



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION
MENCION GESTION PÚBLICA



TESIS

**“GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y
COMUNICACIÓN (TIC) Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
OFICINA GENERAL DE MATRICULA, REGISTRO Y ESTADISTICA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA, AÑOS
2018 - 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION**

AUTORA

LIC. ROSARIO NELLY MOQUILLAZA MAYURI

ASESOR

DR. JUAN TEODORO BERNAOLA RAMOS

ICA – PERÚ

2020

LINEA DE INVESTIGACION

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PUBLICAS
Y AMBIENTALES**

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a las personas más importantes en mi vida, fueron el motor de hacer posible con su amor, dedicación y apoyo incondicional, lograr obtener en las diferentes etapas de mi vida profesional, culminar otra de mis metas. Mis padres Herminio y Clementina

A Dios por estar presente en todo momento, guiándome y conservándome con salud.

A mis Hermanos y sobrinos por su apoyo y consejos para continuar y poder lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la UNICA, por brindarme la oportunidad de seguir capacitándome.

A mis familiares y amigos (as) por los deseos de superación.

INDICE

LINEA DE INVESTIGACION	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION	xiii
CAPITULO I.....	14
MARCO TEORICO	14
1.1. Antecedentes.....	14
1.1.1. Antecedentes Internacionales	14
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	15
1.1.3. Antecedentes Locales.....	17
1.2. BASES TEORICAS.....	18
1.2.1. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	18
1.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO.....	29
1.3. MARCO CONCEPTUAL	32
CAPITULO II.....	34
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	34
2.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS.....	36
2.2.1. Problema General.....	36
2.2.2. Problemas Específicos.	36
2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.	37
2.3.1. Justificación de la Investigación	37

2.3.2. Importancia de la Investigación	38
2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
2.4.1. Objetivo General.....	39
2.4.2. Objetivos Específicos	39
2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION.....	40
2.5.1. Hipótesis General	40
2.5.2. Hipótesis Específicas	41
2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
2.6.1. Identificación de Variables	42
2.6.2. Operacionalización de Variables.....	42
CAPITULO III.....	44
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	44
3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. Tipo.....	44
3.1.2. Nivel de investigación	44
3.1.3. Diseño de investigación.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.2.1. Población.....	45
3.2.2. Muestra.....	45
CAPITULO IV	47
TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	47
4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	47
4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
4.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
CAPITULO V	48
COMPROBACION DE HIPOTESIS.....	48
5.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS PRINCIPAL	49
5.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS / ALTERNATIVAS	52

CAPITULO VI	58
PRESENTACION, INTERPRETACION Y DISCUSION DE RESULTADOS	58
6.1. PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	58
6.2. DISCUSION DE RESULTADOS	96
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES.....	100
FUENTES DE INFORMACION	102
ANEXO	104
1. FORMATO DE CUESTIONARIO APLICADO.....	104
2. MATRIZ DE CONSISTENCIA	108
3. IMÁGENES REFERENTES AL TEMA.....	111

RESUMEN

La tesis tuvo como propósito determinar la incidencia de la Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TICs) en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la UNICA. Motivo por la cual, debe entenderse a la TICs, como la herramienta tecnológica que nos sirve para almacenar, transmitir, recuperar y manipular datos acorde a las necesidades de la organización y del usuario en general; siendo ello reflejado en la calidad del servicio que se brinda.

Entonces, la investigación por el tratamiento de los datos fue de tipo cuantitativa y acorde con la ciencia corresponde al tipo fáctica; ya que se trabajó con hechos objetivos de la realidad; asimismo es relevante mencionar que en función a las exigencias metodológicas y rigor científico, la investigación corresponde al nivel explicativa, siendo el diseño no experimental, específicamente de corte transversal.

La población de estudio estuvo integrada por 20791 personas, entre trabajadores, docentes y estudiantes, siendo el tamaño de la muestra de 362 personas. Por su parte, para recolectar datos se aplicó las técnicas de encuesta y análisis documental, siendo los instrumentos el cuestionario, libros, documentos de gestión, entre otros; luego para el tratamiento de los datos se utilizaron las técnicas denominadas: clasificación y tabulación de datos; además de los cuadros y representaciones estadísticas del caso.

Por lo tanto, para comprobar las hipótesis se aplicó la técnica del Chi – Cuadrado al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error, lo que permitió arribar a la siguiente conclusión: La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación es un factor esencial para el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, motivo por el cual las autoridades deben tomar las medidas correspondientes para la mejora continua del caso.

Palabras claves: Tecnología de la información y comunicación, herramientas tecnológicas, TICs, ordenadores y equipos de telecomunicación, eficiencia y eficacia en el trabajo, etc.

ABSTRACT

The thesis aimed to determine the incidence of Information Technology and Communication Management (ICTs) in the quality of service provided in the General Office of Registration, Registration and Statistics of UNICA. Reason why, ICTs should be understood as the technological tool that serves to store, transmit, retrieve and manipulate data according to the needs of the entity and the user in general; being reflected in the quality of the service provided. Then, the research for the treatment of the data quantitative and according to science corresponds to the factual type; since it worked with objective facts of reality; It is also relevant to mention that depending on the methodological requirements and scientific rigor, the research corresponds to the explanatory level, the design being non-experimental, specifically cross-sectional.

The study population consisted of 20791 people, including workers, teachers and students, the sample size being 362 people. For its part, to observe data, the techniques survey and documentary analysis were applied, the instruments being questionnaires, books, management documents, among others; then for the treatment of the data the so-called techniques were used: classification and tabulation of data; in addition to the tables and statistical representations of the case.

Therefore, to verify the hypotheses, the Chi - Square technique was applied at 95% reliability and 5% margin of error, which allowed us to arrive at the following conclusion: Information and Communication Technology Management is a

essential factor for the improvement of the quality of service provided in the General Office of Enrollment, Registration and Statistics of the National University “San Luis Gonzaga” of Ica, which is why the authorities must take the corresponding measures for continuous improvement of the case.

Keywords: Information and communication technology, technological tools, ICTs, computers and telecommunications equipment, efficiency and effectiveness at work, etc.

MAESTRIA EN ADMINISTRACION

MENCION GESTION PÚBLICA

TESIS

**“GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y
COMUNICACIÓN (TIC) Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
OFICINA GENERAL DE MATRICULA, REGISTRO Y ESTADISTICA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA, AÑOS
2018 - 2019”**

**PARA OPTAR EL GERADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION**

AUTORA

LIC. ROSARIO NELLY MOQUILLAZA MAYURI

ASESOR

DR. JUAN TEODORO BERNAOLA RAMOS

INTRODUCCION

Los cambios que se vienen suscitando a nivel de las organizaciones y exigencias del usuario hace relevante la investigación, la misma que tuvo como propósito determinar la incidencia de la Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TICs) en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la UNICA. Por tal motivo, las TICs juegan un rol preponderante en el cumplimiento de las actividades organizacionales, porque mediante ellas se puede registrar, almacenar, procesar y distribuir de forma oportuna la información que requiere el usuario interno y externo a la organización.

Entonces, las organizaciones como la UNICA deben estar a la vanguardia del avance tecnológico para satisfacer los requerimientos de los usuarios, quienes reclaman confiabilidad, veracidad y prontitud en sus gestiones que realizan en aspectos académicos como administrativos.

Por las razones expuestas, la investigación comprendió lo siguiente: Capítulo I Marco Teórico, Capítulo II Planteamiento del Problema, Capítulo III Metodología de la Investigación, Capítulo IV Técnicas e instrumentos de Investigación. Capítulo V Comprobación de Hipótesis. Capítulo VI Presentación, interpretación y discusión de resultados; además de las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos respectivos.

La Autora

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

NÚÑEZ DE SCHILLING, E. (2011); realizó en México, la investigación titulada: ***Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales***, llegando a los siguientes resultados: “Se concluye en la necesidad de que los gerentes, mediante un enfoque participativo con los diferentes niveles directivos de la organización, orienten sus esfuerzos hacia: la integración de la gestión tecnológica con la estrategia global de la empresa, el impulso a la in-novación y la selección de la tecnología adecuada a la cadena de valor, entre otros objetivos (p, resumen, 1)”.

ALFONSO GIMENO V. (2010); realizó en Valencia - España, la investigación titulada: ***Gerencia de la Gestión Tecnológica en las Universidades Públicas***, llegando a los siguientes resultados: “El propósito de esta investigación fue analizar la gerencia de la gestión tecnológica en las universidades, partiendo de la poca definición, visibilidad, empoderamiento y cohesión en la gestión tecnológica en las mismas, sobre todo las del sector público, específicamente en la ciudad de Valledupar – Cesar y a partir de ahí colocar en controversia las reflexiones y conclusiones acerca de las estrategias gerenciales de la gestión

tecnológica, como una herramienta de alto impacto para las universidades. La metodología empleada es descriptiva, se realizó la revisión bibliográfica sobre la temática y consulta de páginas web. La medición del impacto de la investigación se manifiesta en un amplio espectro de enfoques: desde los métodos subjetivos y no cuantitativos como la revisión por pares, pasando por los retrospectivos o estudios de caso, hasta los enfoques cuantitativos tales como la evaluación bibliométrica y el costo–beneficio. Con los resultados, se estableció que los miembros de los grupos de investigación propios de dichas Universidades, deben desarrollar habilidades gerenciales, que coadyuvará a la generación de conocimiento, con la capacidad de administrar el cambiante entorno global. (p, resumen, 1)”.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

VILLA POZO J. (2017); realizó en Lima - Perú, la investigación titulada: ***La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016***, llegando a los siguientes resultados: “El principal objetivo que orientó la realización del estudio, fue la de establecer la relación que existe entre las variables: Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Optimización de la Gestión Administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, dicho en otros términos se trató de verificar si la optimización de la capacidad de gestión administrativa de esta Gran Unidad de Servicios del Ejército, está vinculado a la necesidad de implementación y

uso sostenible de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), habiéndose determinado que el tipo de investigación es el aplicado, siendo el nivel el descriptivo-correlacional y diseño no experimental, en virtud de que no se ha manipulado ni controlado la variable independiente y sus dimensiones, habiéndose observado el fenómeno tal como se da en su contexto natural y en su realidad, para ello se trabajó con las unidades de análisis en base a una muestra representativa de 120 personas, compuesta por Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales y Empleados Civiles de dicha GU de Servicios.” (p, vii)

CÓRDOVA FORERO, J. A. (2014); realizó en Lima - Perú, la investigación titulada: ***Implementación de un Sistema de Matrículas y pagos para el Centro de Informática de la Universidad César Vallejo***, llegando a los siguientes resultados: “El objetivo de esta investigación es la de crear un sistema de información capaz de controlar de manera ágil y eficiente las matrículas y pagos de los estudiantes del programa de acreditación en computación del centro de informática de la Universidad César Vallejo; la administración del proyecto adoptó las prácticas establecidas por el Project Management Institute, como metodología de desarrollo de software fue seleccionada la metodología RUP (Rational Unified Process) por su mayor afinidad y claridad de actividades en las etapas de diseño y construcción de este producto; como resultado se consiguió implementar una solución automatizada capaz de permitir la programación de diferentes secciones en

diferentes horarios durante la semana de acuerdo con la disponibilidad de los alumnos y del profesor”. (p, x)

1.1.3. Antecedentes Locales

MARTÍNEZ SAN MIGUEL, L. N. (2018), realizo en Ica – Perú, la investigación para optar el grado académico de Magister, titulada: ***Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018***; llegando a los resultados: “El trabajo de investigaciones de enfoque cuantitativo de tipo no experimental descriptivo correlacional, Para la población y la muestra de la presente investigación se tuvo en consideración a 78 usuarios en promedio que son atendidos mensualmente en la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018, elegidos a través de la técnica del muestreo censal. Se han elaborado dos instrumentos de recolección de datos llamados cuestionarios analizados por validez y confiabilidad. En el presente estudio se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05”. (p xi)

QUISPE TORRES M. G (2017), realizo en Ica – Perú, la investigación titulada: ***Tecnologías de información y comunicación enmarcada en el proceso de enseñanza y la actitud docente de educación secundaria***

en el año 2017; llegando a los resultados: “Se demostró que las tecnologías de información y comunicación enmarcada en el proceso de enseñanza y la actitud docente de educación secundaria se ven presente a lo largo del estudio. Se pudo observar que respecto a: Confío en las nuevas tecnologías de información para utilizarlas como un recurso didáctico, respondieron Si un 69% (69 encuestados) y No un 31% (31 encuestados), esto nos da a entender que si hay un grado de confianza.

El uso de TIC favorecen un aprendizaje más activo, respondieron Si un 76% (76 encuestas) y No un 24% (24 encuestas), esto indica que les importa tanto la tecnología que se brinda a sus hijos”. (p. 32)

1.2. BASES TEORICAS

1.2.1. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

E. Ortiz Pabón, N. Nagles García (2013); “La gestión como proceso puede resultar mucho más complejo que la administración, específicamente en el campo tecnológico, debido, entre otros factores, a que sustenta sus logros en la incorporación de técnicas creativas para afrontar el reto de la innovación constante, lo que permite una mayor anticipación y un mejor desempeño futuro de la organización.”

El objeto de la gestión tecnológica en la organización es identificar la oportunidad de negocio a largo plazo y establecer áreas prioritarias para el desarrollo de la tecnología.

Las organizaciones del siglo XXI tienen un conjunto de retos en su organización ante el contexto que impone la construcción de la Sociedad del Conocimiento, entre ellos la tecnología va a estar muy presente y debe integrarse en la estrategia institucional, tanto para generar tecnología con una relación directa en el contexto socio-económico de la organización como para adoptar las tecnologías que permitan la generación de conocimiento.

Entonces se define la gestión de la tecnología, como un campo interdisciplinar que combina conocimientos de ingeniería, ciencia y administración con el fin de planificar, desarrollar e implantar soluciones tecnológicas que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos y tácticos de una organización.

Las funciones administrativas como son: Planificación, organización, dirección y control; dependen de un flujo constante de información en cuanto a lo que está aconteciendo en una organización.

Es por ello que los gerentes sólo pueden vigilar el avance hacia sus metas mediante información exacta y oportuna, y de esta forma se puedan convertir los planes en realidad

La gestión de los sistemas de información permite a los gerentes, controlar la forma en que realizan sus actividades. Los gerentes de todos los niveles están encontrando que los sistemas de información computarizada ofrecen la información necesaria para una operación eficaz.

Estos sistemas de información administrativa, se han convertido hoy en día en información indispensable que se proporciona a gran velocidad en el tiempo adecuado; para tomar decisiones y el control en una organización.

Es por ello que la velocidad y exactitud con la que los gerentes pueden recibir información sobre las funciones y actividades que no están funcionando correctamente; lograra determinar la eficacia que tendrán los sistemas de control.

Es importante que los gerentes entiendan los sistemas de información; para que aprendan a diseñar, aplicar y manejar los sistemas.

➤ **Información y Control**

La información se considera que es un activo valioso, que se debe administrar y proteger con gran cuidado.

Se considera la información como el resultado de haber organizado o analizado los datos de alguna manera y con un propósito. Mientras que los datos; son cifras y hechos crudos, sin analizar.

J. Stoner, E. Freeman, D. Gilbert (1996), evalúan la información que reciben en las organizaciones clasificándolas en cuatro fases:

- i. *Calidad de la Información.*- Cuanto más exacta la información, tanto mayor su calidad y mayor confianza puede depositar los gerentes para tomar decisiones. si una información de mejor calidad no suma nada a la capacidad del gerente para tomar la decisión, entonces no vale el costo extra. Entonces, se entiende que el costo de obtener información aumenta conforme la calidad deseada se eleva.
- ii. *Oportunidad de la Información.*- Permite acceder a la información en el momento que se requiere, según actividad a realizar en las organizaciones.
- iii. *Cantidad de Información.*- Los gerentes no pueden tomar decisiones exactas y oportunas si no cuentan con suficiente información. Para ello es importante saber clasificar la información necesaria y de aquella irrelevante. Si reciben más información de la que pueden usar en forma productiva minimizara la información sobre problemas que acontecen.
- iv. *Relevancia de la información.*- la información que reciben los gerentes debe ser relevante para sus funciones y labores. (p.p., 672, 673)

➤ **Sistemas de Información Administrativa**

Las organizaciones siempre han tenido algún tipo de sistema de información administrativa; cuya finalidad es proporcionar a los gerentes la información exacta y oportuna que se requiere para un proceso de toma de decisiones más fácil, así como para efectuar con eficacia las funciones de planificación, control y operaciones de la organización.

Los sistemas de información, ofrecen información sobre el pasado, el presente y el futuro proyectado, así como hechos relevantes ocurridos dentro y fuera de la organización.

Cuando las organizaciones empezaron a usar las computadoras se usaban primordialmente para procesar datos en relación a las funciones de la organización.

➤ **Sistema de apoyo para Decisiones**

El sistema de apoyo para las decisiones; es un sistema interactivo de computadora, de fácil acceso y operación, con la finalidad que les ayuden a planificar y tomar decisiones, gracias a los avances en la actualidad, permite que los gerentes y otros empleados tengan acceso en “línea o en tiempo real” a bases de datos.

Información para diferentes Niveles Administrativos

J. Stoner, E. Freeman, D. Gilbert (1996); El sistema de información de una organización debe proporcionar información a administradores con tres niveles de responsabilidad: control de operaciones, control administrativo y planificación estratégica, como se define:

- a) *Control de operaciones*.- para el control de operaciones se debe ofrecer información exacta y detallada.

- b) *Mandos medios*. - el tipo de información que requieren los gerentes de mandos medios consiste en datos acumulados dentro de la organización y de fuentes externas.
- c) *Alta Dirección*. - se debe proporcionar información para la planificación estratégica y el control administrativo. En el caso de la planificación estratégica; las fuentes externas de información, sobre condiciones económicas, avances tecnológicos, información sobre las acciones de los competidores.

En el caso de las funciones de control administrativo de la alta dirección, las fuentes de información deben ser externas e internas. Los mandos superiores suelen estar interesados por los resultados financieros globales de sus organizaciones. (p.p., 675-676)

Como determina Efrain Ortiz Pabón, Nofal Nagles García (2013); Las tecnologías se caracterizan por ser un complejo sistema de conocimientos y habilidades, en el que se mezclan los conocimientos científicos con aquellos de índole empírica asociados a las técnicas que les sirven de base.

Por lo tanto, comprende procesos intelectuales, aspectos teóricos, experiencias prácticas, el dominio de técnicas y el conocimiento de principios científicos que confluyen en forma activa y dinámica para generar los desarrollos tecnológicos.

➤ **Características de la Gestión de la Tecnología**

Efrain Ortiz Pabón, Nofal Nagles García (2013); La Gestión de la tecnología presenta una serie de características que la diferencian de otras formas de expresión y actividades. Entre ellas definimos:

- a) *Permite integrar la vida actual.*- Mediante el uso de la tecnología el hombre ha logrado el nivel de vida que disfruta en la actualidad, ya que sus acciones han logrado el control sobre diversos factores y elementos de la naturaleza. Así mismo, le ha permitido dirigir su destino generando los medios y recursos para hacerlo realidad.
- b) *Ayuda en el establecimiento de redes de relaciones e interacciones.*- Las diversas tecnologías y desarrollos tecnológicos están relacionados formando una cadena en la que cada eslabón afecta a los demás. En consecuencia, cada nuevo avance tecnológico se deriva de otros desarrollos tecnológicos y, a su vez, puede generar otros nuevos.
- c) *Presenta variabilidad.*- Las tecnologías y avances tecnológicos varían de un país a otro, y por lo general, no presentan un desarrollo lineal porque cada país evoluciona a ritmos diferentes en el tiempo, y puede alcanzar grandes avances en pocos años o sufrir retrocesos o estancamientos significativos por largos periodos.
- d) *Es un generador de cambios.*- Las personas y las organizaciones que son afectadas por la tecnología, siempre buscan soluciones a través de la utilización de tecnologías novedosas. (p, 39)

¿Por qué gestionar la tecnología?

La tecnología es uno de los activos que exige mayores niveles de inversión periódica, elemento que lleva a que se le interprete desde una concepción estratégica, buscando que su inversión no resulte improductiva con el tiempo.

Entonces, gestionar la tecnología se ha convertido en una necesidad para las organizaciones, entre ellas para maximizar las inversiones, mejorar la productividad, incrementar la calidad, agregar valor, proponer nuevos productos y servicios al mercado y, en general, promover el desarrollo de nuevo conocimiento que resulte útil, lo que exige la instauración de procesos e instrumentos de gestión ágiles, diferenciados y apropiados al entorno y a la cultura.

Finalmente, el ejercicio de gestión de la tecnología se concibe como el proceso de administración, adquisición, implementación y difusión de esta, en diferentes sectores, entre ellos el industrial y de servicios o el público y privado. Implica desde luego, el manejo de los procesos de innovación, investigación y desarrollo (I+D) y se constituye en la mejor forma de introducir y utilizar tecnología para el desarrollo de servicios.

➤ Objetivos del ejercicio de Gestión de Tecnología

Cuando se hace gestión de tecnología, principalmente se busca que la organización pueda enlazar sus planes estratégicos con los esfuerzos de desarrollo tecnológico; que identifique nuevas oportunidades de negocio a largo plazo, que determine áreas prioritarias para desarrollar

tecnología. No obstante, los objetivos del ejercicio de gestión de tecnología se pueden agrupar en dos frentes empresariales para una mejor comprensión: por un lado, está el que se desarrolla en organizaciones industriales y de servicios y, de otro, la forma en que se puede ejecutar en centros y entidades encargados de hacer investigación y desarrollo; inclusive, organizaciones gubernamentales. En centros de investigación y desarrollo y en entes gubernamentales la gestión de tecnología busca fundamentalmente, detectar necesidades, formular respuestas, ejecutar proyectos, formular políticas y ejecutarlas.

➤ **El proceso de Gestión de Tecnología**

Efrain Ortiz Pabón, Nofal Nagles García (2013); determina el proceso de Gestión de Tecnología mediante la siguiente estructura de gestión de tecnología, donde se busca administrar el ciclo tecnológico, las actividades y el uso de herramientas, con el fin de obtener resultados específicos en términos de desarrollo de nuevo conocimiento, valor agregado e innovaciones para la empresa.

Esta metodología permite que la organización a través del ejercicio de la gestión de tecnología, concrete sus resultados en tangibles o intangibles, como productos, procesos, servicios y nuevos mercados. La gestión de tecnología está constituida por la integración de varios procesos:

a) Identificación de tecnología

El proceso de identificación de tecnología es la primera parte en la estructura del macro proceso de gestión de tecnología, que establece la forma como se puede identificar nuevo conocimiento útil para la empresa.

Gaynor (1999) define la identificación de tecnológica como el “mecanismo formal mediante la cual las organizaciones pueden llegar a ser conscientes de la existencia de tecnologías emergentes relevantes a sus necesidades”.

La gestión de fuentes de información es la parte del ejercicio que le permite a la empresa instaurar acciones estratégicas tendientes a la identificación, acopio y procesamiento de información que resulte útil para la mejora de los procesos del negocio.

b) Selección del rumbo tecnológico

La segunda parte del macro proceso corresponde a la selección del rumbo tecnológico, el cual se establece como el conjunto de actividades mediante las cuales, la gestión de tecnología le define a la organización la ruta tecnológica por seguir, para afrontar su desarrollo en el corto, mediano y largo plazo. Este ejercicio sustenta las bases para el desarrollo de la planeación tecnológica, las cuales se construyen a partir de la interacción entre las diferentes herramientas que apoyan el ejercicio de gestión.

La selección del rumbo tecnológico se instaura, entonces, como la etapa mediante la cual, a través de la gestión de tecnología, se establecen herramientas y metodologías que al ser aplicadas permite discernir cuál debe ser el norte estratégico, que en términos tecnológicos, resulta más propicio para la empresa.

c) Acceso a la tecnología

Establece la forma como la empresa decide estratégicamente obtener la tecnología que resulta de su interés. Para llegar a esta parte es necesario haber definido una estrategia tecnológica a seguir (rumbo).

Algunas compañías toman decisiones equivocadas debido a que los procesos anteriores (identificación y selección) no fueron abordados con la amplitud y profundidad suficientes.

d) Explotación de la tecnología

El objetivo de la explotación de la tecnología radica en que en la medida en que la organización vaya generando capacidades de innovación endógenas (servicios mejoras en los procesos), promueva el desarrollo externo de redes de asociación y distribución que le permitan llegar a masificarlos en el mercado buscando establecer cierto tipo de liderazgo.

e) Protección de la tecnología

En este contexto, la apropiación de la innovación es el instrumento mediante el cual la empresa utiliza diferentes mecanismos para proteger sus innovaciones y obtener un mayor beneficio de ellas.

La protección de la tecnología es uno de los mejores incentivos para generar innovaciones. El mercado cambiante, el acelerado avance de la tecnología, las inversiones cada vez mayores para producir esos avances y generar nuevas plataformas tecnológicas. (p, 154).

1.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Gaither Norman, Greg Frazier (2000); El sistema de gestión de calidad (SGC) abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí, promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización. Esto contribuye que los productos, servicios, y todos los procesos relacionados a ellos, cumplan con las condiciones que se les exige.

La aplicación de la Administración de la Calidad en los servicios no está carente de dificultades. Muchos servicios son intangibles y por su naturaleza resulta difícil determinar su calidad. Estableciendo los mismos clientes sus propios estándares, comparando los servicios que reciben con los que desearían.

Otro factor de complicación es que la calidad percibida de algunos servicios se ve afectada por el entorno. Decoración, mobiliario cómodo, personal calificado, y otras características pueden determinar la calidad percibida de los servicios que su calidad real.

Dado que muchos servicios tienden a ser intensivos en el uso de la mano de obra y los trabajadores a tener contacto directo con los clientes, el

desempeño de los empleados de servicio determina de manera importante su calidad.

Sin embargo, los servicios suelen ser descentralizado y geográficamente dispersos, puede resultar difícil una supervisión directa de los empleados.

Las dificultades en el establecimiento de programas de administración de la calidad para los servicios no son obstáculos insuperables. Las organizaciones de servicio pueden desarrollar programas completos de control de calidad. Dentro de estos programas de calidad en los servicios; el uso de las encuestas, permite que los usuarios / clientes llenen cuestionarios para conocer su percepción respecto a temas relacionados con la calidad. (p.p., 650, 651)

➤ **Sistema de Gestión de la Calidad de Servicios (SGC)**

Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, las expectativas y los requisitos de la parte interesada.

Gutiérrez Pulido, Humberto (2010), determina que los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización; como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad. (p, 73)

➤ **Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad:**

- **Generar mayor eficiencia.-** Las organizaciones con un SGC tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.
- **Estimula la moral de los empleados.** Las funciones claras y definidas, busca que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización.
- **Ofrece reconocimiento internacional.** El objetivo de muchas organizaciones es exportar y hacerse conocer a nivel internacional, y la acreditación contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito internacional.
- **Mejora la gestión de procesos.** Los directivos pueden aprender qué mejoras son necesarias en una organización a través de un sistema de documentación y análisis. Este es un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado, que garantizará la toma de decisiones correctas para el negocio y la eliminación de los riesgos de cualquier error costoso.
- **Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente.** ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los usuarios / clientes. Así, proporciona a las

organizaciones el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua.

1.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Comunicación.-** Es un proceso que permite transmitir información entre personas: emisor y receptor.

- **Comunicación Organizacional.-** Comprende el proceso sistemático que integra y complementa a los trabajadores en las organizaciones, con la finalidad de transmitir información entre organizaciones y a cada departamento de las mismas.

- **Eficacia.-** Implica la obtención de resultados personales u organizacionales, dependiendo las operaciones realizadas.

- **Eficiencia.-** Comprende la utilización óptima de los recursos para cumplir las actividades y lograr la productividad.

- **Empatía.-** Es la acción y forma de como comprender los sentimientos y emociones de otras personas.

- **Información.-** Está constituida por un conjunto de datos cultivados y validados, con el propósito de tener seguridad al momento de ser transmitido a otras personas en el trabajo.

- **Proceso.-** Es la sucesión de fases o etapas, que permiten ejecutar las operaciones administrativas como productivas en las organizaciones.

- **Servicio.-** Son las acciones que efectúan los trabajadores para llevar a cabo las actividades, con la intención de lograr el bienestar de los usuarios / clientes.

- **Tecnología.-** Es un conjunto de nociones y conocimientos utilizados para lograr un objetivo, que dé lugar a la solución de un problema específico.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Oficina General de Matricula, Registro y Estadística es un órgano de apoyo del Vicerrectorado Académico, que tiene como función organizar, dirigir, y controlar la matrícula y los registros, estadística e informática requerido por las Facultades y demás dependencias de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Dicha oficina en los últimos años se encuentra en tela de juicio su accionar por la demora en cuanto al proceso de matrícula y deficiencias en el programa utilizado; lo que trae consigo malestar en la población universitaria, especialmente los estudiantes, docentes, trabajadores y público en general que requiere un servicio oportuno y confiable.

Entonces, la tecnología de la información y comunicación actualmente juega un rol relevante en el funcionamiento organizacional, desde la Alta Dirección hasta el último nivel organizacional; de tal forma que su utilización es indispensable y necesaria para el quehacer eficaz de las diversas direcciones universitarias, tal es el caso de la oficina General de Matrícula, Registro y Estadística de la UNICA; convirtiéndose en las herramientas computacionales e informáticas que deben procesar, almacenar, sintetizar, recuperar y presentar de forma oportuna los

requerimiento de información según actividades u operaciones organizacionales, dentro del marco de los objetivos, misión y visión institucional.

Por lo consiguiente, el malestar de la población universitaria radica en la calidad de servicio que se brinda a nivel de la dirección materia de estudio, cuya concepción se enmarca en una oficina burocrática y no confiable en el procesamiento, almacenamiento y traslado de la información, que refleje las actividades académicas y administrativas utilizadas en el proceso de Formación Profesional de los estudiantes de la UNICA.

En efecto, las TICs son herramientas de carácter innovador y creativo, por tal razón su uso adecuado permite el acceso a nuevas formas de comunicación; siendo el beneficiario directo del servicio de calidad el estudiante, ya que hace más accesible y dinámica las actividades requeridas por el usuario.

De tal forma, que la adecuada gestión de las TICs, conlleva a realizar una óptima gestión institucional, lo que repercute en el bienestar del usuario por el servicio recibido.

Entonces, la realidad objeto de análisis quedo delimitada, por los factores:

- **Delimitación Espacial.-** El trabajo se realizó en el contexto de la Provincia de Ica, específicamente en el ámbito de acción de la

Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” – Oficina General de Matricula, Registro y Estadística.

- **Delimitación Temporal.-** La investigación comprendió el periodo 2018- 2019.
- **Delimitación Social.-** El análisis de la investigación beneficia directamente a la Oficina general de matrícula, registro y estadística y por ende a los usuarios como: Estudiantes, docentes, trabajadores y público en general.
- **Delimitación Conceptual.-** Implicó la relación causa – efecto, referente a la gestión de la Tecnología de la información y comunicación y; la calidad del servicio

2.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS.

2.2.1. Problema General.

¿De qué manera afecta la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 – 2019?.

2.2.2. Problemas Específicos.

- ◆ ¿De qué manera incide el Hardware y el Software utilizado como componente de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula,

Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019?.

- ◆ ¿De qué manera influye la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019?.
- ◆ ¿De qué manera incide el proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019?.
- ◆ ¿De qué contribuyen los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019?.

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Justificación de la Investigación

El trabajo de investigación se justificó debido a la apreciación que tiene el público usuario en cuanto a la validez y confiabilidad de la información que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la UNICA.

Por lo consiguiente, se establece que en la oficina materia de estudio existe mucha burocracia, deficiencias en la atención al público, ya sea en el trato, puntualidad, etc; en cuanto a los tramites, ademas de la ineficacia y seguridad del programa que registra, almacena, procesa y trasmite la información requerida por el público usuario; lo que origina desconfianza al requerir los documentos para tramites académicos como administrativos del caso.

En tal sentido, se realizó un estudio para analizar la problemática de gestión de la tecnología de la información y comunicación que se utiliza para brindar el servicio, teniendo en cuenta el Hardware y Software que procesa la información incluida la capacidad del personal que labora y maneja los equipos y programas correspondientes a la naturaleza de la actividad de la Oficina materia de estudio.

2.3.2. Importancia de la Investigación

El trabajo de investigación permitió que en función a los avances Técnicos – Científicos y cambios que se suscitan en las organizaciones; se realicen estudios referente a la Gestión de la tecnología de la información utilizada en las organizaciones para brindar un servicio de calidad; caso particular en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la UNICA.

En tal sentido, dicho estudio permitió conocer en qué situación se encuentra dicha oficina y sobre la base de los resultados proponer

acciones de mejora en bien del público usuario que constantemente reclama seguridad, confiabilidad, validez, responsabilidad y puntualidad en sus requerimientos.

Por lo consiguiente, es fundamental el entendimiento del rol que cumplen las TICs en la gestión y dirección de las organizaciones, ya que comprende un conjunto de elementos que integran los sistemas administrativos para recolectar, procesar, almacenar y distribuir la información como aporte prioritario para la toma de decisiones y esencialmente para brindar en su oportunidad los servicios requeridos.

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

2.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la influencia del Hardware y el Software como componente de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

- Determinar la influencia de la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.
- Analizar la influencia del proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.
- Determinar la incidencia de los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION

2.5.1. Hipótesis General

La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación incide directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- ◆ El Hardware y el Software utilizado como componente de la Tecnología de la información y Comunicación influye directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.
- ◆ La eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación influye significativamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.
- ◆ El proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación influye significativamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.
- ◆ Los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación inciden directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1. Identificación de Variables

- **Variable Independiente** : Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación (TICs).

INDICADORES

- Hardware y el Software
- Eficiencia y eficacia
- Proceso
- Objetivo y cualidades

- **Variable Dependiente** : Calidad de servicio

INDICADORES

- Accesibilidad
- Confiabilidad
- Tangibilidad
- Empatía

2.6.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p>Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación (TICs).</p>	<p>Consiste en realizar un conjunto de actividades mediante el proceso administrativo en cuanto al registro, almacenamiento, proceso y distribución de la información que se requiere para tomar decisiones, según requerimientos del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hardware y el Software ✓ Eficiencia y eficacia ✓ Proceso ✓ Objetivo y cualidades
<p>Calidad de Servicio (V.D.)</p>	<p>Se constituye como la forma en que se atiende los requerimientos de los usuarios, buscando de esa manera satisfacerlos con eficiencia y eficacia acorde con las demandas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesibilidad ✓ Confiabilidad ✓ Tangibilidad ✓ Empatía

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo.

La investigación de acuerdo a su propósito fue de tipo **cuantitativa**, ya que permitió analizar e interpretar los resultados, acorde con la realidad de estudio.

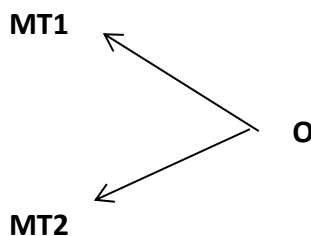
De acuerdo a la ciencia, fue una Investigación de tipo Fáctica, debido a que se trabajó con hechos reales, acorde con realidades concretas.

3.1.2. Nivel de investigación

De acuerdo a la realidad, la investigación fue de nivel **Explicativa**, ya que permitió conocer las causas, y efectos de la problemática.

3.1.3. Diseño de investigación

Según naturaleza del estudio, se utilizó el diseño carácter no experimental, específicamente el diseño **Transversal**, el mismo que permitió observar la muestra correspondiente a años 2018 – 2019, siendo su esquema el siguiente:



Dónde: **M** representa la muestra

O representa a las observaciones realizadas

T representa el tiempo de estudio (2018– 2019).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. Población

La población estuvo integrada por los trabajadores de la UNICA: 329 nombrados Ley 276, Ley 1057 CAS 435; Docentes nombrados 707 y estudiante matriculados 19 320 semestre académico 2019 – I. Siendo un total de 20 791 personas.

3.2.2. Muestra

De acuerdo a la población, el tamaño de la muestra de estudio se calculó teniendo en cuenta la aplicación de la fórmula que se detalla a continuación, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^{2(N-1)+z^2 pq}}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito 0.60

q = probabilidad de fracaso 0.40

e = margen de error 5%

N= Población 20 791 personas

Z = Nivel de confiabilidad (95%)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.60)(0.40)(20\ 791)}{(0.05)^2(20\ 791 - 1) + (1.96)^2(0.60)(0.40)}$$

n = 362 personas.

DISTRIBUCION DE MUESTRA

INTEGRANTES	POBLACION	%	MUESTRA
Trabajadores nombrados Ley 276	329	1.74	6
Trabajadores CAS Ley 1057	435	1.74	8
Docentes nombrados	707	1.74	12
Estudiantes matriculados 2019 – I	19 320	1.74	336
Total	20 791		362

CAPITULO IV

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas empleadas fueron el análisis documental (Leyes, libros, revistas e informes sobre el tema materia de estudio) y la encuesta.

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cuestionario
- Libros, revistas, documentos, etc.

4.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Las técnicas de análisis e interpretación de datos utilizadas en el estudio fueron las siguientes:

- **Codificación y clasificación de datos:** Nos permitió ordenar y agrupar los datos obtenidos, según variables de estudio e indicadores.
- **Tabulación de datos:** Con esta técnica se realizó el conteo de las respuestas para la obtención de los resultados de la investigación; mediante la distribución de frecuencias.

- **Cuadros y representaciones estadísticas:** Técnica que nos permitió hacer la presentación final de los resultados obtenidos mediante la elaboración de los cuadros y las gráficas respectivas.

CAPITULO V

COMPROBACION DE HIPOTESIS

5.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS PRINCIPAL

5.1.1. Hipótesis Nula

La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación no incide directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

5.1.2. Hipótesis alternativa

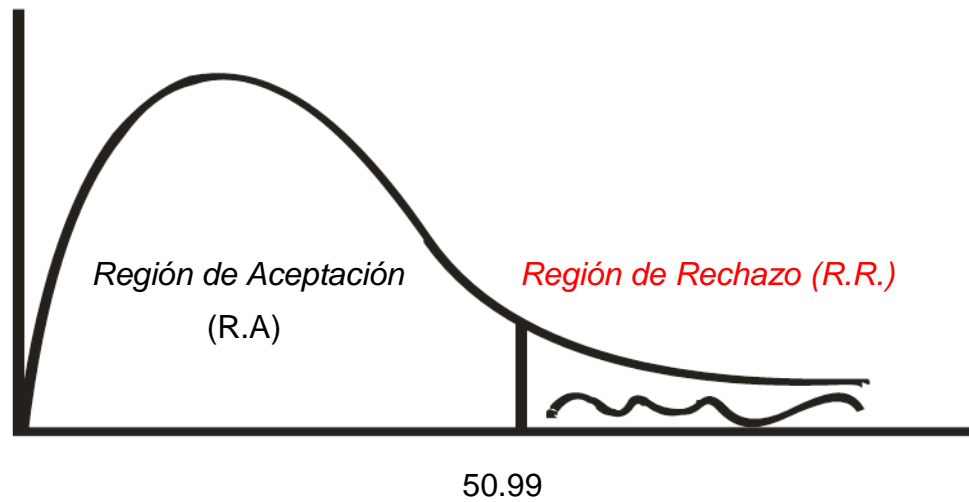
La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación incide directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Razón por la cual, para efectuar la contrastación correspondiente en función a los resultados arribados, a un nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5% se aplicó la técnica del CHI – CUADRADO,

mediante la siguiente formula,
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$
 considerando los

grados de libertad que resultaron de las filas por columnas: (f-1) (c-1) = (19 – 1) (3 – 1)= 18 x 2 = 36, obteniendo como valor crítico 50.99 según tabla.

En tal sentido, en grafica se determinó la región de aceptación (R.A) y la región de rechazo (R.R)



APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCIÓN A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS

FÓRMULA:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

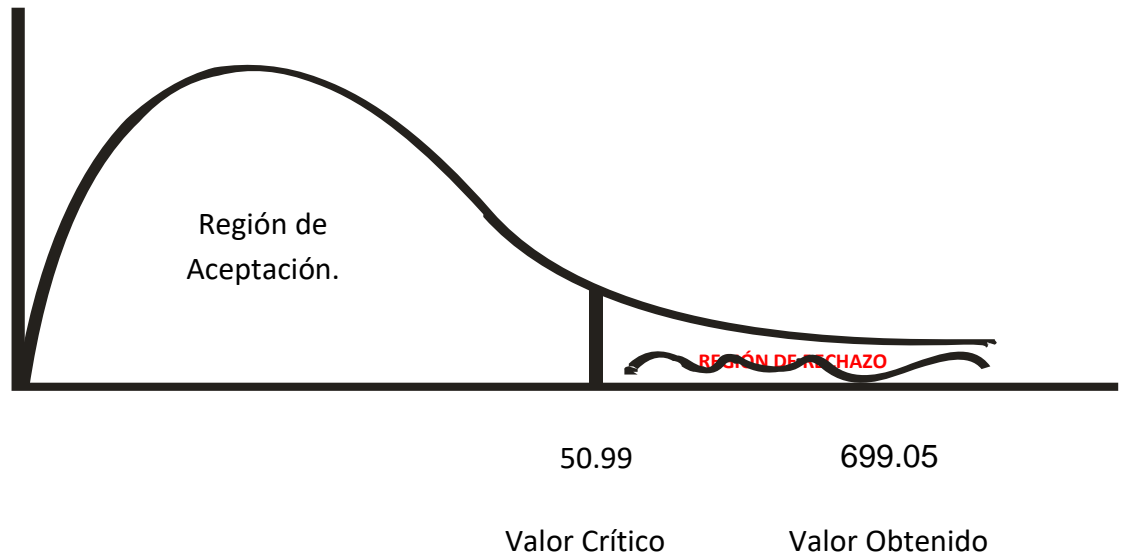
Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
1	144	185	9.09	192	145	15.23	26	32	1.12	362
2	154	185	5.19	172	145	5.03	36	32	0.5	362

3	138	185	11.94	178	145	7.51	46	32	6.12	362
4	184	185	0.01	114	145	6.63	64	32	32	362
5	102	185	37.24	228	145	47.51	32	32	0	362
6	180	185	0.14	145	145	0	37	32	0.78	362
7	158	185	3.94	178	145	7.51	26	32	1.12	362
8	191	185	0.19	139	145	0.25	32	32	0	362
9	156	185	4.55	190	145	13.96	16	32	8	362
10	218	185	5.89	91	145	20.11	53	32	13.78	362
11	167	185	1.75	184	145	10.49	11	32	13.78	362
12	136	185	12.98	164	145	2.49	62	32	28.12	362
13	234	185	12.98	106	145	10.49	22	32	3.12	362
14	246	185	20.11	102	145	12.75	14	32	10.12	362
15	298	185	69.02	64	145	45.25	0	32	32	362
16	112	185	28.80	196	145	17.94	54	32	15.12	362
17	238	185	15.18	98	145	15.23	26	32	1.12	362
18	225	185	8.65	105	145	11.03	32	32	0	362
19	238	185	15.18	112	145	7.51	12	32	12.5	362
TOTAL	3519		262.83	2758		256.92	601		179.3	6878

$$X^2 = 262.83 + 256.92 + 179.3 = 699.05$$

Entonces, el valor arribado de 699.05 supera al valor crítico de 50.99, hecho que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis principal o alternativa, la misma que afirma: La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación incide directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.

En tal sentido, dicho resultado se refleja en la siguiente gráfica



5.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS / ALTERNATIVAS

5.2.1. Hipótesis específica 1

El Hardware y el Software utilizado como componente de la Tecnología de la información y Comunicación influye directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Hipótesis Nula

El Hardware y el Software utilizado como componente de la Tecnología de la información y Comunicación no influye directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y

Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Grados de libertad = $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$; valor crítico 21.03

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
1	144	181	7.56	192	145	15.23	26	36	2.78	362
2	154	181	4.03	172	145	5.03	36	36	0	362
3	138	181	10.21	178	145	7.51	46	36	2.78	362
4	184	181	0.05	114	145	6.63	64	36	21.78	362
15	298	181	75.63	64	145	45.25	0	36	36	362
16	112	181	26.30	196	145	17.94	54	36	9	362
17	238	181	17.95	98	145	15.23	26	36	2.78	362
TOTAL	1268		141.73	1014		112.82	252		75.12	2534

$$X^2 = 141.73 + 112.82 + 75.12 = 329.67$$

De tal manera, el valor arribado de 329.67 es mayor al valor crítico de 21.03 por lo consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis específica 1.

5.2.2. Hipótesis específica 2

La eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación influye significativamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019

Hipótesis Nula

La eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación no influye significativamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Grados de libertad = $(6 - 1) (3 - 1) = 5 \times 2 = 10$; valor critico de 18.31

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
5	102	181	34.48	228	152	38	32	29	0.31	362
6	180	181	0.01	145	152	0.32	37	29	2.21	362
7	158	181	2.92	178	152	4.45	26	29	0.31	362
15	298	181	75.63	64	152	50.95	0	29	29	362
16	112	181	26.30	196	152	12.74	54	29	31.90	362
17	238	181	17.95	98	152	19.18	26	29	0.31	362
TOTAL	1088		157.29	909		125.64	175		64.04	2172

$$X^2 = 157.29 + 125.64 + 64.04 = 346.97$$

Sobre el caso se puede expresar que el valor arribado de 346.97 supera al valor crítico de 18.31 según tabla. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2.

5.2.3. Hipótesis específica 3

El proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación influye significativamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Hipótesis Nula

El proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación no influye significativamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Grados de libertad = $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$; siendo el valor crítico de 21.03

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
8	191	197	0.18	139	137	0.01	32	27	0.93	362
9	156	197	8.53	190	137	20.50	16	27	4.48	362
10	218	197	2.24	91	137	15.44	53	27	25.04	362
11	167	197	4.57	184	137	16.12	11	27	9.48	362
15	298	197	51.78	64	137	38.90	0	27	27	362
16	112	197	36.67	196	137	25.41	54	27	27	362
17	238	197	8.53	98	137	11.10	26	27	0.04	362
TOTAL	1380		112.5	962		127.48	192		93.97	2534

$$X^2 = 112.5 + 127.48 + 93.97 = 333.95$$

En consecuencia, el valor arribado de 333.95 sobrepasa al valor crítico de 21.03 según tabla. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

5.2.4. Hipótesis específica 4

Los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación inciden directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Hipótesis Nula

Los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación inciden directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.

Grados de libertad = $(6 - 1) (3 - 1) = 5 \times 2 = 10$, siendo el valor crítico de 18.31

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
12	136	211	26.66	164	122	14.46	62	30	34.13	362
13	234	211	2.51	106	122	2.10	22	30	2.13	362
14	246	211	5.81	102	122	3.28	14	30	8.53	362
15	298	211	35.87	64	122	27.57	0	30	30	362
16	112	211	46.45	196	122	44.88	54	30	19.2	362
17	238	211	3.45	98	122	4.72	26	30	0.53	362
TOTAL	1264		120.75	730		97.01	178		94.52	2172

$$X^2 = 120.75 + 97.01 + 94.52 = 312.28$$

En efecto, obtenido el resultado de 312.28 que supera al valor crítico de 18.31, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4.

CAPITULO VI

PRESENTACION, INTERPRETACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS

TABLA N° 01

**LA GESTION DE LAS TICs EN LA OFICINA GENERAL DE
MATRICULA, REGISTRO Y ESTADISTICA LE SOLUCIONA SUS
REQUERIMIENTOS OPORTUNAMENTE**

RESPUESTAS	N°	%
Frecuentemente	144	40
A veces	192	53
Indeciso	26	7
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

En cuanto al servicio que se brinda a nivel de la oficina General de Matricula, Registro y Estadística (OGMRE) de la UNICA, se tiene que la mayoría de trabajadores, docentes, estudiantes y usuarios en general consideran que sus requerimientos o tramites A veces son solucionados oportunamente, siendo la demora por falta de recursos, recargada labor y por las deficiencias en el programa o sistema que comprende las TICs, por

su parte el 40% de usuarios manifiestas que frecuentemente sus demandas son atendidas oportunamente, dada la eficiencia laboral del caso y el 7% de encuestados se encuentran indecisos para emitir opinión, debido a su situación contractual con la entidad.

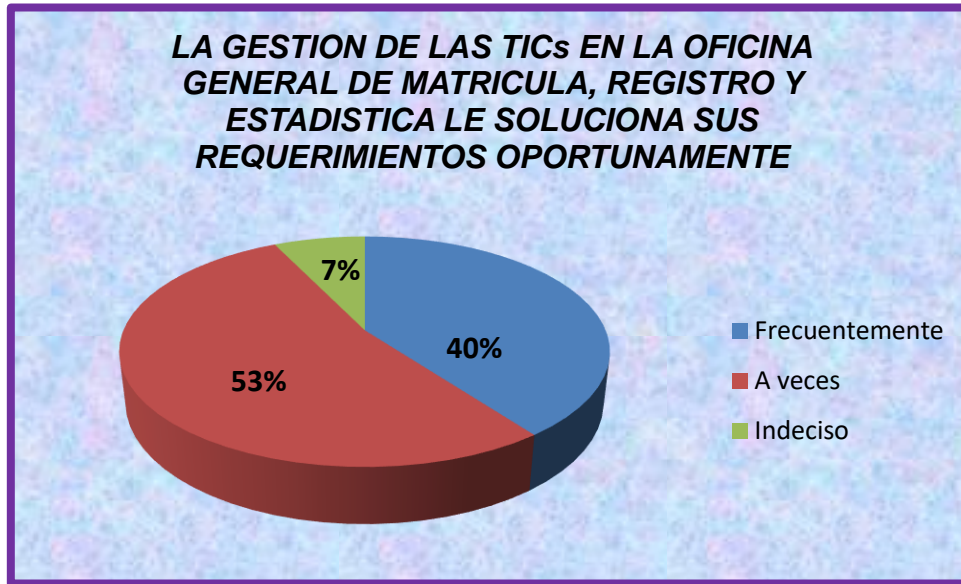


TABLA N° 02

**LOS MECANISMOS Y PROGRAMAS UTILIZADOS PARA EFECTUAR
EL TRASLADO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN ES EL
ADECUADO PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA
OGMRE - UNICA**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	154	42
Indeciso	172	48
En desacuerdo	36	10
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Como se puede apreciar en la presente tabla, las respuestas establecen que gran parte de los involucrados en el estudio, representados por el 48% se encuentran indecisos para emitir opinión, porque desconocen los mecanismos para trasladar información y comunicación oportuna, que conlleve a brindar el servicio de la mejor forma. En cambio, el 42% de integrantes del estudio, expresan que lo utilizado por la OGMRE para trasladar información es lo más óptimo, por lo consiguiente están de acuerdo y el 10% están en desacuerdo porque el programa y políticas de gestión del TICs en la OGMRE no cubren las expectativas de los usuarios

**LOS MECANISMOS Y PROGRAMAS UTILIZADOS
PARA EFECTUAR EL TRASLADO DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN ES EL ADECUADO
PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA
OGMRE - UNICA**

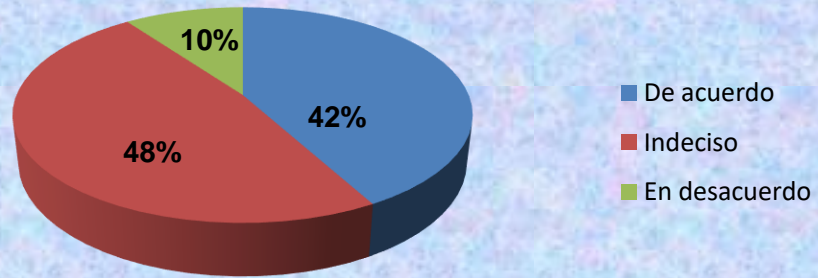


TABLA N° 03

**LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN LA OFICINA GENERAL DE
MATRICULA, REGISTRO Y ESTADISTICA (OGMRE) PARA
TRASMITIR, ALMACENAR Y PROCESAR INFORMACION SON
CONFIABLES Y EFICACES**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	138	38
Indeciso	178	49
En desacuerdo	46	13
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Gran parte de los encuestados, representados por el 49% expresan que los equipos con los que trabaja la OGMRE no son muy confiables, ya que la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información no es muy segura, por los diferentes casos suscitados a nivel de la UNICA; en cambio el 38% de usuarios y trabajadores responden que la OGMRE cuenta con equipos que facilitan, viabilizan, otorgan confianza y seguridad para trasladar de forma eficaz la información que se necesita en cuanto al normal funcionamiento para brindar un servicio de calidad y el 13% establece estar en desacuerdo, ya que los equipos no otorgan la seguridad para efectos del bienestar tanto de usuarios como de trabajadores.

**LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN LA OFICINA
GENERAL DE MATRICULA, REGISTRO Y
ESTADISTICA (OGMRE) PARA TRASMITIR,
ALMACENAR Y PROCESAR INFORMACION SON
CONFIABLES Y EFICACES**

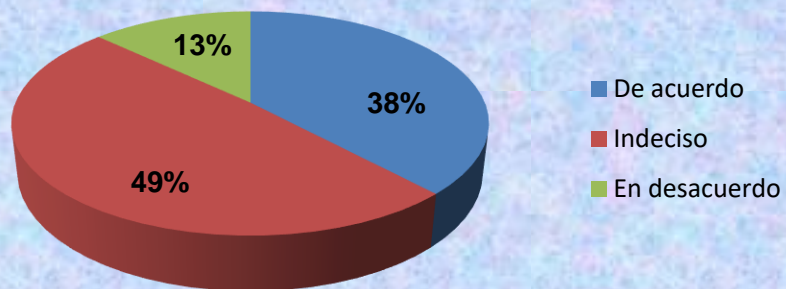


TABLA N° 04

**LOS PROGRAMAS DE MATRICULA UTILIZADOS EN LA UNICA,
SON LOS MAS ADECUADOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE
CALIDAD Y OPTIMO AL USUARIO**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	184	51
Indeciso	114	31
En desacuerdo	64	18
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

En el caso particular de matrículas, el 51% de personas inmersas en el estudio, ya sean usuarios o trabajadores consideran que a la fecha el programa o sistema de matrícula utilizado en la UNICA relativamente cumplen con las expectativas y demandas del servicio correspondiente, por su parte el 31% de implicados en el trabajo no opinan a favor ni en contra, hecho que dificulta tomar decisión por falta de información pertinente y un considerable 18% está en desacuerdo, indicando que el programa de matrícula siempre ha tenido una serie de errores o deficiencias que conllevan a un malestar del usuario, en cuanto a la rapidez y atención recibida.

**LOS PROGRAMAS DE MATRICULA UTILIZADOS
EN LA UNICA, SON LOS MAS ADECUADOS
PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD Y
OPTIMO AL USUARIO**

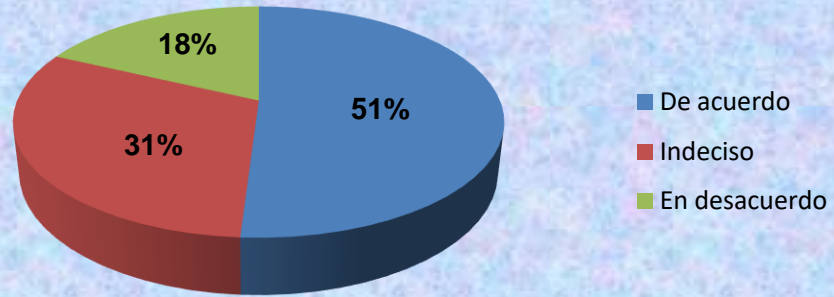


TABLA N° 05

**LA OGMRE CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA
BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD Y OPTIMO AL USUARIO**

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	102	28
Desconoce	228	63
Nunca	32	9
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Para efectos de realizar una gestión óptima, en cualquier entidad o labor se necesita tener oportunamente los recursos. Por lo tanto, el 63% de personas implicadas en la investigación expresan desconocer si la OGMRE le asigna oportunamente los recursos o no, pero es necesario recalcar que el servicio brindado es relativamente regular; por su parte el 28% de personas comprendidas en la investigación manifiestan que la UNICA asigna los recursos suficientes para que la OGMRE cumpla con eficiencia y eficacia su labor encomendada, dentro de los lineamientos de una administración pública que cada día lucha por modernizarse y adaptarse a los cambios de la época y el 9% de involucrados es más radical, expresando que dicha oficina (OGMRE) no cumple con las exigencias del usuario, por lo consiguiente su servicio no es bueno, al parecer por la falta

de recursos que por naturaleza se necesitan para brindar un servicio de calidad.

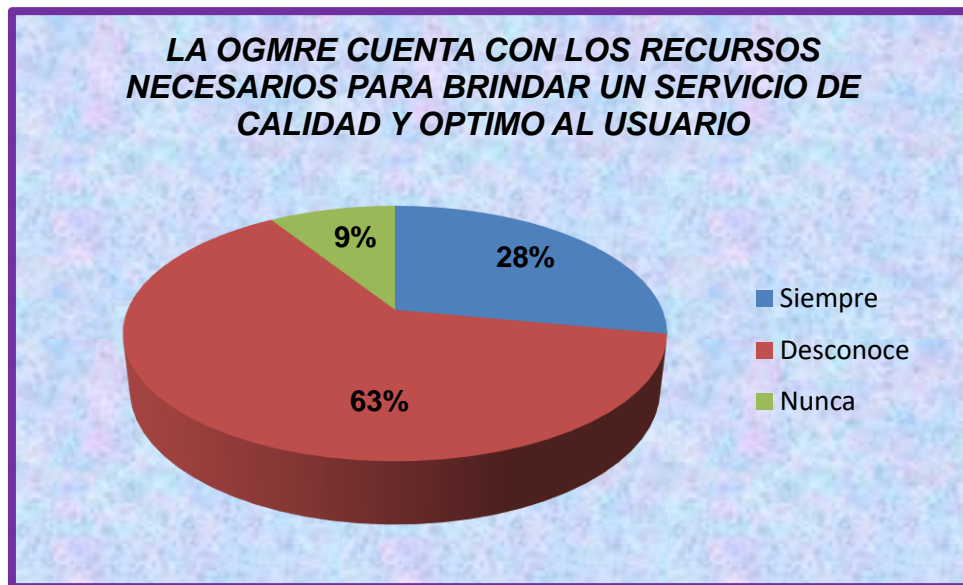


TABLA N° 06

**LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA OGMRE – UNICA,
PERMITEN VIABILIDAD Y CONFIABILIDAD EN LAS LABORES
ACADEMICAS – ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR LOS
USUARIOS**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	180	50
Indeciso	145	40
En desacuerdo	37	10
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

En función a la problemática materia de análisis, se tiene que el 50% de implicados en la investigación, responden estar de acuerdo porque los resultados y atención al usuario otorgan la confianza para que las labores académicas y administrativas marchen según lo programado, en cambio un 40% de personas comprometidas con el estudio se encuentran indecisas, porque desconocen los logros y rol en el quehacer académico y administrativo de la UNICA y el 10% de encuestados están en desacuerdo porque la eficacia de la OGMRE y la oportunidad para satisfacer al usuario es deficiente

**LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA OGMRE –
UNICA, PERMITEN VIABILIDAD Y CONFIABILIDAD
EN LAS LABORES ACADEMICAS –
ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR LOS
USUARIOS**

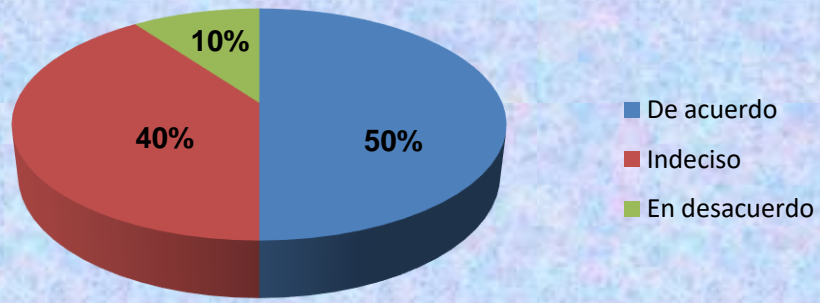


TABLA N° 07

**LA GESTION DE LAS TICs PERMITE EFICIENCIA Y EFICACIA
AL BRINDAR EL SERVICIO EN LA OGMRE - UNICA**

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	158	44
Desconoce	178	49
Nunca	26	7
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Gestionar la tecnología de la información y comunicación (TICs) es conocer cómo se puede transmitir con eficiencia y eficacia la información, de tal manera que el 49% de implicados en el estudio desconocen cómo actuar en base a las TICs; en cambio el 44% establece que el uso adecuado de las TICs permite laborar con eficiencia y eficacia, repercutiendo en el buen servicio que se les brinda al usuario, teniendo como propósito la productividad de la organización y que la información llegue oportunamente al lugar que se requiere, para ello es necesario contar con el equipo humano capacitado y en base a un plan mantener actualizado al servidor para que se cumpla con los requerimientos del usuario, que exige bienestar por el servicio solicitado y el 7% responde que los encargados del área materia de investigación, así como los responsables de la UNICA no se

preocupan por mejorar los software y hardware para efectuar una gestión eficaz haciendo uso de las herramientas que nos otorgan las TICs.

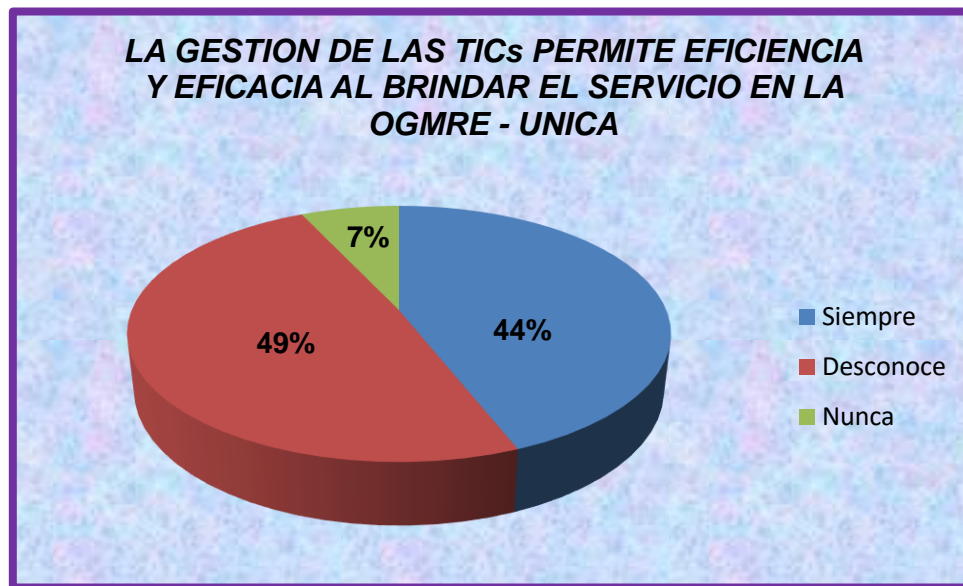


TABLA N° 08

EL PROCESO UTILIZADO EN LA GESTION DE LA TICs, ES EL MAS OPTIMO PARA BRINDAR EL SERVICIO EN LA OGMRE - UNICA

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	191	53
Indeciso	139	38
En desacuerdo	32	9
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Hablar de proceso significa entender al conjunto de fases, etapas o pasos que se dan para brindar un servicio / producto. Por lo consiguiente, el 53% de involucrados en el estudio responde estar de acuerdo, ya que el proceso de las TICs utilizado en la OGMRE – UNICA, es el más adecuado, permitiendo maximizar los servicios requeridos oportunamente; por su parte el 38% de personas comprometidas con el estudio manifiestan estar indeciso por desconocer dicho proceso y el 9% de involucrados está en desacuerdo, porque la gestión en la OGMRE no es la más eficiente y eficaz.

**EL PROCESO UTILIZADO EN LA GESTION DE LA
TICs, ES EL MAS OPTIMO PARA BRINDAR EL
SERVICIO EN LA OGMRE - UNICA**

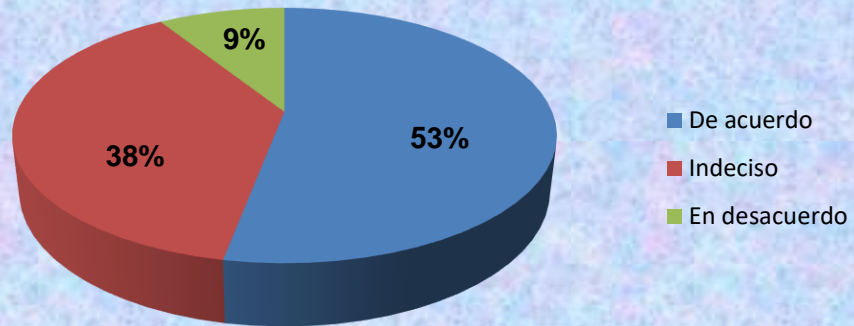


TABLA N° 09

PARA IDENTIFICAR Y DETERMINAR LAS FUENTES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA TECNOLOGIA A UTILIZAR, LA OGMRE REALIZA DIAGNOSTICO EN EL QUEHACER DE LAS FACULTADES Y REQUERIMIENTOS DE USUARIOS EN GENERAL

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	156	43
Desconoce	190	53
Nunca	16	4
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Entender el funcionamiento de la OGMRE, implica conocer funciones, competencias, nivel, entre otros factores; razón por la cual las personas que no interaccionan permanentemente y solo van cuando necesitan realizar un trámite tienen un punto de vista. Por lo tanto, la mayoría de personas representadas por el 53% inmersas en la investigación como los usuarios, desconocen si la OGMRE realiza diagnóstico para determinar las necesidades internas y externas, acorde con las actividades de las facultades y requerimientos de usuarios en general, hecho que no les otorga los elementos de juicio para emitir opinión sobre lo solicitado; por otra parte el 43% de encuestados establece que para saber cómo está

laborando cada facultad en lo referente a matrículas y otras funciones inherentes a la entidad, la OGMRE tiene por política efectuar diagnósticos e informar a instancia respectiva, como se debe coordinar acciones conjuntas para superar los problemas con las facultades y de los usuarios en general, identificando de esa forma las fuentes internas y externas del caso, y el 4% de personas comprometidas con el estudio indica que nunca se hace diagnostico solo se vive el dia a dia, es decir no se previenen ni se planifican las cosas.

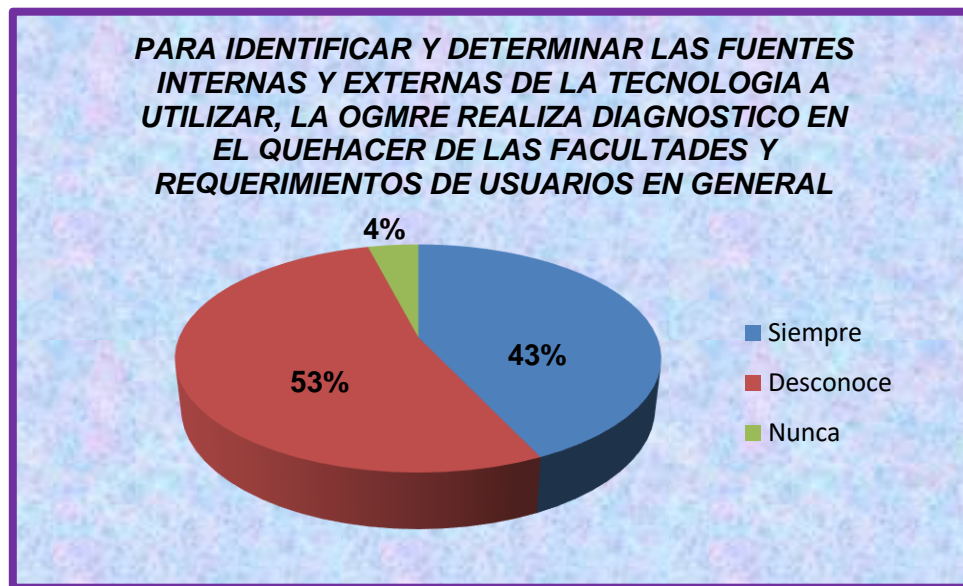


TABLA N° 10

**LA SELECCIÓN Y ACCESO A LA TECNOLOGIA SON FACTORES
QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE BRINDA EN LA
OGMRE - UNICA**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	218	60
Indeciso	91	25
Desacuerdo	53	15
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Es importante reconocer que en la actualidad, un área, organización y personas que no estén acordes al avance tecnológico, trae consigo un retraso en cuanto a información y comunicación, entre otros aspectos. Por lo tanto, el 60% de involucrados en el estudio están de acuerdo que tanto la tecnología como su acceso, son factores relevantes que de una u otra influyen en la OGMRE para brindar el servicio; pero a la vez manifiestan que la OGMRE – UNICA, deben incorporar y poner al servicio del estudiante y usuarios en general tecnología de última generación para viabilizar y agilizar los requerimiento en tiempo real; por otro lado, el 25% de implicados en la investigación están indeciso para opinar y el 15% de

personas comprendidas en el estudio están en desacuerdo, manifestando que para ellos lo resaltante es la capacidad de las personas para manejar tecnología en su quehacer diario, por lo consiguiente antes de incorporar tecnología la UNICA debe preparar a sus trabajadores para brindar un servicio con eficiencia y eficacia.

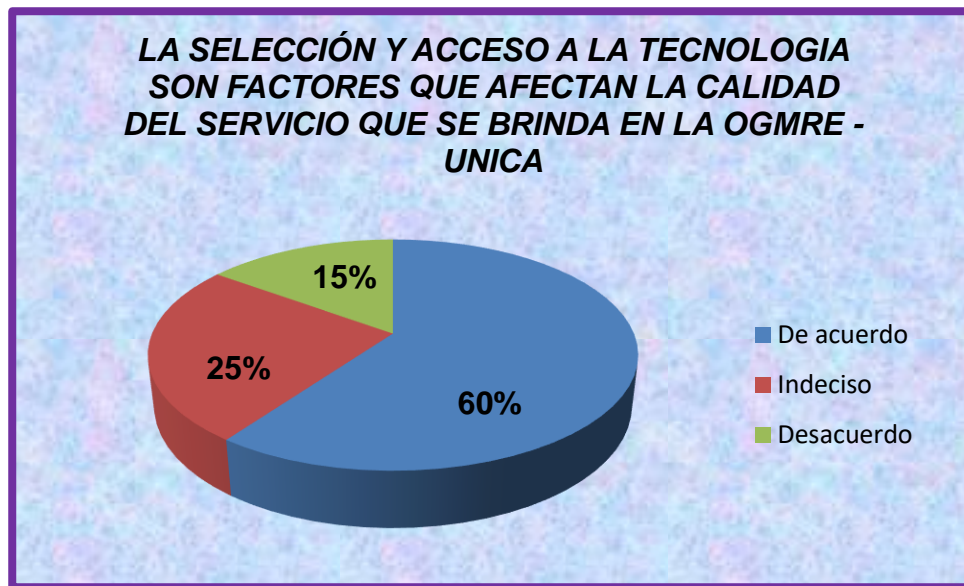


TABLA N° 11

**LA PROTECCION DE LA TECNOLOGIA INCIDE EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE SE BRINDA EN LA OGMRE**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	167	46
Indeciso	184	51
En desacuerdo	11	3
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Al respecto, el 51% de involucrados en el trabajo está indeciso para responder, al parecer por desconocimiento en el aspecto tecnológico; en cambio el 46% de personas inmersas en el trabajo manifiestan estar de acuerdo, ya que para brindar un servicio de calidad la UNICA, por intermedio de la oficina General de tecnología e informática debe de proteger y actualizar los equipos y los programas que utilizan para viabilizar y dinamizar la gestión en tiempo real, resaltando que uno de los pilares en este aspecto siempre será el recurso humano que tenga para utilizar tecnología y el 3% está en desacuerdo, ya que para ellos no es necesario proteger la tecnología, más bien es importante la preparación hacia los trabajadores que laboran constantemente con programas informáticos y la

forma de atención al usuario, en el cual debe indicárseles con precisión como acceder a la información que requieren en su oportunidad.

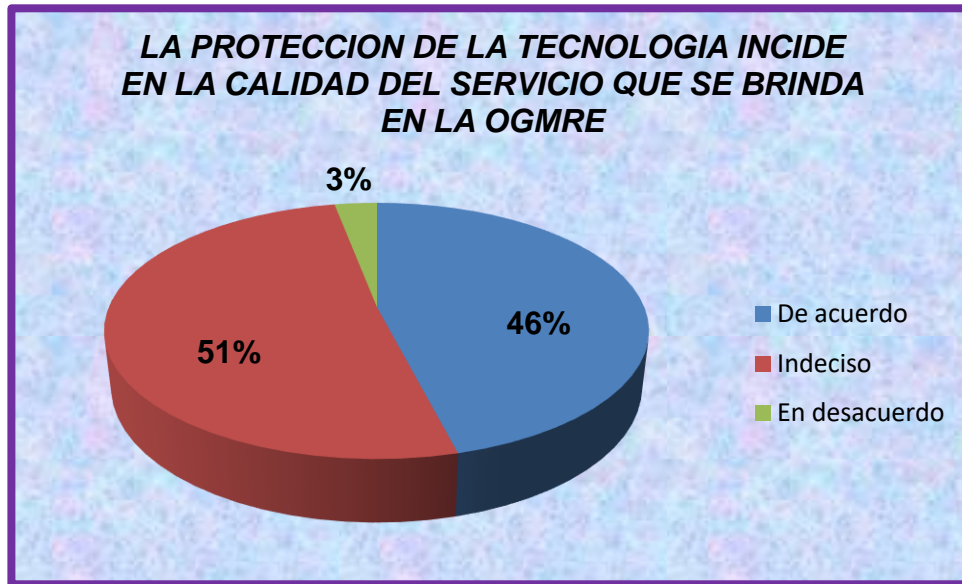


TABLA N° 12

**EN FUNCION AL ACCIONAR DE LA OGMRE, SE LOGRA LOS
OBJETIVOS DE LA GESTION DE LAS TICs**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	136	38
Indeciso	164	45
En desacuerdo	62	17
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia de la tesista

Teniendo en cuenta que la tecnología busca dar respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios así como detectar necesidades, etc. Pero llama la atención que un considerable 45% este indeciso para emitir opinión, al parecer por desconocimiento y falta de información para tomar decisiones; en cambio el 38% está de acuerdo con lo solicitado, indicando que según resultados la OGMRE logra los objetivos acorde a la gestión de la TICs, porque se traslada información en calidad, oportunidad, cantidad y relevancia de la misma; y un 17% de involucrados está en desacuerdo, respondiendo que no se tienen resultados favorables porque en el funcionamiento y utilización de programas acorde a la tecnología siempre tienen deficiencias que dificulta el buen servicio al usuario.

EN FUNCION AL ACCIONAR DE LA OGMRE, SE LOGRA LOS OBJETIVOS DE LA GESTION DE LAS TICs

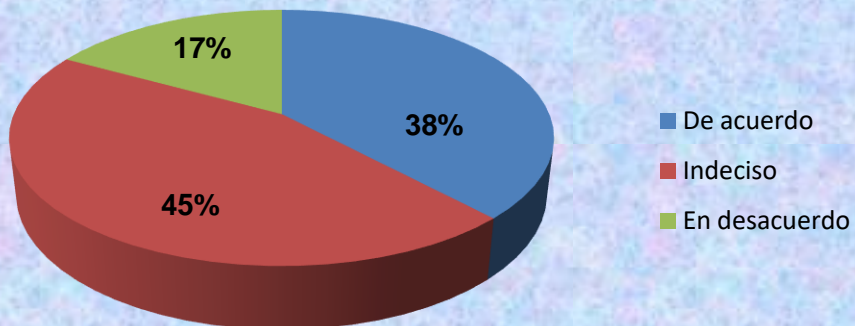


TABLA N° 13

**LAS INSTALACIONES DE REDES PARA LA INTERACCION
ACORDE CON LA TECNOLOGIA AFECTA EL SERVICIO QUE SE
BRINDA EN LA OGMRE, TENDIENTE AL BIENESTAR DEL
USUARIO**

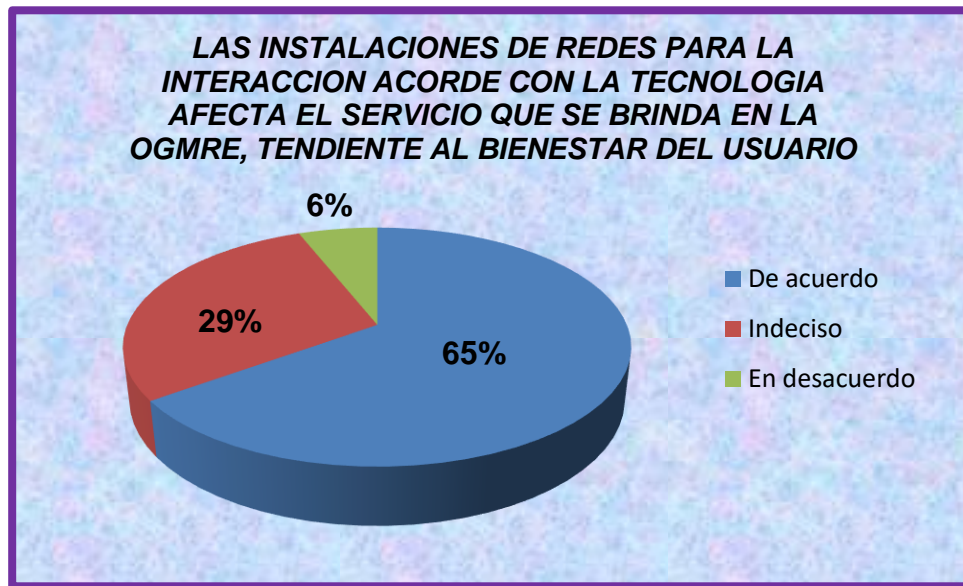
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	234	65
Indeciso	106	29
En desacuerdo	22	6
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Las repuestas nos indican que la mayoría de implicados en el estudio, representados por el 65% establecen que las instalaciones de redes como la fibra óptica y el cableado aéreo son factores que afectan el buen acceso del servicio para trasladar información y comunicación al momento que se requieren, por lo tanto en los últimos dos años su funcionamiento carece de confiabilidad respectiva, en tanto que el 29% de implicados en el estudio están indecisos, ya que desconocen cómo se accede a una eficaz tecnología de la información y comunicación; contrariamente a lo expuesto anteriormente se encuentra el 6%, quienes manifiestan que las redes que permiten transmitir información no son las más óptimas, ya que

continuamente existen deficiencias que dificulta el normal funcionamiento académico y administrativo dela UNICA.



TABAL N° 14

**LA VARIABILIDAD Y LA GENERACION DE CAMBIOS TECNOLOGICOS
MEJORAN EL QUEHACER DE LA OGMRE, PARA BRINDAR UN OPTIMO
SERVICIO AL USUARIO**

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	246	68
Desconoce	102	28
Nunca	14	4
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Para el caso, las respuestas nos afirman en un 68% que el buen servicio de la OGMRE – UNICA depende de la variabilidad y generación de cambios tecnológicos, entendiendo que abarca Software y Hardware; en tanto que el 28% de involucrados se encuentran indecisos por desconocer el procedimiento de las TICs para brindar el servicio oportunamente y el 4% de personas inmersas en la problemática, expresan que nunca dependen de la tecnología sino de su capacidad para hacer las cosas.

LA VARIABILIDAD Y LA GENERACION DE CAMBIOS TECNOLOGICOS MEJORAN EL QUEHACER DE LA OGMRE, PARA BRINDAR UN OPTIMO SERVICIO AL USUARIO

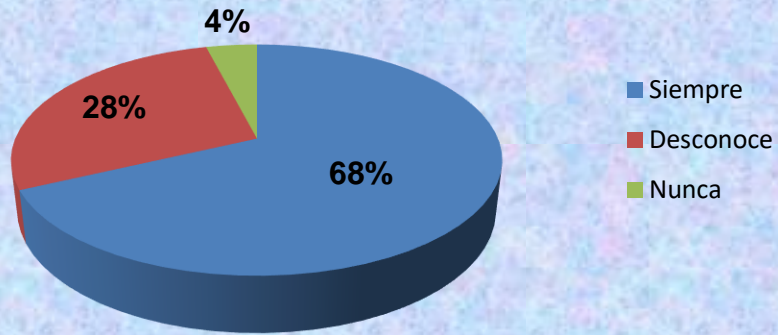


TABLA N° 15

**LA ACCESIBILIDAD A LA INFORMACION CONLLEVA A MEJORAR
LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA OGMRE - UNICA**

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	298	82
Desconoce	64	18
Nunca	0	0
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Las opiniones y el procesamiento de la información obtenida por las diferentes fuentes, nos precisan que la mayoría, representados por el 82% entiende que es fundamental acceder a la información para tener conocimiento de las cosas y por ende realizar bien la tarea, trámite o gestión que corresponde. Por otra parte, el 18% de implicados en la problemática está indeciso para emitir opinión del caso, indicando que su condición de trabajador o usuario no le permite tener los elementos de juicio para responder sobre lo requerido.

**LA ACCESIBILIDAD A LA INFORMACION
CONLLEVA A MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO AL USUARIO DE LA OGMRE - UNICA**

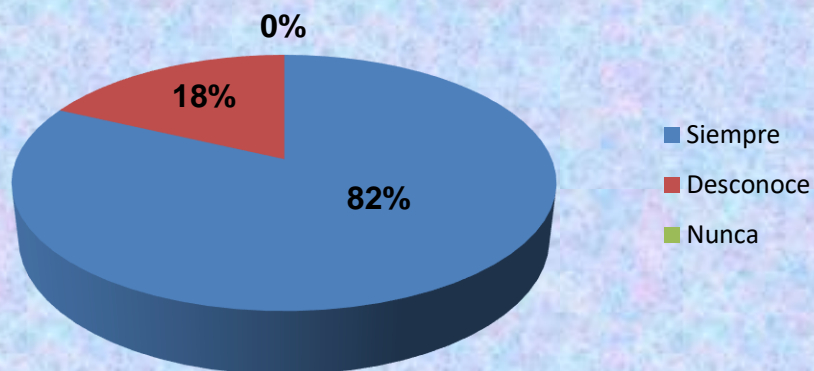


TABLA N° 16

**LA INFORMACION QUE SE TRASMITE EN LA OGMRE ES
CONFIABLE Y OPORTUNA PARA EL BIENESTAR DEL USUARIO**

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	112	31
A veces	196	54
Nunca	54	15
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Los resultados nos muestran que el 54% de involucrados en el estudio manifiestan que A veces confían en la información que se trasmite en los diferentes documentos que otorga la OGMRE, debido a los últimos sucesos ocurridos en la UNICA, en cambio el 31% de personas comprendidas en la investigación confían en lo que trasmite la OGMRE y un 15% responde que nunca se confía en lo que otorga estadística, más bien ello lo lleva a verificar o contrastar la información con los documentos pertinentes

**LA INFORMACION QUE SE TRASMITE EN LA
OGMRE ES CONFIABLE Y OPORTUNA PARA EL
BIENESTAR DEL USUARIO**

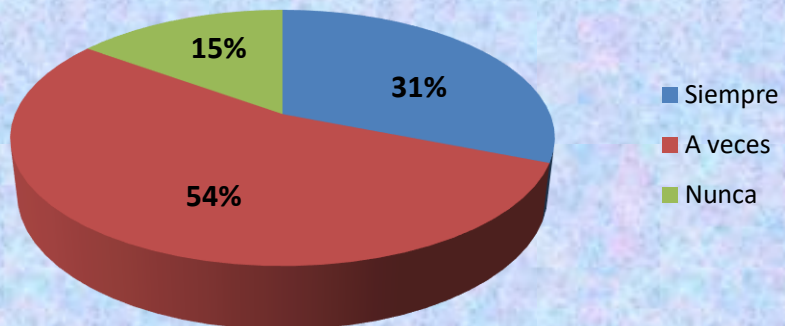


TABLA N° 17

**LA TANGIBILIDAD Y LA EMPATIA SON ASPECTOS IMPORTANTES
PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OGMRE**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	238	66
Indeciso	98	27
En desacuerdo	26	7
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Las respuestas nos indican que el 66% de los encuestados consideran que la tangibilidad y la empatía son aspectos relevantes que la OGMRE debe considerar para brindar un buen servicio, entendiendo por ello a la cualidad o estado en la cual se puede percibir y precisar como evidencia del buen servicio al usuario; en tanto que la empatía implica ponerse en la situación del otro al requerir un servicio, comprendiendo los sentimientos y emociones de forma objetiva y racional, sin embargo el 27% está indeciso para precisar información, dado su condición como trabajador o usuario y el 7% de encuestados está en desacuerdo porque la atención en la OGMRE no es la más adecuada, creando en ciertos momentos malestar en el usuario

LA TANGIBILIDAD Y LA EMPATIA SON ASPECTOS IMPORTANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OGMRE

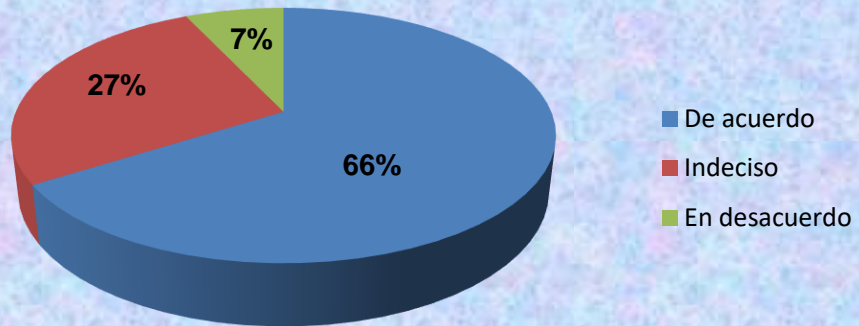


TABLA N° 18

**LA CALIDAD Y LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACION SON
ASPECTOS QUE SE EVALUAN PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE
SE BRINDA EN LA OGMRE - UNICA**

RESPUESTAS	N°	%
Siempre	225	62
Desconozco	105	29
Nunca	32	9
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Los resultados nos indican, que en el proceso de la información es muy relevante que la OGMRE considere a la calidad y oportunidad como aspectos esenciales en el quehacer laboral, ya que siempre (62%) los hechos reflejen con objetividad el buen servicio que se brinda a nivel de la OGMRE; por su parte el 29% de implicados desconocen como precisar lo solicitado y el 9% de encuestados aprecia que la calidad y mejora del servicio depende de la predisposición y capacidad de los trabajadores de la OGMRE – UNICA.

LA CALIDAD Y LA OPORTUNIDAD DE LA INFORMACION SON ASPECTOS QUE SE EVALUAN PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE BRINDA EN LA OGMRE - UNICA

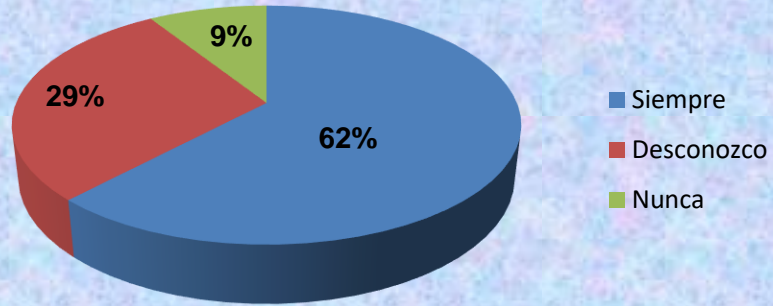


TABLA N° 19

LA CALIDAD Y RELEVANCIA DE LA INFORMACION COMO PARTE DE LA GESTION DE LAS TICs, SON ELEMENTOS QUE SE EVALUAN PARA BRINDAR UN OPTIMO SERVICIO AL USUARIO DE LA OGMRE - UNICA

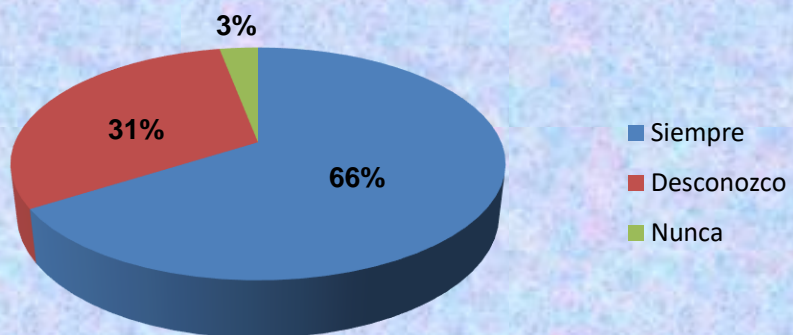
RESPUESTAS	N°	%
Siempre	238	66
Desconozco	112	31
Nunca	12	3
Total	362	100

Fuente: Datos de encuesta

Elaboración propia de la tesista

Los implicados en el estudio, representados por el 66% aprecian que tanto la cantidad como la importancia de la información, son aspectos esenciales para satisfacer al usuario, dado requerimientos del usuario. Por el contrario, el 31% de personas comprendidas en el trabajo responden desconocer las condiciones para evaluar la información que transmite la OGMRE y el 3% responde que en el trabajo de la OGMRE nunca se toma en cuenta la cantidad y calidad de la información, por lo general trabaja en lo máximo que se pueda hacer en el día.

**LA CALIDAD Y RELEVANCIA DE LA INFORMACION
COMO PARTE DE LA GESTION DE LAS TICs, SON
ELEMENTOS QUE SE EVALUAN PARA BRINDAR UN
OPTIMO SERVICIO AL USUARIO DE LA OGMRE -
UNICA**



6.2. DISCUSION DE RESULTADOS

Realizado el procesamiento y arribado a los resultados, se tiene que en toda organización como la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, se debe prestar atención al quehacer de la Oficina general de matrícula, registro y estadística (OGMRE) para el bienestar académico como administrativo del usuario. Por tal razón, actualmente es fundamental prestar atención a las herramientas tecnológicas para transmitir información oportuna tendiente al mejoramiento del servicio que se brinda en la OGMRE.

Entonces, se tiene que el 51% de implicados en el estudio exige que los programas de matrícula sean los más óptimos para brindar el servicio de calidad en la OGMRE, por su parte el 60% de personas inmersas en el estudio considera que la selección y acceso a la tecnología deben ser factores que van afectar la calidad del servicio; para ello el 65% de encuestados requiere que la red que trasmite información este en óptimas condiciones para el bienestar del usuario.

Por lo consiguiente, el mejoramiento del servicio de parte de la OGMRE, depende de la variabilidad y generación de cambios tecnológicos (68%), accesibilidad a la información (82%), calidad y oportunidad de la información (62%) y cantidad y relevancia de la información (66%).

Motivo por el cual, los resultados expresados anteriormente se sustentan en la comprobación de la hipótesis a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. De tal manera, el resultado arribado de 699.5

supera al valor crítico de 50.99 por lo consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal; donde se afirma que la Gestión de la Tecnología y comunicación incide en la calidad del servicio que se brinda en la OGMRE.

Luego se puede fundamentar que el Hardware y Software que tiene la OGMRE refleja su accionar para brindar el servicio, dado que el resultado obtenido de 329.67 supera al valor crítico de 21.03. Otro factor importante lo establece el uso óptimo de los recursos y resultados obtenidos por parte de la OGMRE, en función a la TICs utilizado para brindar el servicio, hecho que se sustenta en el valor arribado de 346.97 frente al valor crítico de 18.31. Además, el valor arribado de 333.95 supera al valor crítico de 21.03 por lo tanto se puede afirmar que el proceso de la tecnología de la información y comunicación (TICs) utilizado en la OGMRE es un factor importante para brindar un servicio de calidad. Asimismo, el resultado de 312.28 supera al valor crítico de 18.31, en tal sentido los objetivos y cualidades de la gestión de las Tics de una u otra forma afecta el mejoramiento del servicio que brinda la OGMRE, ya que permite interrelacionar y transmitir la información en tiempo real.

CONCLUSIONES

Establecido los resultados, se puede arribar a las siguientes conclusiones:

- ◆ La Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación es un factor esencial para el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, motivo por el cual las autoridades deben tomar las medidas correspondientes para la mejora continua del caso.
- ◆ En promedio el 51% de los involucrados en la investigación establecen que el Hardware y el Software utilizado como componente de la Tecnología de la información y Comunicación afecta la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica
- ◆ En promedio el 52% de personas implicadas en el estudio establecen que la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación mejora la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, en la medida que se utilicen adecuadamente los recursos y conlleven a maximizar los servicios.
- ◆ El 53% de personas inmersas en el estudio, consideran que el proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación incide en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de

Ica, en su fases de identificación, selección, acceso y protección de la tecnología utilizada

- ◆ El 68% de involucrados en la investigación, consideran que los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación afectan la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, hecho que se refleja en los resultados, según evaluación del plan operativo y estratégico de la UNICA.

RECOMENDACIONES

Acorde con las conclusiones se puede sugerir lo siguiente:

- ◆ Para un mejoramiento de la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística, las autoridades o directivos deben de poner en marcha los equipos de última generación y capacitar de manera permanente al personal que se encarga del manejo de los equipos correspondientes.
- ◆ La calidad del servicio depende mucho del Software que utilice Oficina General de Matricula, Registro y Estadística – UNICA, por lo consiguiente las personas responsables de la Dirección Universitaria deben adquirir e instalar programas que esté acorde con las exigencias académicas – administrativas de la UNICA, que permita almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos en tiempo real, según requerimientos propias de la entidad y del usuario en general.
- ◆ Haciendo uso de la tecnología de la información y comunicación, la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística – UNICA, debe establecer mecanismos y políticas para que la información que se trasmite sea en calidad, oportunidad, importancia y cantidad, suficiente para el bienestar del trabajador y del usuario
- ◆ Para mejorar el servicio, la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística – UNICA, debe consolidar procedimientos de gestión en cuanto al uso y protección de la tecnología de la información y comunicación, con

el propósito de maximizar la gestión Académica – Administrativa de la UNICA.

- ◆ Para el mejoramiento de la labor y automatización de los procesos, se debe planificar el ciclo de vida de la tecnología utilizada, con el propósito de proyectar el desarrollo sostenible de la UNICA.

FUENTES DE INFORMACION

- BERNAL, C. A. (2006); *Metodología de la Investigación*; Editorial Prentice-Hall, México.
- D'ALESSIO IPINZA, F. (2014); *Administración de la operaciones*, Editorial PEARSON, Perú.
- GAITHER NORMAN, GREG F. (2010); *Administración de Producción y operaciones* - octava edición; México, año 2000.
- GUTIERREZ PULIDO, H. (2010); *Calidad Total y Productividad*- tercera edición; México.
- HERNANDEZ y RODRÍGUEZ, S. J. (2011); *Fundamentos de gestión empresarial*, McGrawHill, México.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2014); *Metodología de la Investigación*, McGrawHill, México.
- HELLRIEGEL – JACKSON – SLOCUM, (2010); *Administración*; Famsa; México.
- MARAVI LINDO, A. (2004); *Metodología de la Investigación Científica*, Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; Lima – Perú.
- ORMEÑO ARGUEDAS, D. (2014); *Diseño y elaboración de tesis*, Editorial Universitaria, Ica – Perú.
- STEPHEN P. R. (2017); *Comportamiento Organizacional*, Pearson, México.

- Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
- STONER JAMES, E. FREEMAN, D. G. (1996); *Administración*- sexta edición; México.
- ORTIZ EFRAIN PABÓN, NOFAL NAGLES GARCÍA (2013); *Gestión de Tecnología e Innovación*- segunda edición; Bogotá – Colombia.

INTERNET

- <https://eprints.ucm.es/40852/1/T38264.pdf>
- <https://www.redalyc.org/html/280/28022755013/>
- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4714904.pdf>
- <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/37/1/Tesis%20Bach%20%20Vil%20Pozo%20Jhair.pdf>
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1030/1/cordova_ja.pdf
- <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y 28 -01-20
- https://upica.edu.pe/wp-content/uploads/2018/01/4.-05.-Investigaci%3%b3n-Tecnolog_as_de_Informaci_n_y_Comunicaci_n-25-2.pdf 28- 01-20

ANEXO

1. FORMATO DE CUESTIONARIO APLICADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC) Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA GENERAL DE MATRICULA, REGISTRO Y ESTADISTICA (OGMRE) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA, AÑOS 2018 – 2019”

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señor(es) para entender la problemática de estudio, se requiere responder con claridad y objetividad las preguntas planteadas. Agradeciendo de antemano su colaboración, le manifiesto que la encuesta es anónima y los datos proporcionados solo servirán para sustentar una investigación

Preguntas:

1. ¿A su opinión, la gestión de las TICs que realiza en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística, le soluciona sus requerimientos oportunamente?

Frecuentemente ()

A veces ()

Indeciso ()

2. ¿A su entender, los mecanismos y programas utilizados para el traslado de la información y comunicación es el más adecuado para brindar un servicio de calidad en la OGMRE – UNSLG?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

3. ¿A su opinión, los equipos utilizados en la OGMRE – UNSLG para transmitir, almacenar y procesar información son confiables y eficaces?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

4. ¿A su conocimiento, los programas de matrícula utilizados en la UNSLG, son los adecuados para brindar un servicio de calidad y optimo al usuario?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

5. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio oportuno al usuario de la OGMRE – UNSLG?

Siempre () Desconoce () Nunca ()

6. ¿Los resultados obtenidos en la OGMRE – UNSLG, permiten viabilidad y confiabilidad a las labores académicas y administrativas requeridas por los usuarios?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

7. ¿La gestión de las TICs, permite eficiencia y eficacia al brindar el servicio en la OGMRE – UNSLG?

Siempre () Desconoce () Nunca ()

8. ¿Cree usted, que el proceso utilizado en la gestión de las Tics, es el más óptimo para brindar el servicio en la OGMRE – UNSLG?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

16. ¿A su entender, la información que se trasmite en la OGMRE es confiable y oportuna para el bienestar del usuario?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

17. ¿La tangibilidad y empatía son aspectos importantes para mejorar la calidad del servicio en la OGMRE?

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

18. ¿A su entender, la calidad y oportunidad de la información son aspectos que se evalúan para mejorar el servicio que se brinda en la OGMRE?

Siempre ()

Desconozco ()

Nunca ()

19. ¿A su conocimiento, la cantidad y relevancia de la información como parte de la gestión de las TICs, son elementos que se evalúan para brindar un óptimo servicio al usuario de la OGMRE – UNSLG?

Siempre ()

Desconozco ()

Nunca ()

Nombre del encuestador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____

2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	BIBLIOGRAFIA
<p>PROBLEMA GENERAL.</p> <p>¿De qué manera afecta la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 – 2019?.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera incide el Hardware y el Software utilizado como componente de 	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>La Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación incide directamente en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las competencias cognitivas del trabajador influyen directamente en el desarrollo organizacional del Gobierno Regional de Ica, años 2017 – 	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la incidencia de la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la influencia del Hardware y el Software como componente de la Tecnología de la Información y Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación (TICs). Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hardware y el Software ✓ Eficiencia y eficacia ✓ Proceso ✓ Objetivo y cualidades VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del servicio <ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Confiabilidad - Tangibilidad - Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> Tipo, Nivel y Diseño <ul style="list-style-type: none"> Tipo: Cuantitativa Nivel: Explicativa Diseño: Transversal Población y Muestra <ul style="list-style-type: none"> ✓ Población: Estará integrada por los trabajadores de la UNICA: 329 nombrados Ley 276, Ley 1057 CAS 435; Docentes nombrados 707 y estudiante matriculados 19 320 semestre académico 2019 – I. Siendo un total de 20 791 personas ✓ Muestra: n = 362 Personas 	<p>DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Análisis Documental <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Revisión de libros, leyes, reglamentos, manuales, entre otros <p>DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clasificación de datos Tabulación de datos Cuadros y representaciones estadísticas 	<ul style="list-style-type: none"> BERNAL, César Augusto (2006), Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México D’ALESSIO IPINZA, Fernando (2014), Administración de la operaciones, Editorial PEARSON, Perú. HERNANDEZ y RODRÍGUEZ, Sergio Jorge (2011) Fundamentos de gestión empresarial, editorial McGrawHill, México HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2014) Metodología de la Investigación, editorial McGrawHill, México HELLRIEGEL –

<p>la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 – 2019?.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera influye la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 – 2019?. • ¿De qué manera incide el proceso de Gestión de la 	<p>2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las competencias del trato interpersonal influyen significativamente en el desarrollo organizacional del Gobierno Regional de Ica, años 2017 – 2019. • Las competencias para el uso de la información influyen directamente en el desarrollo organizacional de la Municipalidad Provincial de Ica , años 2017 – 2019. • Las competencias para el manejo de recursos por parte del trabajador influyen directamente en el desarrollo organizacional de la Municipalidad Provincial de Ica, años 2017 – 	<p>en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 – 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de la eficiencia y eficacia de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 – 2019. • Analizar la influencia del proceso de Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del 				<p>JACKSON – SLOCUM (2010) Administración; Editorial Famsa Impresiones; México.</p> <ul style="list-style-type: none"> • MARAVI LINDO, Alfonso (2004) Metodología de la Investigación Científica, editorial Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; Lima – Perú. • ORMEÑO ARGUEDAS, Diana (2014) Diseño y elaboración de tesis, Editorial Universitaria- Ica – Perú. • STEPHEN P. ROBBINS (2017), comportamiento organizacional, Editorial PEARSON, México.
--	--	--	--	--	--	---

<p>Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 - 2019?.</p> <p>• ¿De qué contribuyen los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 - 2019?.</p>	<p>2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los requisitos y condiciones del cargo o puesto influyen directamente en el desarrollo organizacional del Gobierno Regional de Ica, años 2017 - 2019. 	<p>servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 - 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia de los objetivos y cualidades de la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio que se brinda en la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", años 2018 - 2019. 				
--	--	---	--	--	--	--

3. IMÁGENES REFERENTES AL TEMA



FUENTE: Internet -Google