

## GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO ACADÉMICO, UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

Technological management and user satisfaction of the academic service, Santiago  
Antúnez de Mayolo National University

**DANTE SÁNCHEZ RODRIGUEZ**

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Contacto: [dsanchezr@unasam.edu.pe](mailto:dsanchezr@unasam.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0002-6810-6253>

**MAGNA GUZMÁN AVALOS**

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Contacto: [mguzmana@unasam.edu.pe](mailto:mguzmana@unasam.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0002-4038-3507>

**MARCO JAMANCA RAMÍREZ**

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Contacto: [ajamancar@unasam.edu.pe](mailto:ajamancar@unasam.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0003-3779-5639>

**JOSÉ YOVERA SALDARRIAGA**

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Contacto: [jyoveras@unasam.edu.pe](mailto:jyoveras@unasam.edu.pe)

 <https://orcid.org/0000-0001-5235-0270>

### RESUMEN

El tema de investigación fue gestión tecnológica y la satisfacción de los usuarios del servicio académico en la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo. El objetivo fue determinar la influencia de la Gestión Tecnológica en la satisfacción de los usuarios del Servicio Académico de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Por su finalidad, la investigación es finalidad aplicada y por su alcance, correlacional. El diseño es no experimental, de corte transversal – correlacional. La población estuvo conformada por 6808 (483 docentes y 6176 estudiantes). La muestra se conformó con 349 usuarios (25 docentes y 324 estudiantes). Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que el 56% de docentes califica la gestión tecnológica como regular y el 52,5% de estudiantes, también como regular. Se concluye que la gestión tecnológica influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio académico en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

*Palabras Claves:* Gestión tecnológica; satisfacción; servicio académico.

## ABSTRACT

The research topic was technological management and the satisfaction of the users of the academic service at the Santiago Antúnez de Mayolo National University. The objective was to determine the influence of Technological Management on the satisfaction of the users of the Academic Service of the Santiago Antúnez de Mayolo National University. Due to its purpose, research is an applied purpose and, due to its scope, correlational. The design is non-experimental, cross-sectional - correlational. The population consisted of 6808 (483 teachers and 6176 students). The sample consisted of 349 users (25 teachers and 324 students). For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The results show that 56% of teachers rate technological management as regular and 52.5% of students, also as regular. It is concluded that technological management significantly influences the satisfaction of users of the academic service at the Santiago Antúnez de Mayolo National University.

*Keywords:* Technological management; satisfaction; academic service.

## INTRODUCCIÓN

Los procesos de internacionalización de la educación, la globalización de la economía y los avances de las nuevas tecnologías de información y comunicación, han ocasionado que las organizaciones incrementen su nivel de competitividad. Para ello, tienen que hacer uso de las tecnologías que se les ofrece y preocuparse por la calidad de los productos y servicios que ofrecen con el propósito de influenciar en la satisfacción del cliente, que es el fin último de las organizaciones.

Las nuevas tecnologías nos permiten informarnos y comunicarnos. Han irrumpido en nuestras vidas y en la sociedad gracias a Internet. En consecuencia, cuando se aplican las nuevas tecnologías a cualquier área del conocimiento, el comercio o el ocio nos ubicamos en la era de la sociedad del conocimiento, y debido a que las instituciones de educación superior transmiten conocimiento por generaciones son las llamadas a usar las tecnologías como una herramienta de gestión que les permita incrementar su productividad académica, administrativa y su competitividad en el marco de la globalización. En esta línea, Núñez (2021) considera que las TICs han permitido que en el sector educativo se produzcan cambios sustanciales porque facilitada el conocimiento mediante metodologías participativas y tecnologías innovadoras. Las TICs han logrado impactar en la calidad de formación del estudiante cambiando su comportamiento cultural y social. Además, han permitido que obtengan logros significativos en investigación, aprendizaje, desarrollo de habilidades en búsqueda de información, mejora de sus canales de comunicación, entre otras habilidades.

La gestión y la tecnología son dos herramientas que en las instituciones de educación superior están al servicio del proceso académico de enseñanza-aprendizaje. Por ello, deben incorporar medios y materiales que garanticen su funcionamiento, elementos inmateriales como la propiedad intelectual, base de datos, entre otros, que deben ser elementos principales de las instituciones para ofrecer un servicio de calidad. Entonces, si sumamos a la gestión la tecnología en la dirección de las organizaciones, estaríamos en el campo de la gestión tecnológica, que en la actualidad es de interés creciente en la dirección estratégica de las organizaciones puesto que “busca que la innovación mejore

los aspectos estratégicos y operativos de la organización. A esto se debe sumar la filosofía y objetivos claves organizacionales, y deben ser utilizados adecuadamente por el capital social y adaptados a las necesidades de la organización” (Wu, Liu y Chin, 2018). En el ámbito educativo, *Gonzales y Palomares* (2022) consideran que al asumir un modelo de gestión tecnológica en la educación esta se desarrolla en forma sistemática y claramente estructurada.

La satisfacción en el campo educativo, y en particular en el universitario, está orientada a la percepción del estudiante respecto a la calidad de servicio que recibe. Por ello, las instituciones universitarias deben adoptar un enfoque en su proceso de enseñanza-aprendizaje relacionado con la calidad total. Para ello se debe recurrir a una gestión tecnológica que integre a todos los involucrados para que de esta manera se cumplan las expectativas de los usuarios puesto que el uso de la tecnología permite “el monitoreo y la verificación del cumplimiento de los objetivos propuestos para el desarrollo del aprendizaje y que los estudiantes puedan compartir sus inquietudes, aprendizaje colaborativo, así como el seguimiento de sus calificaciones” (Escuela de Administración de Negocios, 2020). En consecuencia, medir la satisfacción en el entorno educativo es una necesidad prioritaria de las instituciones educativas y la sociedad en su conjunto. Por ello Wolverson, et. al (2020) consideran que es relevante investigar la satisfacción del estudiante porque favorece su formación. La satisfacción del estudiante favorece el desarrollo personal y el aprendizaje para toda la vida (Rabia, 2020).

En el contexto descrito, se puede afirmar que en las universidades se están implementando modelos de gestión tanto en los sistemas académicos como en los administrativos con la contribución de las Tecnologías de Información y Comunicación. Por ello, los centros universitarios en estos últimos milenios enfrentan nuevos retos en sus modelos de gestión para satisfacer los requerimientos que la sociedad de la información y del conocimiento les impone de manera ineludible. Por este motivo, con el propósito de determinar la manera cómo se califica la influencia de la gestión tecnológica sobre la satisfacción tanto de los docentes y estudiantes del servicio académico en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, se plateó la realización de la investigación, considerando que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los usuarios del servicio académico.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Por su finalidad, es una investigación aplicada y por su alcance, correlacional. Por ser una investigación no experimental, se usó como el diseño transversal. Por lo tanto, para el proceso de recolección de información se usó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas de alternativa única. Para la contrastación de la hipótesis se usó Chi cuadrado como estadístico de prueba.

### **Población**

La población estuvo conformada por 6662 miembros integrantes de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (Oficina general de estudios & Dirección general de Recursos humanos, 2019) y estuvieron distribuidos en tres estratos, de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de la población por estratos*

Tipo	Estrato	Nº
Docentes	N1	483
Alumnos	N2	6179
Total		6662

*Nota:* Los datos han sido obtenidos de la dirección de Recursos humanos y la Oficina general de estudios

**Muestra**

La muestra se conformó con docentes y estudiantes (varones y mujeres) de todas las facultades de la UNASAM. El cálculo de muestra se efectuó con la fórmula finita, obteniéndose 349 unidades para el análisis.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

N = 6808

$Z_{\alpha/2} = 1,96$  para  $\alpha = 5\%$

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 6662}{(6662 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 349 \text{ unidades}$$

**Tabla 2**

*Asignación de la muestra*

Tipo	Estrato	Muestra
Docentes	483	25
Alumnos	6179	324
Total	6662	349

*Nota.* Datos obtenidos de la Dirección de Recursos Humanos y la Oficina General de Estudios de la UNASAM.

### Muestreo:

El plan de muestreo para la investigación siguió los siguientes pasos  
La población se estratificó en dos estratos.  
El tamaño de muestra para cada estrato se realizó mediante la asignación proporcional.  
La selección de las unidades muestrales se realizó en forma aleatoria.

### Recolección de datos e instrucciones

Se usó la técnica de la encuesta y para el registro de la información en cada uno de los estratos se usó un cuestionario de preguntas diseñado de acuerdo con los objetivos de la investigación.

La validación del instrumento se sometió a juicio de expertos, usando la prueba de Kendall para la unificación de la validación del instrumento.

### Tabla 3

*Análisis de concordancia del juicio de expertos*

N	5
w de Kendall	0.897

*Nota.* Los resultados demuestran que existe una relación significativa

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

### Tabla 4

*Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach*

Estadístico de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>0,961</b>	<b>50</b>

*Nota.* El resultado demuestra que el instrumento es confiable.

**RESULTADOS**

**Tabla 5**

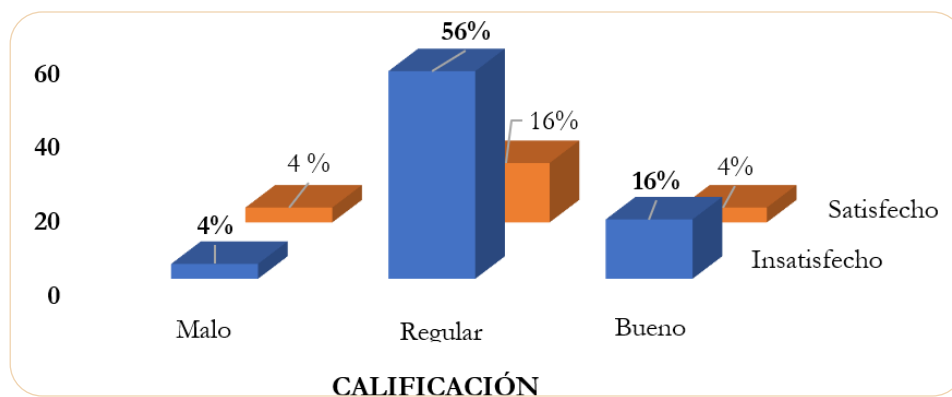
*Gestión tecnológica y satisfacción en docentes usuarios del proceso académico*

Gestión tecnológica	Nivel de satisfacción					
	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	1	4	1	4	2	8
Regular	14	56	4	16	18	72
Bueno	4	16	1	4	5	20
Total	19	76	6	24	25	100

*Nota.* Los resultados de la tabla miden la relación de la gestión tecnológica y el nivel de satisfacción de los docentes. Se aprecia que en mayor porcentaje consideran que la gestión tecnológica es regular y están insatisfechos.

**Figura 1**

*Gestión tecnológica y satisfacción en docentes usuarios del proceso académico*



*Nota.* La figura representa la calificación de la gestión tecnológica y en nivel de satisfacción de los docentes, apreciándose que el 56% considera que la gestión tecnológica es regular y están insatisfechos.

Las preguntas referentes a la calificación de la gestión tecnológica y al nivel de satisfacción realizada a los docentes fueron pertinentes porque nos permitió considerar sus puntos de vista. Esto nos ha permitido concluir que la calificación sobre la gestión tecnológica es regular y por ello se encuentran insatisfechos. Se podría concluir que no se está considerando como un factor clave en el proceso académico.

**Prueba de hipótesis 1:**

Ho: Gestión tecnológica no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios docentes del servicio académico.

Hi: Gestión tecnológica influye significativamente en la satisfacción de los usuarios docentes del servicio académico.

Nivel de significancia:  $\alpha = \%$

Prueba estadística:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \longrightarrow X^2_{(n_1+n_2-2)(0.05)}$$

**Resultado de la aplicación de la prueba:**

$\chi^2 = 15,624$       g.l. = 2      p = 0,001

**Conclusión:** Se aprecia que el  $p = 0.001 < P = 0.05$  y por lo tanto se rechaza la hipótesis Ho y se acepta Hi. En consecuencia, se puede afirmar que la gestión tecnológica influye significativamente en la satisfacción de los usuarios docente del servicio académico.

**Tabla 6**

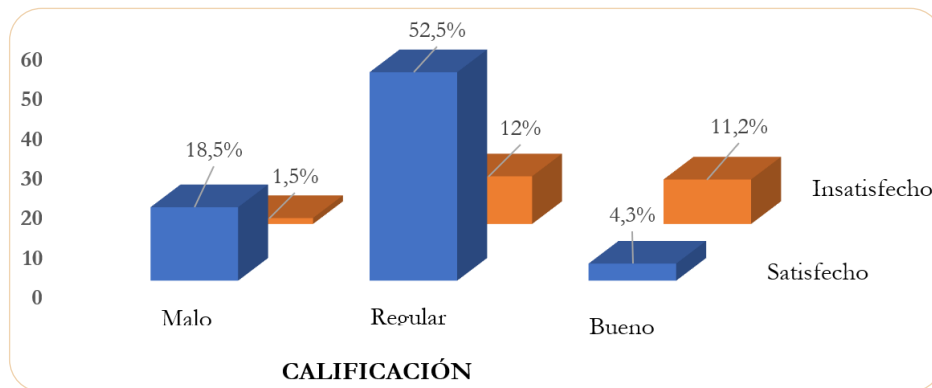
*Gestión tecnológica y satisfacción en estudiantes usuarios del proceso académico*

Gestión tecnológica	Nivel de satisfacción					
	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	60	18,5	5	1,5	65	20
Regular	170	52,5	39	12,0	209	65
Bueno	14	4,3	36	11,2	50	15
Total	244	75,3	80	24,7	324	100

*Nota.* Los resultados de la tabla miden la relación de la gestión tecnológica y el nivel de satisfacción de los estudiantes, se aprecia que el mayor porcentaje consideran que la gestión tecnológica es regular y están insatisfechos.

**Figura 2**

*Gestión tecnológica y satisfacción en estudiantes usuarios del proceso académico*



*Nota.* En la figura se muestra la relación de la calificación de la gestión tecnológica y el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes, apreciándose que el mayor porcentaje 52,2% considera que la gestión tecnológica es regular y se encuentran están insatisfechos.

Fue importante conocer la calificación de la gestión tecnológica y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Se observa un alto porcentaje que califica la gestión tecnológica como regular y con un nivel de insatisfacción, lo que nos permite concluir que es muy pobre la gestión de herramientas tecnológicas para el proceso académico. Esto no posibilita su uso dentro y fuera del aula.

**Prueba de hipótesis 2:**

Ho: Gestión tecnológica no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios docentes del servicio académico.

Hi: Gestión tecnológica influye significativamente en la satisfacción de los usuarios docentes del servicio académico.

Nivel de significancia:  $\alpha = \%$

Prueba estadística:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \rightarrow \chi^2_{(n_1 + n_2 - 2) (0.05)}$$

**Resultado de la aplicación de la prueba:**

$\chi^2 = 18,345$       g.l. = 2      p = 0,000

**Conclusión:** Se aprecia que el  $p = 0.000 < P = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis Ho y se acepta Hi. En consecuencia, se puede afirmar que la gestión tecnológica influye significativamente en la satisfacción de los usuarios docentes del servicio académico.



**Tabla 7**

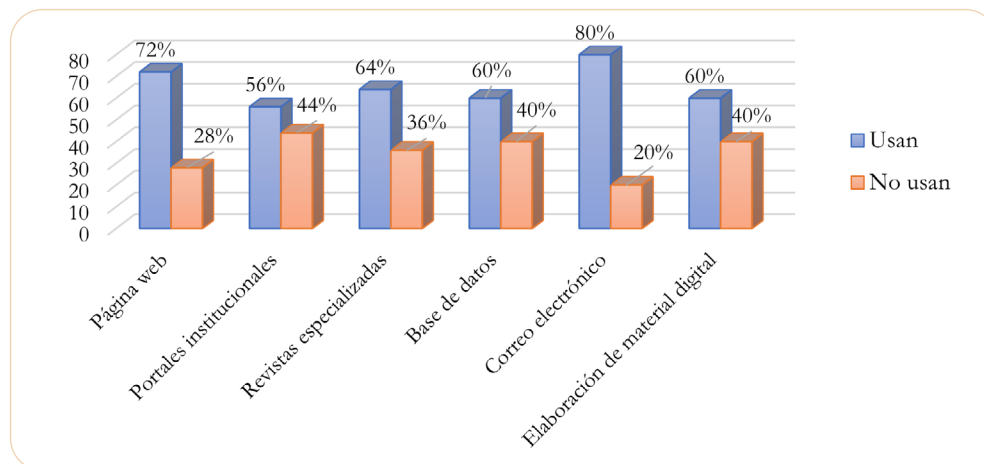
*Principales herramientas tecnológicas usadas por los docentes y estudiantes en el proceso académico*

Uso de herramientas tecnológicas	Docentes				Estudiantes			
	Usan		No usan		Usan		No usan	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Página web	18	72	7	28	98	30	226	70
Portales institucionales	14	56	11	44	74	23	250	77
Revistas especializadas	16	64	9	36	96	30	228	70
Base de datos	15	60	10	40	209	65	15	35
Correo electrónico	20	80	5	20	314	97	10	3
Elaboración de material digital	15	60	10	40	115	35	215	65

*Nota.* Se muestran las principales herramientas tecnológicas usadas en el proceso académico. La mayoría de docentes y estudiantes usa el correo electrónico; los docentes usan páginas web y los estudiantes, portales institucionales.

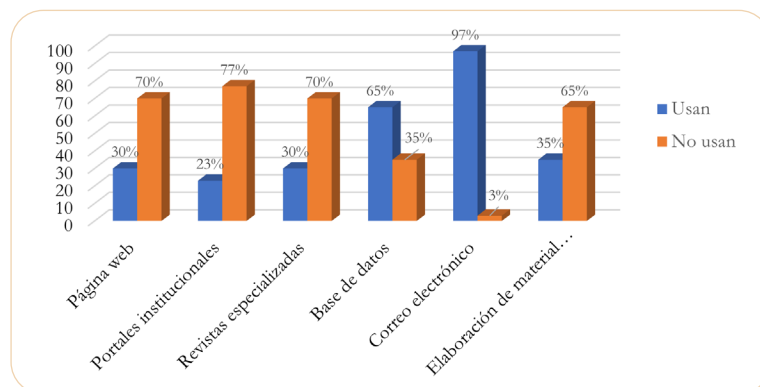
**Figura 3**

*Principales herramientas tecnológicas y usadas por los docentes en el proceso académico*



*Nota.* En la figura se muestran los resultados sobre la calificación de los docentes frente a las principales herramientas tecnológicas usadas en el proceso académico. La mayoría de docentes usa el correo electrónico y las páginas web.

**Figura 4**  
*Principales herramientas tecnológicas usadas por los estudiantes en el proceso académico*



*Nota.* En la figura se muestran los resultados de la calificación de los estudiantes frente a las principales herramientas tecnológicas usadas en el proceso académico. La mayoría de ellos usa correo electrónico y portales institucionales.

La pregunta se consideró pertinente porque con los resultados se demuestra cuáles son las principales herramientas usadas en el proceso académico por docentes y estudiantes. Se demuestra con los resultados que su uso solo corresponde a las técnicas tradicionales o las más comunes, infiriéndose que son las que dispone la UNASAM para los procesos de la gestión académica en las diferentes áreas tanto para los trámites como para la labor de enseñanza-aprendizaje.

## DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación respecto a la relación entre gestión tecnológica y nivel de satisfacción en el proceso académico en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo muestran que el 56% de docentes (Tabla 5) manifestó que la gestión tecnológica es regular y que por eso se encuentran insatisfechos. Como consecuencia de esta percepción se puede inferir que la gestión tecnológica no está siendo considerada como capital social para la aplicabilidad del desarrollo académico. Estos resultados son distintos a los de Ramírez (2019), quien al investigar la gestión tecnológica como factor clave en universidades privadas en Maracaibo, Venezuela, demostró que la gestión tecnológica es considerado como un factor clave del éxito de las universidades privadas porque las ha vinculado con el sector productivo, la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica, lo que ha originado conocimiento y prácticas relacionadas con el crecimiento, desarrollo, transferencia y uso de tecnología.

Por otro lado, en la investigación se demostró que existe influencia significativa de la gestión tecnológica sobre la satisfacción de los docentes en el proceso académico. Este resultado se relaciona con los de Patiño et al. (2020), quienes encontraron que los encuestados consideraron insuficiente su formación en gestión tecnológica e innovación lo cual se refleja en las limitaciones y brechas en lo que corresponde al diseño y contenido en los currículos y metodologías utilizadas en la enseñanza, lo que no posibilita un mejor desempeño profesional y acceso a mejores opciones laborales.

Los resultados también muestran la calificación de la gestión tecnológica y la satisfacción del estudiante en el proceso académico (Tabla 6). Se demuestra que el 52,5% calificó el proceso académico en la UNASAM como regular y su nivel fue de insatisfacción, lo que estaría produciendo un uso inadecuado de las herramientas tecnológicas dentro y fuera del aula. También se demostró que la gestión tecnológica influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes referente al servicio académico. Estos resultados son semejantes a los de Suna (2021) quien determinó la relación entre gestión del servicio educativo y la satisfacción de estudiantes de la Universidad Austral del Cusco. Guevara (2020), al referirse a la gestión tecnológica que se desarrolla en las instituciones educativas afirma que son las que permiten la creación, el desarrollo, la transferencia y el uso de herramientas en todos sus procesos, puesto que estas instituciones no pueden permanecer estáticos frente a los cambios constantes que se requiere al evolucionar la sociedad y los requerimientos laborales y por ende la satisfacción de los usuarios.

También se consideró las herramientas que ofrece la gestión tecnológica para desarrollar el proceso académico cuyos resultados se muestran en la Tabla 7. Se demuestra que el 80 % de docentes y el 97% de estudiantes usa el correo electrónico, seguido del 72% de docentes que usa páginas web y el 77% de estudiantes que usa portales institucionales. Esto demuestra que solo se usó herramientas básicas, probablemente porque no se les oferta la gama de herramientas que ofrece la tecnología. Estos resultados contradicen lo que sostiene Cedeño (2019) referente a las herramientas tecnológicas. Él considera como elementos imprescindibles para el aprendizaje, y el logro de aprendizajes significativos de los estudiantes y para ello se debe garantizar el buen desempeño del docente al interior del aula mediante una capacitación permanente y dotarles de recursos educativos idóneos para que puedan desarrollar estrategias de aprendizaje que permita que el estudiante logre sus expectativas y tenga mayores competencias digitales. Del mismo modo, los resultados de la investigación no son compatibles con los resultados de Marín (2020) referente al uso de herramientas tecnológicas en la educación. Este autor sostiene que la utilización de las herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje permiten la interacción entre el docente y el estudiante de una manera colaborativa, dinámica y de innovación, fortaleciendo las competencias digitales tanto del docente como del estudiante.

## CONCLUSIONES

Se demuestra que, con relación a la calificación de la gestión tecnológica y el nivel de satisfacción de los docentes, el mayor porcentaje considera que la gestión tecnológica es regular y por tanto se encuentra insatisfechos. Entonces, existe influencia significativa de la gestión con respecto a la satisfacción de los docentes.

Los estudiantes calificaron la gestión tecnológica como regular y por tanto tienen un nivel de insatisfacción. Asimismo, se determinó la influencia significativa de la gestión tecnológica sobre la satisfacción de los estudiantes en el proceso académico. Existe influencia significativa de la gestión con respecto a la satisfacción de los estudiantes.

Los resultados también demuestran que, a nivel de docentes, las herramientas de las Tecnologías de Información y Comunicación más usadas son el correo electrónico y las páginas web. A nivel de estudiantes, las herramientas más usadas son el correo electrónico y las bases de datos.

## REFERENCIAS

- Castillo, D. (2020). Las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje desarrollados por maestros tutores de Educación Primaria en la Región de Murcia. *RIITE Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, (9). <https://doi.org/10.6018/riite.432061>
- Centeno, C. (15 junio 2021). *Integración de las TICs en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. <https://www.fundacionvictoria.org.ni/integracion-de-las-tics-en-los-procesos-de-ensenanza-aprendizaje/>
- Cedeño, R. (2019). Herramientas tecnológicas colaborativas como medio de aprendizaje en la educación superior del Ecuador. *Revista Non Verba*, 9(2), <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.212>
- Escuela de Administración de Negocios (2020). *ESAN Bussines*. <https://www.esan.edu.pe/saladeprensa/2020/04/la-tecnologia-y-la-educacion-superior-en-epoca-de-crisis/>
- Gonzales, N. y Palomares, Z. (2022). Modelo de gestión tecnológica en instituciones de educación superior. *Revista electrónica Télématique*, 21(1). <http://ojs.urbe.edu/index.php/telematique/issue/view/332>
- Guevara, D. (20 agosto de 2020). *Gestión tecnológica enfocada a la educación*. <https://www.gestiopolis.com/gestion-tecnologica-enfocada-educacion/>
- Núñez, J. (2021). Tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de las competencias matemáticas en la educación virtual universitaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.497p.290](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.497p.290)
- Marín, E. (2023). Uso de herramientas tecnológicas en educación: Estudio de revisión. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1), 39-51. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1.1371>
- Patiño, O; Bermeo, C; Valencia, A y Garcés, L. (2020). Factores que inciden en el aprendizaje en gestión tecnológica e innovación en estudiantes de administración mediante el modelo de aceptación tecnológica. *Revista Formación Universitaria*, 13(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500077>
- Rabia, V. (2020). Teacher candidates' satisfaction with massive open online courses in Turkey. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(3), 479–491. <https://doi.org/10.18844/cjes.v0/ovi%oi.4914>
- Ramírez, R., Antonio Royero, G. A. y El Kadi, O. N. (2019). Gestión tecnológica como factor clave de éxito en universidades privadas. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6773119.pdf>

- Suna, R. (2021). *Gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Austral Cusco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5013/Renato\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5013/Renato_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wolverton, C., Hollier, B. y Lanier, P. (2020). The Impact of Computer Self Efficacy on Student Engagement and Group Satisfaction in Online Business Courses. *The Electronic Journal of E-Learning*, 18(2), 175–188. <https://doi.org/10.34190/EJEL.20.18.2.006>
- Wu, W; Liu, Y. y Chin, T. (2018). El efecto de la capacidad de gestión de la tecnología en el desarrollo de nuevos productos en las empresas manufactureras orientadas a servicios de China: una perspectiva de capital social. *Revista Asia Pacific Business Review*, 24(2), 212-232. <https://doi.org/10.1080/13602381.2018.1431256>

#### **FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Esta investigación fue autofinanciada.

#### **AGRADECIMIENTOS**

No aplica.

#### **EDITOR RESPONSABLE**

No aplica.

#### **CITAR COMO:**

Sánchez et al. (2023)

#### **REFERENCIAR COMO:**

Sánchez, D. E, Guzmán, M., Jamanca, M. A. y Yovera, J. (2023). Gestión tecnológica y satisfacción de usuarios del servicio académico, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. *Llalliq*, 3(1), 186-198. <http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/1045>