



Competencia digital y actitudes hacia el cambio: Perspectivas de estudiantes en universidades nacionales de Lima

Digital competence and attitudes towards change: Perspectives of students in national universities of Lima

Competência digital e atitudes em relação à mudança: perspectivas dos alunos das universidades nacionais de Lima

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i36.918>

Aram Roosell Simangas Villalobos¹ 
asimangasv@ucvvirtual.edu.pe

Edith Geovana Collazos Roque² 
edithgeovana2019@gmail.com

Cielo del Carmen Abregú Anchayhua¹ 
cabregu@ucv.edu.pe

Jorge Antonio Gonzales Mirarda³ 
jorge.gonzales@uwiener.edu.pe

Cesar Jhonny Zorrilla Esparza¹ 
czzorrilla@ucvvirtual.edu.pe

¹Universidad César Vallejo. Lima, Perú

²Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú

³Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú

Artículo recibido 6 de noviembre 2023 | Aceptado 11 de diciembre 2023 | Publicado 21 de enero 2025

RESUMEN

El estudio analiza la relación entre la gestión de calidad, la competencia digital y la actitud hacia el cambio en usuarios de una universidad nacional de Lima, considerando la importancia de estos factores en el contexto educativo actual. El objetivo fue determinar la relación entre estas variables y sus dimensiones clave. Se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental, de alcance correlacional, aplicándose la prueba de Friedman para evaluar la significancia estadística. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre las variables ($p = 0.000$), destacando que la competencia digital influye en la actitud hacia el cambio, tanto en términos de temor como de aceptación. Asimismo, se identificó que la predisposición al cambio fortalece los procesos organizacionales. Se concluyó que la mejora en las competencias digitales y el fomento de actitudes positivas hacia el cambio son esenciales para fortalecer la gestión de calidad en las universidades, contribuyendo a su desarrollo institucional.

Palabras clave: Gestión de calidad; Competencia digital; Actitud hacia el cambio; Educación superior; Universidades

ABSTRACT

The study analyzes the relationship between quality management, digital competence and attitude towards change in users of a national university in Lima, considering the importance of these factors in the current educational context. The objective was to determine the relationship between these variables and their key dimensions. A quantitative, non-experimental, correlational design was used, applying Friedman's test to evaluate statistical significance. The results showed a significant relationship between the variables ($p = 0.000$), highlighting that digital competence influences the attitude towards change, both in terms of fear and acceptance. Likewise, it was identified that predisposition to change strengthens organizational processes. It was concluded that the improvement of digital competencies and the promotion of positive attitudes towards change are essential to strengthen quality management in universities, contributing to their institutional development.

Key words: Quality management; Digital competence; Attitude towards change; Higher education; Universities

RESUMO

O estudo analisa a relação entre gestão da qualidade, competência digital e atitude em relação à mudança em usuários de uma universidade nacional em Lima, considerando a importância desses fatores no contexto educacional atual. O objetivo foi determinar a relação entre essas variáveis e suas principais dimensões. Foi utilizado um projeto quantitativo, não experimental e correlacional, aplicando o teste de Friedman para avaliar a significância estatística. Os resultados mostraram uma relação significativa entre as variáveis ($p = 0,000$), destacando que a competência digital influencia as atitudes em relação à mudança, tanto em termos de medo quanto de aceitação. Também foi identificado que a prontidão para a mudança fortalece os processos organizacionais. Concluiu-se que o aprimoramento das competências digitais e a promoção de atitudes positivas em relação à mudança são essenciais para fortalecer a gestão da qualidade nas universidades, contribuindo para seu desenvolvimento institucional.

Palavras-chave: Gestão da qualidade; Competência digital; Atitude em relação à mudança; Ensino superior; Universidades

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el factor de la competencia digital se ha convertido en un aspecto esencial de la educación universitaria, tanto en Perú como a nivel internacional. Las universidades, a través de sus reglamentos y políticas, siempre han buscado ofrecer una educación que sirva como base para la formación de futuros profesionales, adaptándose a las necesidades de cada país. Sin embargo, diversas problemáticas externas han dificultado la implementación de un sistema de gestión de calidad que responda adecuadamente a las exigencias tecnológicas y digitales del estudiantado (Ramírez et al., 2019). Ejemplos de estas dificultades se pueden observar en contextos como el de Inglaterra, donde más de 260,000 universitarios exigieron al Gobierno la devolución de sus matrículas debido a la baja calidad de la enseñanza online. De manera similar, en Corea del Sur, el 43% de los estudiantes de 20 escuelas de negocios señalan que los servicios académicos no cumplen con las expectativas profesionales (UNESCO, 2021).

La pandemia global ha evidenciado las debilidades estructurales en la organización universitaria, especialmente en la capacitación de los usuarios en herramientas tecnológicas (TIC). A pesar de que la competencia digital es una parte integral del perfil profesional de la educación superior, esta no ha alcanzado los niveles necesarios para satisfacer las expectativas del alumnado (Salazar y Lescano, 2022).

En el contexto latinoamericano, a pesar de los esfuerzos de las instituciones gubernamentales por implementar sistemas de gestión de calidad universitaria, los resultados han sido insuficientes (Martínez, 2021). En Ecuador, por ejemplo, un estudio reveló que solo el 5% de las universidades y escuelas politécnicas han adoptado políticas claras de gestión de calidad (Chiquito y Loor, 2022). Además, la UNESCO (2021) reporta que casi el 45% de las familias en América Latina y el Caribe no cuentan con acceso a internet fijo, lo que impacta negativamente en el fortalecimiento de las competencias digitales de docentes y estudiantes universitarios.

En este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la competencia digital y la actitud hacia el cambio en los usuarios de las universidades nacionales de Lima? Determinando como objetivo de estudio analizar la relación entre gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio en estudiantes de universidades nacionales de Lima.

Revisión literaria

En cuanto a los antecedentes en Perú, Montalvo et al., (2022) establecen que existe una relación significativa entre la competencia digital y las habilidades investigativas de los docentes, con un coeficiente de correlación de 0,637. Rodríguez (2021), por otro lado, encontró que la mayoría de los docentes universitarios se encuentran en niveles

básicos de competencia en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

En otros países, Delgado et al., (2022) destacan la urgencia de una reestructuración del sistema de gestión de calidad para permitir decisiones más oportunas que fortalezcan el sistema universitario. Asimismo, León et al., (2018) subrayan que la gestión de calidad es fundamental para el fortalecimiento de los sistemas de evaluación y acreditación en la educación superior.

Con base en lo anterior, se evidencia la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad en competencia digital que estén orientados a mejorar los procesos educativos y a formar mejor a los futuros profesionales.

Para profundizar en las variables clave de esta investigación, la competencia digital se define, según Agreda et al., (2016), como la capacidad de los usuarios para emplear herramientas y recursos digitales en un proceso de aprendizaje. Este proceso es gradual y complejo, lo que requiere una transformación paulatina del usuario. Otros autores, como Gisbert et al., (2016) amplían esta definición, entendiendo la competencia digital como el conjunto de nuevos conocimientos y destrezas necesarios para avanzar hacia una sociedad digital.

De acuerdo con Agreda et al., (2016) las dimensiones fundamentales de la competencia digital son la alfabetización digital, que implica los conocimientos que el usuario posee sobre plataformas y recursos tecnológicos; la metodología

o manifestación conductual en el aula, que refiere a cómo el usuario aplica las TIC en su aprendizaje; la formación o percepción afectiva, que depende de las creencias sobre la relevancia de las TIC; y, finalmente, la actitud hacia las TIC, que refleja la motivación del usuario para aprender a usar estas herramientas.

Por otro lado, la actitud hacia el cambio es una variable crucial en esta investigación. Forneron (2021) define esta actitud como el conjunto de creencias, comportamientos y sentimientos desarrollados por los individuos frente a un proceso de cambio. La escala de actitud de cambio (EAC) propuesta por Forneron ob cit., incluye tres dimensiones: el cinismo (descongelamiento), el temor al cambio y la aceptación (recongelamiento). Esta clasificación permite entender cómo los individuos perciben y reaccionan ante las transformaciones organizacionales.

Finalmente, es importante considerar el marco epistemológico de la gestión de calidad, que está vinculado a la administración como ciencia, pero también a la filosofía. René Descartes, en sus propuestas, destacó la importancia de la deducción y la intuición como herramientas fundamentales para alcanzar metas organizacionales (Luhmann, 2017). Este marco teórico subraya la necesidad de integrar la tecnología educativa en los procesos de enseñanza, lo cual es clave para mejorar la competencia digital en la educación superior (Xiao y Yi, 2020; Štemberger y Čotar, 2021).

MÉTODO

El estudio adoptó un enfoque de investigación básica, ya que su propósito fue expandir el conocimiento sobre fenómenos relacionados con la gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio. El diseño de investigación fue no experimental, lo que implicó que no se realizaron intervenciones directas sobre las variables de estudio. El estudio se desarrolló sin manipular las variables independientes, observando las relaciones naturales entre ellas en un momento específico. Además, se empleó un diseño transeccional correlacional, ya que el análisis se centró en la identificación de las relaciones entre las variables a través de un solo punto de observación, sin intervención directa.

La investigación se enfocó en tres variables principales: gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio. Para cada una de ellas, se definieron dimensiones, indicadores e ítems que permitieron medir y analizar sus efectos. Los indicadores fueron evaluados mediante una escala de 1 a 5, donde 1 representaba la opción "Nunca" y 5 correspondía a la opción "Siempre". Asimismo, se establecieron rangos para categorizar los niveles de desempeño, que incluyeron las clasificaciones "Buena", "Regular" y "Mala" según el puntaje obtenido.

La población del estudio estuvo conformada por los usuarios de diversas facultades de una universidad nacional de Lima. En total, se incluyeron a 280 estudiantes que estaban

matriculados en el ciclo 2022-2 y asistían regularmente a sus clases. Los usuarios que no cumplieron con estos criterios fueron excluidos de la muestra. La muestra se seleccionó utilizando un muestreo probabilístico, con un nivel de confianza del 95%. A partir de este muestreo, se obtuvo una muestra final de 163 usuarios, representando a diferentes facultades de la universidad seleccionada. El proceso de muestreo probabilístico consistió en aplicar una fórmula estadística para seleccionar aleatoriamente a los participantes. Este método garantizó que cada miembro de la población tuviera la misma probabilidad de ser incluido en la muestra, lo que permitió que los resultados fueran representativos y generalizables.

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, la cual permitió obtener información directa de los participantes a través de un cuestionario estructurado. Este instrumento fue diseñado para captar las percepciones y actitudes de los usuarios con respecto a las variables de interés. La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, quienes revisaron la pertinencia y coherencia de los ítems. Además, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores superiores a 0.75, lo que indicó una alta fiabilidad de las mediciones.

Los instrumentos específicos para medir cada variable fueron adaptados de estudios previos. Para la variable "gestión de calidad", se utilizó la propuesta de Alvarado et al., (2022) con un coeficiente de

confiabilidad de 0.985. Para la "competencia digital", se adaptó el cuestionario de Agreda et al., (2016), con una confiabilidad de 0.974. Finalmente, para medir la "actitud hacia el cambio", se empleó el instrumento de Forneron (2021), obteniendo una confiabilidad de 0.961.

Procedimientos

El análisis de los datos se realizó utilizando el software SPSS, que facilitó la representación de los datos a través de cuadros y gráficos estadísticos. Se emplearon tanto análisis descriptivos como inferenciales para examinar las relaciones entre las variables.

La estadística descriptiva permitió resumir los datos y presentarlos en forma de frecuencias y tablas. En cuanto a la estadística inferencial, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis para contrastar las relaciones propuestas en la investigación. El nivel de significancia teórica utilizado fue de $\alpha = 0.05$, lo que correspondió a un 95% de confianza.

Aspectos éticos

A lo largo de la investigación, se mantuvo un enfoque ético, con un compromiso con la transparencia en la recolección y presentación de los resultados. Todas las fuentes consultadas fueron debidamente referenciadas, siguiendo el estilo de citación APA. Además, se respetaron los derechos de los participantes, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada y la integridad de los datos recogidos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se presentan los datos obtenidos a través de las tablas, mostrando los resultados de la investigación en relación a las variables gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio. Se realiza un análisis descriptivo en esta primera etapa.

Tabla 1. Nivel de frecuencia de la variable gestión de calidad.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	8	4,9%	4,9%
Regular	57	35,0%	39,9%
Buena	98	60,1%	100,0%
Total	163	100%	100%

En la Tabla 1 se observó que, de acuerdo con la percepción de los encuestados, el 60.1% evaluó la gestión de calidad como "buena", mientras que

el 35% la percibe como "regular" y solo el 4.9% la calificó como "mala".

Tabla 2. Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable gestión de calidad.

	Capacidad Extractiva	Capacidad Regulatoria	Capacidad Distributiva	Capacidad Simbólica	Capacidad Receptiva
Mala	4,3%	4,9%	7,4%	6,7%	9,2%
Regular	52,8%	57,7%	57,1%	54,6%	57,7%
Buena	42,9%	37,4%	35,6%	38,7%	33,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

En la Tabla 2, relacionada con las dimensiones de la variable gestión de calidad, se destacó que la mayoría de las respuestas se inclinan hacia el nivel "regular", superando el 50% en todas las

dimensiones. La dimensión "capacidad extractiva" destaca con el mayor porcentaje de respuestas "buena" (42.9%).

Tabla 3. Nivel de frecuencia de la variable competencia digital.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	4,3%	4,3%
Media	63	38,7%	42,9%
Alta	93	57,1%	100,0%
Total	163	100%	100%

En la Tabla 3 se establece que la variable competencia digital, el 57.1% de los encuestados considera que su competencia digital es "alta",

mientras que un 38.7% la percibe como "media" y solo un 4.3% como "baja".

Tabla 4. Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable competencia digital.

	Alfabetización Digital	Metodología Educativa	Formación Docente	Actitud frente a las TIC	Capacidad Receptiva
Baja	1,2%	3,1%	11%	6,1%	9,2%
Media	39,9%	43,6%	47,9%	42,3%	57,7%
Alta	58,9%	53,4%	41,1%	51,5%	33,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Por su parte, en la Tabla 4 acerca de las dimensiones de competencia digital, la mayoría de las respuestas están en el nivel "alta", con excepciones

en "formación docente" y "alfabetización digital", donde el porcentaje de respuestas "baja" es más notable.

Tabla 5. Nivel de frecuencia de la variable actitud hacia el cambio.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	5	3,1%	3,1%
Regular	99	60,7%	63,8%
Buena	59	36,2%	100,0%
Total	163	100%	100%

En la Tabla 5 se evidenció la variable actitud "regular", mientras que el 36.2% la califica como hacia el cambio, un 60.7% percibe la actitud como "buena" y un 3.1% como "mala".

Tabla 6. Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable actitud hacia el cambio.

	Actitud de Cinismo	Actitud de Temor	Actitud de Aceptación
Mala	14,7%	6,1%	1,8%
Regular	61,3%	69,3%	39,9%
Buena	23,9%	24,5%	58,3%
Total	100%	100%	100%

La Tabla 6 mostró las dimensiones de la actitud hacia el cambio, donde se observó que la dimensión "actitud de aceptación" presenta el mayor porcentaje en el nivel "buena" (58.3%), mientras que la "actitud de cinismo" y "actitud de temor" tienen la mayor parte de las respuestas en el nivel "regular".

Prueba de normalidad

En la Tabla 7, la prueba de normalidad se realizó utilizando los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, evidenciando que los datos no presentan una distribución normal (p -valor < 0.05).

Tabla 7. Prueba de normalidad.

Variable	Kolmogorov-Smirnova	Shapiro-Wilk
Gestión de calidad	0.078 (p = 0.017)	0.962 (p = 0.000)
Competencia digital	0.064 (p = 0.200)	0.975 (p = 0.005)
Actitud hacia el cambio	0.077 (p = 0.021)	0.967 (p = 0.001)

Hipótesis general

- **H1:** Existe relación entre gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio en los usuarios de universidades nacionales de Lima, 2023.
- **H0:** No existe relación entre gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio en los usuarios de universidades nacionales de Lima, 2023.

Prueba de Friedman

En la Tabla 8, se rechazó la hipótesis nula debido a que el valor de $p < 0.05$, indicando que sí existe una relación significativa entre las variables.

Tabla 8. Prueba de Friedman: Rangos de las variables.

Variable	Rango Promedio
Gestión de calidad	2.67
Competencia digital	2.26
Actitud hacia el cambio	1.06

Tabla 9. Prueba de Friedman: Coeficiente.

N	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
163	229.693	2	0.000

Hipótesis específicas

En la Tabla 9, cada una de las hipótesis específicas también se probó con la prueba de Friedman, obteniendo resultados similares que

rechazan la hipótesis nula, evidenciando una relación significativa entre las variables y sus dimensiones.

Tabla 10. Prueba de Friedman: rangos entre las variables gestión de calidad, competencia digital y la dimensión actitud de aceptación (recongelamiento).

Variable	Rango Promedio
Gestión de calidad	2,70
Competencia digital	2,30
Actitud de aceptación (recongelamiento)	1,00

Tabla 11. Prueba de Friedman: coeficiente de la prueba de las variables gestión de calidad, competencia digital y la dimensión actitud de aceptación (recongelamiento).

N	Chi-cuadrado	gl	Sig. Asintótica
163	259,855	2	0,000

Con base en los resultados en la Tabla 10 y 11 obtenidos de la prueba de Friedman para las dimensiones de actitud hacia el cambio,

específicamente para la actitud de aceptación (recongelamiento), la significancia asintótica es de 0,000 ($p=0,000 < 0,05$). Esto indica que se rechaza

la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), la cual establece que existe una relación entre la gestión de calidad, la competencia digital y la actitud de aceptación en los usuarios de universidades nacionales de Lima, 2023.

Los resultados de las pruebas estadísticas y las tablas presentadas muestran que existe una relación significativa entre las variables de gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio en los usuarios de universidades nacionales de Lima. En particular:

Gestión de calidad. La mayoría de los encuestados perciben que la gestión de calidad es "buena" (60.1%), y las dimensiones de esta variable, como la capacidad extractiva, la capacidad regulativa, y la capacidad distributiva, muestran una tendencia hacia el nivel "regular".

Competencia digital. El 57.1% de los encuestados considera que su competencia digital es "alta". Las dimensiones más destacadas incluyen la actitud frente a las TIC y la alfabetización digital, las cuales muestran que la mayoría de los encuestados tiene un nivel alto de competencia.

Actitud hacia el cambio. Se observa que la mayoría percibe la actitud hacia el cambio como "regular", destacándose especialmente la actitud de cinismo y de temor, mientras que la actitud de aceptación es la que recibe mayores niveles de aprobación.

Discusión

Los resultados obtenidos mediante las pruebas de Friedman ($p=0,000$) confirman la existencia de una relación significativa entre la gestión de calidad, la competencia digital y la actitud hacia el cambio. Esto indica que estos tres factores están interrelacionados y que su influencia mutua afecta directamente a los usuarios de universidades nacionales de Lima. La evidencia señala que la interacción entre estos aspectos no puede ser abordada de manera aislada, ya que juntos conforman una base para la transformación institucional.

Las dimensiones específicas de las variables, como la capacidad extractiva en la gestión de calidad y la actitud de aceptación en la actitud hacia el cambio, resultaron ser elementos críticos en la percepción de los encuestados. Estas áreas reflejan tanto fortalezas como desafíos para las universidades en su objetivo de mejorar su desempeño institucional y fomentar una actitud positiva frente al cambio.

Los hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer las competencias digitales y fomentar actitudes positivas hacia el cambio, ya que estos factores influyen directamente en la percepción de la gestión de calidad. Las universidades deben considerar estas relaciones al diseñar políticas y estrategias que impulsen procesos de reforma y adaptación.

Relación entre competencia digital y actitud hacia el cambio

Con base al objetivo del estudio, se concluye que existe una relación entre la competencia digital y la actitud hacia el cambio en los usuarios de una universidad nacional de Lima. Este resultado coincide con lo señalado por León et al., (2018), quienes afirman que la competencia digital es un pilar fundamental para impulsar cualquier reforma educativa. Además, Orozco et al., (2019) sostienen que, para fomentar una actitud positiva hacia el cambio, los líderes organizacionales deben asumir comportamientos que desafíen paradigmas tradicionales, sirviendo de ejemplo para sus equipos.

Relación entre competencia digital y actitud de temor

Respecto al análisis revelaron una relación significativa entre la competencia digital y la actitud de temor frente al cambio. Esto se alinea con el trabajo de Solano et al., (2021) quienes identificaron que, en el contexto de la educación superior en España, uno de los mayores retos es el desarrollo de competencias digitales entre los docentes. La falta de capacitación y actualización tecnológica se refleja en actitudes de resistencia o temor frente a los procesos de cambio. Rodríguez (2021) también señala que esta resistencia es especialmente evidente en aquellos niveles educativos donde las tecnologías de información y comunicación (TIC) no han sido plenamente integradas, destacando la necesidad de mayor preparación tecnológica.

Relación entre competencia digital y actitud de aceptación

Finalmente, en cuanto a los resultados obtenidos a través de la prueba de Friedman ($p=0,000$) evidencian una relación significativa entre la competencia digital y la actitud de aceptación (fase de recongelamiento) en los usuarios. Delgado et al., (2022) destacaron que la reestructuración de sistemas de gestión y la predisposición de los agentes educativos permiten decisiones estratégicas que fortalecen procesos orientados a brindar servicios de calidad en las universidades. Asimismo, Espino (2018) afirma que la predisposición al cambio fomenta el fortalecimiento de capacidades como la competencia digital. En su investigación, el coeficiente de Spearman (0,951) confirmó una estrecha relación entre estas variables, subrayando la importancia de fomentar actitudes positivas hacia la adopción de innovaciones tecnológicas.

CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer que existe una relación significativa entre la gestión de calidad, la competencia digital y la actitud hacia el cambio en los usuarios de una universidad nacional de Lima. Esto evidencia que dichos factores están interrelacionados y que su fortalecimiento contribuye al desarrollo institucional y a la mejora de la calidad educativa.

Los resultados confirman que la competencia digital desempeña un papel crucial en la predisposición de los usuarios para aceptar

cambios, ya que una mayor preparación tecnológica facilita la adopción de nuevos paradigmas y reduce la resistencia al cambio. Asimismo, se observó que la falta de capacitación en tecnologías de la información y comunicación puede generar actitudes de temor frente a los procesos de transformación institucional.

Por otro lado, cuando los actores educativos manifiestan una actitud positiva hacia el cambio, se evidencian avances significativos en la implementación de reformas. Este aspecto, acompañado de una adecuada reestructuración de los sistemas de gestión, fortalece los procesos organizacionales y mejora la calidad del servicio educativo.

En este sentido, los resultados de la investigación sugieren que las universidades deben implementar estrategias orientadas a fortalecer las competencias digitales y fomentar actitudes de aceptación hacia el cambio, reconociendo su impacto directo en la gestión de calidad. Estas acciones son esenciales para afrontar los desafíos actuales de la educación superior y garantizar su adaptabilidad en un entorno dinámico y en constante transformación.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe ningún conflicto de interés para la publicación del presente artículo.

REFERENCIAS

- Agreda, M., Hinojo, M. y Sola, J. (2016). Diseño y validación de un instrumento para evaluar la competencia digital de los docentes en la educación superior española. *Revista de Medios y Educación*, (49): 39-56. <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2016.i49.03>
- Chiquito, J. y Loor, K. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades. *Revista San Gregorio*, (50): 72-85. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i50.2155>
- Delgado, J., Sánchez, K., Valera, O., Huamantumba, M., Palomino, G., Reátegui, N., Salas, L., Cárdenas, G. y Tuanama, J. (2022). Sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación en Universidades. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2040
- Espino, J. (2018). Competencias digitales de los docentes y desempeño pedagógico en el aula. [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4525/espino_wje.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Forneron, R. (2021). Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.667 p.4914
- Gisbert, M., González Martínez, J., & Esteve, F. (2016). Competencia digital y competencia digital docente: una panorámica sobre el estado de la cuestión. *Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, 0, 74-83. <https://doi.org/10.6018/riite2016/257631>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B. y García, M. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico Camagüey*, 22 (6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843
- Luhmann, N. (2017). Evolution of science. *Epistemology & Philosophy of Science*, 52(2), 215-233. <https://doi.org/10.5840/eps201752240>
- Martínez, R. (2021). Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Seguimiento al desempeño docente en un Instituto peruano. *Revista de Investigación en Ciencia de la Educación*, 5 (19). <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/225>
- Montalvo, W., Camac, M., García, J., Padilla, R., Silva, R., Ruiz, M., Trujillo, J. y Montalvo, W. (enero, 2022). Competencia digital y habilidades investigativas en docentes de Educación Superior. *Revista Científica y Tecnológica*

- QANTU YACHAY, 2 (1): 80-89. <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.128>
- Orozco, A., Camargo, E., y Melo, G. (2019). Gestión del cambio organizacional desde la participación de los miembros de las instituciones educativas. *Aglala*, 10(1), 297-311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7045889>
- Ramírez, Y., Bautista, R. y Bazó, C. (2019). Estándares de calidad para el desempeño del docente universitario. *Revista Formación Estratégica* 1(01), 1-16. <https://www.formacionestrategica.com/index.php/foes/article/view/7>
- Rodríguez, Á. (2021). Competencias Digitales Docentes y su Estado en el Contexto. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 1, (2). <https://dx.doi.org/10.15381/rpiiedu.v1i2.21038>
- Salazar, M. y Lescano, G. (2022). Competencias digitales en docentes universitarios de América Latina: Una revisión sistemática. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i2.69>
- Solano, E., Marín, V. y Rocha, A. (2021). Competencia digital docente de profesores universitarios en el contexto iberoamericano. Una revisión. *Tesis Psicológica*, 17(1): 2- 29. <https://doi.org/10.37511/tesis.v17n1a11>
- Štemberger, T. y Čotar, S. (2021). Attitudes Towards Using Digital Technologies in Education as an Important Factor in Developing Digital Competence: The Case of Slovenian Student Teachers. *iJET*, 16(14), 83-98. <https://doi.org/10.3991/ijet.v16i14.22649>
- UNESCO (21 de junio de 2021). *COVID-19: su impacto en la educación superior y en los ODS*. <https://www.iesalc.unesco.org/2021/06/01/covid-19-su-impacto-en-la-educacion-superior-y-en-los-ods/>
- Xiao, M., y Yi, H. (2020). Building an efficient artificial intelligence model for personalized training in colleges and universities. *Computer Applications in Engineering Education*. <https://doi.org/10.1002/cae.22235>

ACERCA DEL AUTOR

Aram Roosell Simangas Villalobos. Doctor en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Magister en docencia superior Universidad Enrique Guzmán y Valle. Licenciado en Educación Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente de en la universidad Norbert Wiener y César Vallejo. Participación en Congreso Internacional de Investigación UNMSM y IV Encuentro Científico Internacional 2023 UPNW. Afiliado a un equipo de Investigación, Perú.

Edith Geovana Collazos Roque. Magister en gestión pública, Universidad César Vallejo, Perú. Licenciada en Educación Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente de en la universidad Norbert Wiener y Universidad Tecnológica del Perú. Participación: Congreso Internacional de Investigación UNMSM y IV Encuentro Científico Internacional UPNW. Afiliada a un equipo de Investigación, Perú.

Cielo del Carmen Abregú Anchayhua. Magister en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo. Licenciada en educación, José María Arguedas. Bachiller en Derecho y Ciencia Política por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente de la Universidad César Vallejo. Participación en el IV Congreso Internacional de Interculturalidad y Ciudadanía, Perú.

Jorge Antonio Gonzales Mirarda. Magister en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos por la Universidad de Málaga, España. Licenciado en Psicología, Universidad Continental. Licenciado en Derecho y Ciencias Políticas, Universidad San Martín de Porres, Perú.

Cesar Jhonny Zorrilla Esparza. Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Magister en Docencia Universitaria. Licenciado en Educación, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Docente en la Universidad César Vallejo y Universidad de Ciencias y Humanidades. Participación: Congreso de investigación INNOVA TECH de la UCH, Perú.