

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de
la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bach: MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita

Bach: QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito

ASESORA:

Mgt. LIRA JIMÉNEZ, Giovana

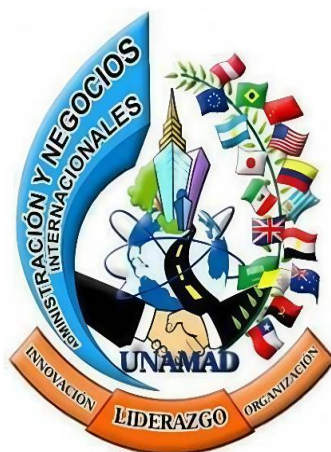
CO-ASESORA:

Dra. PAUCAR SULLCA, Soledad

PUERTO MALDONADO, JUNIO 2026

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de
la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bach: MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita

Bach: QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito

ASESORA:

Mgt. LIRA JIMÉNEZ, Giovana

CO-ASESORA:

Dra. PAUCAR SULLCA, Soledad

PUERTO MALDONADO, JUNIO 2026

RST-RI: Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	12%	7%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

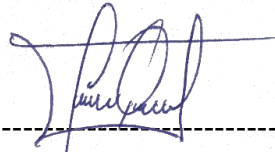
1	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.unamad.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	apirepositorio.unu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unac.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unprg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

DEDICATORIA

Primeramente, al todopoderoso por darme la fuerza y guiarme en la culminación de la educación universitaria: a mi padre Hipolito, a mi madre Lucia, a mis hermanos y a toda mi familia, que han significado mucho en mi vida a través de sus enseñanzas y del valor del esfuerzo, la educación y el poder de perseverar en mis objetivos, por su apoyo incondicional.

Finalmente, a mis amistades Lisseth Rosita, Javier, Kayosca, Astrid y Fiorella, y a mis compañeros egresados del 2023-II, quienes, sin esperar nada a cambio, compartieron su conocimiento y tiempo.



Bach. Frank Hipolito Quispe Gutierrez

A mis tíos, por su amor incondicional y por estar siempre ahí, acompañando cada uno de mis pasos. Gracias por enseñarme que la disciplina abre caminos y que la integridad da sentido a cada logro. Esta meta también es de ustedes.

A mi madre, a mis abuelos (Rosa), a mis hermanos (Romnel), a mis primos y a toda mi familia, por estar siempre presentes, por entender mis ausencias y por ofrecerme un refugio seguro en los momentos más exigentes. Su confianza en mí ha sido un impulso fundamental para seguir adelante.

A mis amigas, amigos y a mi compañero de tesis, gracias por su compañía, su empatía y por compartir la perseverancia que este proceso exigió. Me han recordado que el camino se vuelve más llevadero y valioso cuando se recorre junto a quienes nos apoyan.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Lisseth Rosita Muñoz Robles', written over a horizontal dashed line.

Bach. Lisseth Rosita Muñoz Robles

AGRADECIMIENTO

A nuestra prestigiosa alma máter, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por darnos la oportunidad de culminar nuestros estudios superiores universitarios y al Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por su apoyo en la obtención de datos y en la realización del cuestionario, así como por permitirnos desarrollar esta investigación y proporcionarnos los recursos esenciales para su culminación exitosa.

A nuestros docentes por brindarnos conocimientos y saberes durante toda nuestra estadía en la universidad, y, en especial, expresar nuestra profunda gratitud a los asesores de tesis, Mag. Giovana Lira Jiménez y Dra. Soledad Paucar Sullca, cuyas orientaciones fueron fundamentales para la realización de esta tesis.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias por su apoyo emocional constante, comprensión y motivación. Sin su aliento y acompañamiento, este logro no habría sido posible.

Agradecemos igualmente a los miembros del jurado revisor por su valiosa guía profesional, comprensión y aportes, que contribuyeron significativamente al perfeccionamiento y a la excelencia de este trabajo.

Bach. Frank Hipolito Quispe Gutierrez

Bach. Lisseth Rosita Muñoz Robles

PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y miembros del jurado de tesis.

En cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se pone a vuestro criterio y disposición la tesis intitulada: **“Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025”**, con el fin de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

La presente investigación es el resultado de la formación académica recibida y del conocimiento adquirido mediante la investigación. Agradecemos a nuestros profesores y a la asesora, quienes aportaron sus saberes al estudio.

Atentamente,

Bach. Frank Hipolito Quispe Gutierrez

Bach. Lisseth Rosita Muñoz Robles

RESUMEN

El estudio desarrollado, intitulado “Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional. La recolección de datos se realizó mediante dos cuestionarios: uno con 14 ítems sobre gestión administrativa y otro con 17 ítems sobre la calidad del servicio. Asimismo, ambos instrumentos presentaron elevados índices de confiabilidad ($\alpha = 0,949$ para la variable 1 y $\alpha = 0,969$ para la variable 2) y se estableció la validez de contenido de los instrumentos mediante el juicio de 3 expertos. La población y la muestra censal estuvieron compuestas por 151 estudiantes del Centro de Informática de la UNAMAD.

Como resultado, se evidenció una correlación positiva y alta (Rho de Spearman = 0.789) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio; por lo tanto, cuanto mejor es la gestión administrativa, mayor es la calidad del servicio en la enseñanza. Asimismo, la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles fue de 0.710, 0.674, 0.689, 0.706 y 0.744, respectivamente. Por lo tanto, se concluyó que una adecuada asignación de cursos, la organización de ambientes, la dirección y el seguimiento académico fortalecen indicadores como la consistencia en la enseñanza de la malla curricular, la capacidad docente, la información adecuada en clase, la comprensión de las necesidades de aprendizaje y el equipamiento tecnológico. Finalmente, la investigación aportó evidencia empírica sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio; por lo tanto, el estudio resultó aplicable a contextos similares.

Palabras clave: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.

ABSTRACT

The study, titled “Administrative Management and Service Quality at the Computer Center of the National Amazonian University of Madre de Dios, 2025,” had the overall objective of determining the relationship between administrative management and service quality at the Computer Center of the National Amazonian University of Madre de Dios. The methodology was basic in nature, employing a quantitative approach, a non-experimental design, a cross-sectional study, and a descriptive-correlational level. Data were collected using two questionnaires: one with 14 items on administrative management and another with 17 items on service quality. Furthermore, both instruments exhibited high reliability coefficients ($\alpha = 0.949$ for variable 1 and $\alpha = 0.969$ for variable 2), and the content validity of the instruments was established through the judgment of three experts. The population and census sample consisted of 151 students from the UNAMAD Computer Science Center.

As a result, a strong positive correlation (Spearman's $\rho = 0.789$) was found between administrative management and service quality; therefore, the better the administrative management, the higher the quality of service in education. Likewise, the relationship between administrative management and reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangible elements was 0.710, 0.674, 0.689, 0.706, and 0.744, respectively. Therefore, it was concluded that appropriate course allocation, classroom organization, leadership, and academic monitoring strengthen indicators such as consistency in curriculum delivery, teaching capacity, adequate classroom information, understanding of learning needs, and technological equipment. Finally, the research provided empirical evidence regarding administrative management and service quality; Therefore, the study proved applicable to similar contexts.

Keywords: Reliability, responsiveness, empathy, safety, and tangible elements.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que involucran la toma de decisiones y la asignación de recursos, las cuales permiten planear, organizar, dirigir y controlar en una organización, con el objetivo de alcanzar eficientemente los objetivos y metas.

La calidad del servicio es la forma de satisfacer lo que se necesita o se demanda, brindando un servicio que supere las expectativas, con fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles adecuados.

La educación permite formar, enseñar y satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes con calidad; a partir de ello, la gestión administrativa debe permitir gestionar las actividades de enseñanza y generar comodidad en los elementos tangibles.

La gestión administrativa en el sector de la educación implica adaptarse a un entorno cada vez más competitivo y cambiante, mediante una mayor eficiencia y una innovación tecnológica. En este contexto, resulta fundamental determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

El Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es un centro de formación enfocado en la prestación de servicios de enseñanza en computación e informática. Desde su creación en 2001, mediante la Resolución N.º 076-2001-UNAMAD-PCO, de fecha 10 de setiembre del año 2001, ha desarrollado capacidades en los estudiantes, promoviendo el desarrollo académico y tecnológico. Además, se enfoca en brindar un servicio educativo de calidad, con énfasis en el aprendizaje y la capacitación en tecnologías de la información (Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2020).

A continuación, se detalla cómo se estructura la presente investigación:

El primer capítulo describe el problema de investigación y presenta distintos apartados relacionados con el tema. Asimismo, está compuesto por autores que abordan contextos internacionales, nacionales y locales; se plantea

y formula el problema, así como se describen los objetivos, las variables, las hipótesis, la justificación y, finalmente, las consideraciones éticas.

En el segundo capítulo se aborda el marco teórico, en el que se presentan definiciones y análisis de los autores. Además, se utilizan los antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con el tema, el marco teórico para el sustento de las variables, las dimensiones e indicadores y, finalmente, las definiciones de los términos empleados.

El tercer capítulo presenta la metodología y detalla aspectos como el tipo de estudio, el diseño, la población y la muestra, los métodos y técnicas, los tratamientos de los datos, los recursos, el presupuesto y el cronograma.

El cuarto capítulo presenta la baremación, el procesamiento e interpretación de los datos estadísticos, con resultados descriptivos e inferenciales, lo que permite mostrar los resultados estadísticamente en relación con las hipótesis generales y específicas planteadas; consecuentemente, las conclusiones y las sugerencias.

Finalmente, se considerarán las referencias bibliográficas y los respectivos anexos: 1) Matriz de operacionalización de la variable; 2) Matriz de consistencia; 3) Instrumento; 4) Solicitud de autorización para la realización del estudio; 5) Solicitud de validación del instrumento; 6) Ficha de validación; 7) Consentimiento informado.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 1

1.1. Descripción del problema..... 1

1.2. Formulación del problema..... 5

1.2.1. Problema general 5

1.2.2. Problemas específicos..... 5

1.3. Objetivos 5

1.3.1. Objetivo general..... 5

1.3.2. Objetivos específicos 6

1.4. Variables 6

1.5. Operacionalización de Variables..... 8

1.6. Hipótesis 10

1.6.1. Hipótesis general 10

1.6.2. Hipótesis específicas 10

1.7. Justificación 11

1.8. Consideraciones éticas 12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 13

2.1. Antecedentes de estudio..... 13

2.1.1. Antecedentes internacionales..... 13

2.1.2. Antecedentes nacionales.....	16
2.1.3. Antecedentes locales.....	20
2.2. Marco teórico	24
2.2.1. Gestión	24
2.2.2. Gestión educativa	25
2.2.3. Gestión de Calidad	26
2.2.4. Gestión administrativa	27
2.2.5. Dimensiones de la gestión administrativa.....	28
2.2.6. Calidad.....	32
2.2.7. Servicio	33
2.2.8. Estudiante.....	33
2.2.9. Calidad educativa	34
2.2.10. Calidad del servicio.....	35
2.2.11. Importancia de la calidad del servicio	36
2.2.12. Dimensiones de la calidad del servicio	36
2.3. Definición de términos.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	48
3.1. Tipo de estudio	48
3.2. Diseño de estudio	48
3.3. Población y muestra.....	49
3.3.1. Población de estudio	49
3.3.2. Muestra de estudio	49
3.4. Métodos y técnicas	50
3.4.1. Técnicas:	51
3.5. Tratamientos de los datos.....	52

3.5.1. Confiabilidad del instrumento.....	52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	53
4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	53
4.2. Escala de valoración de Baremo	55
4.3. Resultados descriptivos	57
4.4. Resultados inferenciales	73
4.4.1. Prueba de hipótesis general en la investigación	75
4.4.2. Pruebas de hipótesis específicas en la investigación	77
CONCLUSIONES.....	84
SUGERENCIAS	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumento - Cuestionario	
Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de estudio	
Anexo 5: Solicitud de validación de instrumento	
Anexo 6: Ficha de validación	
Anexo 7: Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión administrativa	8
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad del servicio.....	9
Tabla 3 Análisis de confiabilidad de la variable gestión administrativa y de la calidad del servicio.....	53
Tabla 4 Análisis de la confiabilidad por dimensiones de la variable de gestión administrativa y de la calidad del servicio	54
Tabla 5 Validación de instrumento.	55
Tabla 6 Baremos de la variable de gestión administrativa y de sus dimensiones.	56
Tabla 7 Baremos de la variable calidad del servicio y sus dimensiones.	56
Tabla 8 Nivel de gestión administrativa de los estudiantes del Centro de Informática	57
Tabla 9 Nivel de planeación de los estudiantes del Centro de Informática	58
Tabla 10 Nivel de organización de los estudiantes del Centro de Informática	59
Tabla 11 Nivel de dirección de los estudiantes del Centro de Informática	60
Tabla 12 Nivel de control de los estudiantes del Centro de Informática	62
Tabla 13 Nivel de calidad del servicio de los estudiantes del Centro de Informática	63
Tabla 14 Nivel de fiabilidad de los estudiantes del Centro de Informática.....	65
Tabla 15 Nivel de capacidad de respuesta de los estudiantes del Centro de Informática	66
Tabla 16 Nivel de seguridad de los estudiantes del Centro de Informática	68
Tabla 17 Nivel de empatía de los estudiantes del Centro de Informática	69
Tabla 18 Nivel de elementos tangibles del Centro de Informática.....	71
Tabla 19 Prueba de normalidad de la gestión administrativa y calidad del servicio	74
Tabla 20 Valores Spearman	75
Tabla 21 Correlación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio	76

Tabla 22 Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad .	77
Tabla 23 Correlación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	78
Tabla 24 Correlación entre la gestión administrativa y seguridad	80
Tabla 25 Correlación entre la gestión administrativa y la empatía	81
Tabla 26 Correlación de la gestión administrativa y elementos tangibles	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de porcentajes de la variable gestión administrativa	57
Figura 2	Distribución de porcentajes de la dimensión planeación	58
Figura 3	Distribución de porcentajes de la dimensión organización.....	59
Figura 4	Distribución de porcentajes de la dimensión dirección	61
Figura 5	Distribución de porcentajes de la dimensión Control	62
Figura 6	Distribución de porcentajes de la variable calidad del servicio	64
Figura 7	Distribución de porcentajes de la dimensión fiabilidad.....	65
Figura 8	Distribución de porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta	67
Figura 9	Distribución de porcentajes de la dimensión Seguridad	68
Figura 10	Distribución de porcentajes de la dimensión Empatía.....	70
Figura 11	Distribución de porcentajes de la dimensión Elementos Tangibles .	71

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La gestión administrativa es fundamental para el desarrollo integral de las actividades, al proporcionar una dirección sólida que asegure el buen funcionamiento de todas las áreas y/o departamentos. Además, permite promover la responsabilidad, el liderazgo de la dirección y el compromiso del órgano de apoyo, lo que contribuye a mejorar la calidad del aprendizaje de los estudiantes.

Según Verdesoto et al. (2018), la gestión administrativa implica la creación de entornos en los que las personas trabajen en equipo para lograr objetivos específicos de manera eficiente y eficaz.

Sin embargo, la calidad del servicio se determina por la percepción de los usuarios y se relaciona con la comprensión de las necesidades, así como con la capacidad de superar las expectativas respecto de un servicio específico (Izquierdo & Anastacio, 2021).

A nivel internacional, según el Banco Mundial (2021), la crisis educativa en Latinoamérica y el Caribe se debió a la falta de acceso a la educación y a la deficiencia en la calidad educativa. Además, se estima que entre el 20% y el 25% de los jóvenes y niños no asisten a sus centros educativos y que quienes sí asisten no reciben una buena calidad del servicio educativo.

Asimismo, la carencia de recursos educativos, equipos tecnológicos y programas innovadores conlleva que los estudiantes no reciban una educación adecuada; en consecuencia, con el tiempo, muestran desinterés. Al mismo tiempo, la falta de capacitación de los docentes, la infraestructura educativa inadecuada y el escaso acceso a los sistemas tecnológicos.

Por otro lado, muchas instituciones se enfocan en la gestión administrativa para asegurarse de que el talento humano realice las actividades acordes con los objetivos y en beneficio de la institución. Asimismo, la mejora de la gestión implica implementar estrategias eficientes para optimizar la labor administrativa del talento humano (Riffo, 2019).

A nivel nacional, los institutos educativos de los Olivos de Lima presentan deficiencias en la gestión administrativa, reflejadas en una planeación limitada, un liderazgo poco efectivo y estructuras organizacionales inadecuadas, así como en la ausencia de estrategias claras y de seguimiento de los procesos académicos. Asimismo, esta situación se vincula con los problemas de calidad del servicio educativo que afectan el desempeño institucional y el rendimiento académico de los estudiantes (Molina & Chuque, 2024).

Asimismo, en la institución pública de Pucusana se evidencia la falta de planeación estratégica, de capacitación del personal y de mecanismos de dirección y control. Asimismo, existe infraestructura deficiente, falta de equipamiento tecnológico y de bienes; en consecuencia, ello conlleva demoras en los trámites, escasa capacidad de respuesta, falta de seguridad y de confianza en los procesos administrativos (Quispe, 2024).

A nivel local, la mayoría de las instituciones mantienen el método tradicional de brindar servicios académicos que no marcan la diferencia, pero buscan que los estudiantes encuentren continuidad en sus estudios; es decir, los estudiantes esperan recibir y continuar ampliando sus conocimientos, así como una mejor calidad del servicio que involucre metodologías de enseñanza efectivas e innovadoras.

Según Peña (2023), existe desinterés por mejorar los servicios educativos en las distintas instituciones de la región de Madre de Dios, lo que representa un retroceso en el desarrollo, aumenta los tiempos de espera y genera una burocracia excesiva en la gestión. Además, existen desinterés por parte del personal administrativo para ofrecer respuestas adecuadas, deficiencias en los canales de comunicación con los estudiantes, falta de empatía y la falta de importancia de resolver los problemas de los servidores públicos.

Cárdenas (2021) demuestra que, existen limitaciones en la gestión institucional del sector educativo, en las que el uso de tecnologías y el acceso a la conectividad dificultan una atención oportuna y rápida a los usuarios. Asimismo, la falta de apoyo del Estado a las instituciones para que ofrezcan servicios educativos de calidad y con responsabilidad.

En la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (UNAMAD) se evidencia una calidad inadecuada de los servicios académicos y administrativos, lo que evidencia limitaciones en el cumplimiento de horarios, en la atención de documentos y en la disponibilidad de recursos tecnológicos. Además, esta situación evidencia que los estudiantes manifiestan una percepción neutral de la calidad de los servicios brindados (44.11%), mientras que otros se muestran satisfechos (24.97%) e insatisfechos (19.90%), principalmente en aspectos vinculados a la empatía, la fiabilidad, la tangibilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta (Molero & Ayma, 2018).

Según Paredes (2020), se demostró que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio (Rho de Spearman = 0,898), evidenciando que, con una gestión administrativa más efectiva, especialmente en los procesos de dirección y organización, existe una mejor percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes, sin dejar de reconocer la importancia de la planeación y el control como etapas esenciales del proceso administrativo .

No obstante, se precisa que, en un trabajo de investigación, el problema no debe presentarse como un hecho comprobado, sino como una situación problemática percibida o diagnosticable, que requiere ser analizada de manera sistemática mediante un proceso científico (Hernández & Mendoza, 2018).

En el Centro de Informática de la UNAMAD se han observado limitaciones en la gestión administrativa y en la calidad del servicio educativo. Estas limitaciones, a su vez, podrían afectar el servicio prestado o incluso la continuidad de los estudiantes. Es importante aclarar que lo mencionado no constituye una afirmación definitiva, sino más bien una percepción que es preciso investigar mediante instrumentos de medición confiables.

Entre los componentes relacionados con las deficiencias en la gestión administrativa del Centro de Informática de la UNAMAD se encuentran la planeación de los cursos, la organización de horarios, la distribución de módulos, la coordinación entre las actividades teóricas y prácticas, y el acceso oportuno a los recursos tecnológicos. Asimismo, estas situaciones aún no han sido evaluadas objetivamente, por lo que es necesario recopilar datos sobre la percepción de los estudiantes.

En cuanto a la calidad del servicio, existen indicadores del contexto que requieren análisis estadístico, tales como el cumplimiento del plan curricular, los horarios de clase, la coherencia entre los contenidos impartidos y las evaluaciones, la atención a las consultas académicas, la claridad de la información y el acompañamiento personalizado a los estudiantes. Asimismo, aunque el Centro de Informática dispone de infraestructura y recursos tecnológicos, desde la perspectiva de los estudiantes se consideran el estado operativo de los equipos, los espacios físicos y su disponibilidad para el desarrollo de las actividades académicas.

En consecuencia, la presente investigación utiliza un cuestionario estructurado con escala de Likert, lo cual permite identificar los niveles de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo, y analizar cada dimensión para obtener resultados empíricos sobre la situación actual del Centro de Informática, formular conclusiones con base en los datos y elaborar recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y de la calidad del servicio.

Por último, el mejoramiento en el Centro de Informática de la UNAMAD se logra mediante la implementación de las dimensiones de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) y de la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), con una prospectiva centrada en la innovación tecnológica y en la experiencia positiva del estudiante. Además, al centrarse en las variables del presente estudio, se puede garantizar una formación de alta calidad que prepare a los estudiantes para el futuro.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la **fiabilidad** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la **capacidad de respuesta** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la **seguridad** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la **empatía** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los **elementos tangibles** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la **fiabilidad** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la **capacidad de respuesta** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Explicar la relación que existe entre la gestión administrativa y la **seguridad** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Describir la relación que existe entre la gestión administrativa y la **empatía** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Evaluar la relación que existe entre la gestión administrativa y los **elementos tangibles** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

1.4. Variables

Variable de estudio 1: Gestión administrativa

Es el conjunto de actividades que orientan y ordenan las funciones de una organización. Asimismo, se lleva a cabo mediante la planeación, organización, dirección y control, bajo la responsabilidad de los altos directivos, cuya finalidad es orientar a la institución hacia el éxito y el cumplimiento de las metas (**Mendoza & Moreira, 2021**).

Dimensiones

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

Variable de estudio 2: Calidad del servicio

Yoon & Cheon (2020) afirman que, esta variable representa un juicio emitido por el usuario, cliente o consumidor sobre el estado del servicio e implica la inexistencia de errores. Asimismo, la calidad debe existir en todo momento y aplicarse simultáneamente en los niveles organizacionales, desde los dirigentes hasta el personal administrativo.

Dimensiones

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Elementos tangibles

1.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión Administrativa	Planeación	❖ Distribución adecuada del curso por módulos. ❖ Planeación en la enseñanza teórica y práctica. ❖ Carga académica adecuada al nivel esperado.	1,2 y 3
	Organización	❖ Disponibilidad de los laboratorios en los horarios de clase establecidos. ❖ Organización de las áreas de atención al estudiante. ❖ Organización de los horarios de clase durante la semana. ❖ Actualización de recursos tecnológicos.	1,2,3 y 4
	Dirección	❖ Facilitación de información y de procedimientos sobre trámites administrativos. ❖ Claridad en la explicación de los contenidos por módulos. ❖ Motivación hacia el aprendizaje. ❖ Apoyo en la resolución de problemas académicos.	1,2,3 y 4
	Control	❖ Claridad en los criterios y métodos de evaluación. ❖ Seguimiento periódico de problemas. ❖ Control continuo del avance académico.	1,2 y 3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad del servicio	Fiabilidad	❖ Consistencia del plan curricular de enseñanza. ❖ Cumplimiento del tiempo de clase por sesión ❖ Capacidad de enseñanza del docente. ❖ Coherencia entre lo evaluado y los objetivos de aprendizaje.	1,2,3 y 4
	Capacidad de respuesta	❖ Capacidad y competencia del docente para responder a las consultas académicas. ❖ Comunicación para la participación activa. ❖ Facilidad para acceder a recursos o apoyo adicional.	1,2 y 3
	Seguridad	❖ Generar confianza en la enseñanza. ❖ Adecuada información del curso. ❖ Transparencia y objetividad en el proceso evaluativo.	1,2 y 3
	Empatía	❖ Explicaciones adecuadas en la enseñanza. ❖ Disposición para adaptar los métodos de enseñanza a los estudiantes. ❖ Comprensión de necesidades. ❖ Acompañamiento progresivo en el aprendizaje.	1,2,3 y 4
	Elementos tangibles	❖ Espacios físicos limpios y ordenados. ❖ Equipamiento tecnológico de enseñanza. ❖ Operatividad de los equipos tecnológicos.	1,2 y 3

Fuente: Elaboración propia

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- **Hipótesis alterna (H_1):** Si existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- **Hipótesis nula (H_0):** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la **fiabilidad** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la **capacidad de respuesta** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la **seguridad** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la **empatía** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y los **elementos tangibles** del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

1.7. Justificación

- **Justificación teórica**

El presente estudio tiene como propósito ampliar el conocimiento científico sobre las variables de estudio, específicamente en el contexto del Centro de Informática de la UNAMAD, para comprender cómo la planeación, organización, dirección y control se asocian con la calidad del servicio y la percepción de los estudiantes. (Hernández et al., 2014).

- **Justificación práctica y social**

Los hallazgos permiten la toma de decisiones estratégicas por parte de las autoridades y responsables del Centro de Informática, orientadas a mejorar los procesos administrativos y la calidad del servicio, reflejados en la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles (Hernández et al., 2014).

En el ámbito social, la investigación contribuirá a fortalecer la gestión administrativa del Centro de Informática de la UNAMAD, beneficiando a la comunidad universitaria y a los estudiantes que perciben el servicio en la búsqueda de la mejora continua (Hernández et al., 2014).

- **Justificación metodológica**

La investigación aplicó instrumentos de recolección de datos con validez de contenido y confiabilidad comprobada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando la escala de Likert, que permiten medir las variables del estudio, constituyendo un aporte metodológico que podrá emplearse como referente en investigaciones posteriores con variables y contextos similares (Hernández & Mendoza, 2018).

1.8. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas se establecen cumpliendo y respetando a las personas que participan en la encuesta. Por lo tanto, los principios éticos considerados son: respeto, confidencialidad, cooperación y empatía; de esta manera, se pretende poner a los estudiantes al tanto de la investigación de la tesis.

En el desarrollo de este trabajo de investigación se tomará en cuenta lo siguiente:

- El **respeto** es un principio importante en el proceso de investigación porque se basa en el reconocimiento de la dignidad y los derechos de la población y, en particular, de los estudiantes.
- La **confidencialidad** es fundamental en la investigación porque garantiza la protección de la información personal de los participantes. Esto incluirá la protección de la información como el nombre, la dirección y la información de salud.
- La **cooperación y la empatía** son pilares éticos que facilitan la coordinación y la organización conjuntas para lograr en equipo los objetivos, independientemente de las metas individuales por alcanzar; siempre se logra cooperar, ya que ayudan a obtener resultados más concretos e información fiable.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Coronel & Pluas (2023), en su estudio titulado: “**CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**”. El **objetivo** general fue analizar la calidad de los servicios educativos universitarios en la ciudad de Guayaquil, en relación con las percepciones y el nivel de satisfacción de los estudiantes. La **población** sujeta al estudio fue de 35.934 cupos asignados; para efectos de cálculo, la **muestra** estuvo conformada por 384 estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil. La **metodología** utilizada fue cuantitativa, con un diseño correlacional no experimental. Los **instrumentos** utilizados fueron encuestas y los resultados obtenidos muestran que, mediante la prueba de fiabilidad de Cronbach (0,978), que indica la consistencia de los datos, se realizaron las pruebas de normalidad de kolmogorov-smirnov y de correlación de Pearson. En **conclusión**, los estudiantes están más satisfechos con los elementos tangibles del servicio y menos con la seguridad. Generando así la necesidad de evaluar sus servicios de manera constante y procurar su mejora, en pro de una educación de calidad.

Poveda (2020), en su estudio titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA**”, en la ciudad de Ambato, Ecuador. El **objetivo** general fue diseñar un modelo de gestión administrativa para los laboratorios de psicología de la PUCESA, con el fin de fortalecer la calidad del servicio en los ámbitos de la salud y la educación. La **población** fue de 302 estudiantes y 43

docentes, y la muestra estuvo constituida por 208 personas, distribuidas en 169 estudiantes y 39 docentes, a quienes se les aplicó la encuesta; se utilizó un muestreo por conveniencia. La **metodología** utilizada tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo donde de acuerdo con los **resultados** obtenidos, se plantea y realiza la propuesta, se desarrolla manuales de uso de los espacios experimentales y reglamento interno como herramientas que aseguren la ejecución correcta de los procedimientos y equipos del laboratorio Psicológico, con la finalidad de garantizar resultados favorables en la formación profesional de los estudiantes y la calidad del servicio que se brinda como institución, por lo tanto, de la investigación se concluye que la implementación de manuales de uso y reglamentos internos fortalece la gestión administrativa, optimiza los procesos operativos y eleva la calidad del servicio, respondiendo eficazmente a las necesidades de docentes y estudiantes.

Paredes (2020), en su estudio titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS**”, realizado en la ciudad de Ambato, Ecuador. El **objetivo** general fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio, diagnosticar el estado actual de dicha gestión e identificar los factores óptimos relacionados con la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato. La **población** total es de 16527 personas. La **muestra** estuvo compuesta por 265 docentes y 375 estudiantes. El **diseño** utilizado fue correlacional, descriptivo, no experimental. La **metodología** es cuantitativa. Los **instrumentos** utilizados fueron encuestas, y los resultados indican que la gestión administrativa se encuentra significativamente relacionada con la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,898 en la muestra total, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte. En **conclusión**, la relación entre las dos variables analizadas determinó que la calidad del servicio percibida por docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada, con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización; por supuesto, la planificación y el control son etapas del proceso

XII que se consideran eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa. Por lo tanto, se asume que, a medida que mejore la gestión administrativa, la relación con la otra variable será directa.

Daza et al. (2019), en su estudio titulado: **“GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA REGIÓN CARIBE DE COLOMBIA”**. El **objetivo** general fue analizar la incidencia de la gerencia del talento humano en la calidad del servicio educativo de las universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. La **población y la muestra** estuvieron conformadas por 35 directivos de las 7 universidades públicas de la Región Caribe. La **metodología** es exploratoria: descripción y correlación. El **diseño** utilizado fue explicativo, no experimental, sino transversal. Los **instrumentos** utilizados fueron cuestionarios y los resultados indican que la gerencia del talento humano y la calidad del servicio de las universidades se correlacionan positivamente, de manera moderada. En **conclusión**, existe desconocimiento de las políticas institucionales relativas a la deficiente remuneración del talento humano y a la falta de implementación de acciones de capacitación propias del cargo.

Arroyave & Hurtado (2019), en su estudio titulado: **“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR - IES PRIVADA DE LA CIUDAD DE PEREIRA (COLOMBIA)”**. El **objetivo** general fue determinar la calidad del servicio educativo para los estudiantes de pregrado de una Facultad de Ciencias Administrativas de una Institución de Educación Superior privada ubicada en el Eje Cafetero colombiano. La **población** de primer año: 207; de último año: 199. Asimismo, la **muestra** estuvo constituida por 156 y 152 estudiantes, respectivamente. La **metodología** fue cuantitativa y el diseño de investigación, descriptivo, concluyente, formal y estructurado. Los **instrumentos** utilizados fueron cuestionarios y encuestas, y los resultados obtenidos evidenciaron brechas negativas en cada una de las dimensiones evaluadas, lo que responde al objetivo propuesto de determinar las

brechas existentes entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de una Facultad de Ciencias Administrativas de una IES privada de la ciudad de Pereira. En **conclusión**, se observa un mejoramiento continuo del servicio educativo, con parámetros de calidad que facilitan el seguimiento y el cumplimiento de los lineamientos emitidos por los organismos gubernamentales nacionales.

Riffo (2019), en su estudio titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CALIDAD EN LOS CENTROS ESCOLARES DE LOS CHORRILLOS**”, en la ciudad de Talca, Chile. El **objetivo** general fue indagar en la influencia de la gestión administrativa en los procesos de calidad. La **población** y la **muestra** estuvieron conformadas por 80 docentes. La **metodología** es de enfoque cuantitativo y el diseño es de investigación básica sustantiva, con un enfoque transversal de nivel explicativo. Los **instrumentos** que se usaron fueron las encuestas y los **resultados** obtenidos han sido que la mayoría de los educadores de educación inicial han desarrollado competencias administrativas lo que corresponde a cerca de un 70% de la muestra y el 85% de las profesoras indican que la gestión es de buena calidad, por lo tanto, de la investigación se **concluye** que en las actividades desarrolladas se observa buena gestión y de calidad dentro de los centros escolares seleccionados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Levano & Salazar (2023), en su estudio titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019**”, realizado en la ciudad de Callao. El **objetivo** general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el servicio de calidad al alumnado de pregrado. La **población** estuvo compuesta por 1823 estudiantes y la **muestra**, por 317. La **metodología** fue inductiva y el **diseño** utilizado fue relacional, no experimental, transeccional

y descriptivo. El **instrumento** utilizado fue el cuestionario. Los **resultados** muestran que se encontró una gestión administrativa que presenta una relación positiva con los elementos no tangibles de la calidad del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, con valores de 0.775, 0.552, 0.509, 0.478 y 0.504, respectivamente. En **conclusión**, existe una relación fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al alumnado de pregrado. La correlación entre las dos variables fue de 0.708 ($p < 0.05$; IC del 95%).

Avellaneda (2023), en su estudio titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN CUTERVO**”, realizado en la ciudad de Chiclayo. El **objetivo** general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo. La **población** estuvo compuesta por 34 colaboradores y la **muestra** por 32 trabajadores. La **metodología** es de enfoque cuantitativo y el **diseño** utilizado fue básico — teórico, no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo y correlacional. Los **instrumentos** que se usaron fueron el cuestionario sobre la gestión administrativa y cuestionario sobre calidad de servicio y los **resultados** obtenidos han sido que en un mínimo porcentaje se encuentra el nivel alto lo que demuestra la falta de mejoras en ambas variables mientras que en los resultados inferenciales se obtuvo una correlación positiva alta con un grado de 0.916 y una significancia bilateral de $P < 0.000$, lo que **concluyó** que se tiene que hacer un mejoramiento y ordenamiento en cada una de las dimensiones dentro del procesos administrativo y como se otorga los servicios a cada uno de nuestros usuarios a través de nuestros trabajadores por lo que se recomendó a los directivos de la institución aplicar la propuesta para el mejoramiento tanto de la gestión administrativa como de la calidad de servicio.

Quispe (2023), en su estudio titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BOLIVARIANO DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN**”, realizado en la ciudad de Lima. El **objetivo** general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San Sebastián, Cusco, en el año 2022. La **población** y la **muestra** estuvieron conformadas por 63 colaboradores. La **metodología** presentada fue una tipología con enfoque cuantitativo, y el **diseño** utilizado fue no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. Los **instrumentos** utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, y los resultados obtenidos mostraron significancia estadística ($p=0,033$; $p<0,05$). Esto significa que no se considera la hipótesis nula, sino la hipótesis alternativa; por ende, se concluye que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Esta relación presenta un coeficiente de 0.795, lo que indica una fuerte correlación positiva. Se puede **concluir** que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo; se sugiere brindar capacitaciones a los gerentes encargados de gestionar las actividades de la entidad, se debe tener un sistema correctamente constituido, disminuir el número de alumnos por salón esto permitirá una enseñanza más particular, capacitar a los docentes en el uso de diferentes metodologías y en su formación, permitiendo así la optimización de la calidad de educación de la entidad.

Flores (2022), en su estudio titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EDUCATIVA EN UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE UN DISTRITO DE CONTUMAZÁ-CAJAMARCA**”, realizado en la ciudad de Cajamarca. El **objetivo** general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en un ISTP de Tembladera, Contumazá-Cajamarca. La **población** estuvo conformada por 133 estudiantes y la **muestra** por 57. La **metodología** fue de tipo básico y el **diseño**, descriptivo-

correlacional. El **instrumento** utilizado fue la encuesta y los resultados indican que, respecto a la gestión administrativa, los encuestados, en un 73,7 %, destacaron que los actores siempre cumplen su rol en todos los procesos, como planear, organizar, dirigir y controlar, en las más diversas actividades institucionales orientadas a la mejora constante de la calidad educativa que ofrecen a sus usuarios. De la misma forma, se caracterizó el perfil de la calidad educativa, sobre la cual los encuestados consideran que tiene un nivel alto, con un 57,9%. En **conclusión**, entre las variables indicadas existe una relación positiva de intensidad moderada, con un coeficiente de correlación de 0,581 y un valor $p = 0,000$.

Gonzales (2022), en su estudio titulado: “**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUTO ISATEC, SEDES LAMBAYEQUE Y SAN IGNACIO, 2021**”, realizado en la ciudad de Chiclayo. El **objetivo** general fue proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio durante el año 2021. La **población** estuvo conformada por 393 estudiantes, 30 profesores y 8 miembros del personal administrativo, y la muestra estuvo constituida por 185 alumnos encuestados del instituto y 8 entrevistas al personal docente y administrativo (6 profesores y 2 miembros del personal administrativo). La **metodología** representa un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de tipo aplicado, con nivel descriptivo y el **diseño** fue no experimental, de corte transversal. Los **instrumentos** utilizados fueron cuestionarios y entrevistas, y los resultados indican que el nivel de calidad del servicio educativo es medio; la principal dimensión por mejorar es el contenido del sitio web. En el ámbito de la gestión, se observó una buena gestión organizacional y administrativa; sin embargo, se puede potenciar la gestión pedagógica y comunitaria mediante herramientas digitales. Se **concluye** que, mediante la aplicación de estrategias de mejora, se podría mejorar la calidad y, con ello, la gestión del instituto.

Brio (2021), en su estudio titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LAS REDES EDUCATIVAS INSTITUCIONALES-SJL, LIMA 2021**”. El **objetivo** general fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima, 2021. La **población** y la **muestra** fueron de 52 directivos de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho. La **metodología** se enmarca en el modelo positivista, de tipo básico, con enfoque de investigación cuantitativo, de nivel explicativo y de **diseño** transversal, no experimental. Se utilizó la **técnica** de la encuesta y el **instrumento** de recolección de datos fue el Cuestionario electrónico de escala, como **resultado** se determinó que existe una relación entre las dos variables, con una correlación de Pearson de 0,495 con una significancia de 0 ($p < 0.05$) a su vez en el análisis de regresión tuvo un coeficiente de determinación de $cd = 0,245 = 24,5\%$, se **concluye** que existe una relación moderada y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, evidenciando que una adecuada gestión contribuye significativamente a mejorar diversos aspectos del servicio, especialmente en la capacidad de respuesta y la empatía hacia los usuarios.

2.1.3. Antecedentes locales

Corahua & Valencia (2023), en su estudio titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIALIZACIÓN DE ROPA AMERICANA IMPORTADA EN LA FERIA ALAMEDA - PUERTO MALDONADO (2020-2021)**”. El **objetivo** general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la comercialización de ropa americana importada en la Feria Alameda, en Puerto Maldonado, durante 2020-2021. La **población** estuvo conformada por 50 socios comerciantes y la muestra por la misma cantidad. La **metodología** es descriptiva y cuantitativa, y el diseño es no experimental, con

un análisis estadístico de correlación mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los **instrumentos** utilizados fueron el cuestionario y la entrevista personal. Como **resultado** de la prueba de hipótesis, se obtuvo una correlación directa positiva moderada de 0,487, con un valor p menor que el nivel de significancia ($p < 0,05$), entre las variables “Gestión administrativa” y “Comercialización”. En **conclusión**, de acuerdo con los resultados del estudio, se puede afirmar que, cuando se mejora la gestión administrativa, también mejoran los niveles de comercialización y viceversa.

Quispe & Huisa (2021), en su estudio titulado: “**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD LA JOYA - 2019**”. El **objetivo** general fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud La Joya. La **población** estuvo conformada por un total de 14635 usuarios y la muestra por 374. La **metodología** es de tipo correlacional; asimismo, el **diseño** utilizado fue explicativo y correlacional, dado que medirá el grado de relación entre las variables. Los **instrumentos** utilizados fueron encuestas y los resultados obtenidos influyen directamente en la “satisfacción de los usuarios externos” del puesto de salud La Joya, que registró un porcentaje mayoritario del 46,3% y un resultado de poca satisfacción con los servicios brindados por dicho puesto. En **conclusión**, la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio, con 45,2 %; esto se debe a que la infraestructura y los recursos logísticos no son del todo adecuados, y a que la prestación del servicio no es muy confiable, puesto que los trabajadores no inspiran suficiente credibilidad al no escuchar ni mantener bien informados a los usuarios.

Hurtado & Pfuño (2021), en su estudio titulado: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO OFERTADO POR LA EMPRESA ECONOCABLE HD PUERTO MALDONADO EN LA PROVINCIA DE TAMBOPATA, DEPARTAMENTO DE MADRE DE**

DIOS, 2021". El **objetivo** general del estudio fue explicar cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad del servicio ofrecido por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, en 2021. La **población** y la **muestra** estuvieron conformadas por 45 trabajadores. La **metodología** es de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo, y el diseño utilizado fue descriptivo-correlacional, de corte transversal y de tipo básico sustantivo. Los **instrumentos** utilizados fueron los cuestionarios y los resultados obtenidos fueron: el clima organizacional se ubica en la escala "Bueno" según el 35,6 % de los encuestados, y la variable Calidad de Servicio se ubica en la escala "Casi siempre" según el 55,6 % de los encuestados. Del análisis respecto a los objetivos específicos se puede inferir que la calidad del servicio es predicha de mejor manera por la dimensión: respaldo/apoyo al mantener una correlación de 0,290 en el Coeficiente R² de Determinación, permitiendo asegurar que la calidad de servicio depende en un 8.41% del respaldo/apoyo; por otro lado la dimensión que en menor medida predice a la calidad de servicio es cohesión/unidad, con una correlación de 0,185 para el coeficiente r² de Determinación de Pearson, afirmando que la calidad de servicio depende en un 3.42% de la cohesión/unidad. También existe una correlación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,303 y un coeficiente de determinación de 0,091, lo que indica que, con una significancia inferior al 5% ($\alpha=0,043$), la calidad de los servicios depende del clima organizacional en un 9,18%. Se puede **concluir** que, en virtud de los apartados conceptuales y teóricos, se ha podido ver claramente que el desarrollo de un clima organizacional adecuado, como elemento primordial de toda organización, garantizará en el corto, mediano y largo plazo el desarrollo de una excelente calidad de servicio, dado que estos elementos constituyen políticas de cumplimiento de todos los colaboradores de la empresa, los mismos que generarán un efecto positivo en los clientes.

Huaman & Quispe (2020), en su estudio titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE PUERTO MALDONADO, 2019”**. El **objetivo** general fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral de “los trabajadores de la sede administrativa de la Oficina Regional Sur Oriente Cusco- INPE Puerto Maldonado, 2019”. La **población** y la **muestra** estuvieron conformadas por 16 colaboradores. La **metodología** corresponde al tipo básico, de corte no experimental y enfoque cuantitativo. El diseño utilizado fue no experimental y se clasificó como transversal y correlacional. Los **instrumentos** que se usaron fueron entrevista y cuestionario y los **resultados** obtenidos han sido que el 56.3% del personales encuestados en “la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado” perciben una gestión administrativa alta, y respecto a la variable satisfacción laboral el 50.0% de los trabajadores manifestó como alta; Se demostró la existencia de una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y la satisfacción laboral al 95% de confianza ($p < 0.05$; $\rho = 0.821$), al obtener un valor sig. de 0.003 y, además, dicha correlación es del 51.6%, con un margen de error del 5%, obteniendo una correlación de Pearson ($p < 0.05$; $\rho = 0.516$). En **conclusión**, la gestión administrativa se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 4.18 y la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel alto, con dichos resultados estadísticos se determinó que de acuerdo a la hipótesis planteada, mediante el estadístico $Z_t = 7.87$, se afirma que existe correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, siendo su coeficiente de correlación $\rho = 0.821$, de acuerdo a la escala de valores de correlación indica que existe una correlación positiva alta demostrando que la gestión administrativa incide en la satisfacción laboral.

Puma & Álvarez (2019), en su estudio titulado: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EPS EMAPAT S.A. DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, MADRE DE DIOS 2019**”. El **objetivo** general fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la EPS EMAPAT S.A. en la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2019. La **población** estuvo conformada por 18.357 usuarios y la **muestra** por 376 participantes. La **metodología** es de tipo descriptivo-correlacional y el diseño es no experimental, de corte transversal. Los **instrumentos** utilizados fueron la búsqueda y el análisis de contenidos, la observación, las encuestas y las entrevistas. Los **resultados** obtenidos indican que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT S.A. En **conclusión**, podemos afirmar que factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles influyen de manera determinante en la satisfacción de los usuarios de la EPS EMAPAT S.A.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión

Es la acción de administrar, es decir, de realizar las actividades conducentes al logro de los objetivos establecidos por la institución. Además, se enfoca en asegurar el correcto funcionamiento de cada área, lo que garantiza el desarrollo organizacional (Esly & Bruno, 2023).

Según Mendoza & Moreira (2021), la gestión es el acto de asumir la responsabilidad de un proceso y supervisar diversas actividades, ya sean productivas o de servicios. Asimismo, la dirección supervisa las actividades para mejorar el desempeño de la organización.

La gestión consiste en lograr resultados óptimos de forma ordenada, en función del desempeño, del esfuerzo, del conocimiento y de la combinación de habilidades del talento humano, lo que permite dirigir y controlar los recursos humanos y materiales (Delmenza, 2017).

Las definiciones de Esly & Bruno (2023) y Mendoza & Moreira (2021) coinciden en que la gestión administrativa abarca las responsabilidades por las actividades en las áreas de la organización, orientadas al logro de objetivos. Sin embargo, Delmenza (2017) enfatiza los resultados obtenidos en el desempeño del personal administrativo y en el control de materiales; asimismo, la satisfacción del estudiante es determinante para alcanzar las metas y perfeccionar los programas educativos.

2.2.2. Gestión educativa

Se advierte que, la gestión educativa abarca no solo la administración de los recursos físicos, financieros y humanos, sino también la planeación estratégica de la enseñanza, la implementación de políticas educativas y la evaluación continua de los procesos de enseñanza, lo que permite responder a las necesidades educativas y tecnológicas.

La educación es el proceso de adquirir conocimiento mediante el aprendizaje para el desarrollo social, lo que permite enfrentar los retos del presente y construir un futuro mejor. Por lo tanto, la gestión educativa involucra la planeación, organización, dirección y control para lograr una gestión óptima, contribuyendo a mejorar la calidad de la enseñanza, del ambiente y del desarrollo del aprendizaje de los estudiantes (Aveiga & Véliz, 2019).

Los administradores o directores se encargan de liderar las instituciones hacia la operatividad adecuada, la capacitación, la competitividad educativa, la eficiencia y la eficacia en el proceso de enseñanza-aprendizaje; por lo tanto, una gestión desde la alta dirección implica no solo gestionar los recursos materiales, sino también establecer objetivos estratégicos para generar calidad en la enseñanza (Chasquibol et al., 2022).

Además, la gestión educativa permite brindar las mejores facilidades y comodidades para obtener resultados en beneficio de los estudiantes, proporcionando comprensión tanto al inicio como al final de la clase, de acuerdo con la malla curricular o el plan de estudios (Farroñay & Ancaya, 2016).

Aveiga & Véliz (2019) enfatizan que, la enseñanza y el aprendizaje se logran mediante los 4 componentes de la administración orientada a la calidad, lo que permite obtener resultados en beneficio de los estudiantes (Farroñay & Ancaya, 2016). No obstante, Chasquibol et al. (2022) precisan que, la alta dirección gestiona la implementación y la operatividad de la institución con eficiencia y eficacia en los procesos de enseñanza y aprendizaje, priorizando la calidad educativa.

2.2.3. Gestión de Calidad

La institución está orientada a la satisfacción del alumnado; para ello, debe cumplir con altos estándares de calidad. Según Peralta et al. (2023), la gestión de calidad se da cuando el trabajador administrativo y el docente desempeñan sus actividades utilizando sus experiencias, conocimientos administrativos y su vocación previos, para que el alumnado perciba calidad educativa en el servicio.

La gestión de la calidad no se limita a un único método, sino que abarca diversos enfoques para satisfacer las necesidades específicas de cada situación. Por esa razón, según Paredes et al. (2019), constituye un aspecto estratégico, ya que sustenta los principios de orientación al usuario, de mejora continua y de visión, lo que permite satisfacer las expectativas y elevar la calidad del servicio.

Según Ormaza & Guerrero-Baena (2021), la gestión de la calidad busca que las empresas mantengan su competitividad en contextos cada vez más complejos y exigentes.

Según Peralta et al. (2023), permite comprender la gestión de la calidad como la aplicación de las experiencias y los conocimientos del personal docente y no docente a los estudiantes. No obstante, desde la perspectiva de Paredes et al. (2019), dicha gestión es un aspecto estratégico, ya que permite desarrollar habilidades en la atención, la mejora y el crecimiento de la organización. Por lo tanto, Ormaza & Guerrero-Baena (2021) precisan que, según lo expuesto por los autores anteriores, la gestión de la calidad contribuye al fortalecimiento de la competitividad en escenarios empresariales cada vez más exigentes.

2.2.4. Gestión administrativa

Se ha considerado fundamental la gestión administrativa en el Centro de Informática, ya que asegura el correcto funcionamiento de las clases y contribuye al logro de los objetivos. En esencia, la variable se centra en la enseñanza del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Según Levano & Salazar (2023), la gestión administrativa es el conjunto de acciones que permiten emplear de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros de la institución.

La gestión administrativa y las dimensiones contribuyen a la toma de decisiones adecuadas para el buen desempeño institucional. De esta manera, se crea una mejor perspectiva, lo que conlleva experiencias positivas para los estudiantes (Peralta et al., 2023).

Según Bazurto et al. (2021), la gestión administrativa en la educación permite implementar mejoras en las mallas curriculares, lo que conlleva la planeación e implementación de programas educativos, la gestión de recursos académicos y la coordinación de actividades para asegurar la ejecución eficaz.

Anchelia et al. (2021) sostienen que, en el sector educativo, público o privado, prevalece la acción de gestionar con anticipación y de manera estratégica; este mecanismo se vuelve factible al planear actividades curriculares innovadoras en la enseñanza.

Asimismo, las instituciones buscan desarrollar una gestión administrativa adecuada, sustentada en políticas claras que permitan disminuir la insatisfacción y mejorar el desempeño de los colaboradores. Asimismo, no se puede hablar de una organización saludable sin considerar la falta de satisfacción del usuario, que influye directamente en la competitividad (Saavedra & Delgado, 2020).

En conclusión, Levano & Salazar (2023) y Peralta et al. (2023) señalan que, la gestión administrativa y las dimensiones contribuyen a la calidad del servicio. En contraste, Bazurto et al. (2021) sostienen que la gestión administrativa mejora el desarrollo académico de los estudiantes. Además, Anchelia et al. (2021) demuestran que la gestión implica la planeación curricular

y el desarrollo de actividades académicas y Saavedra & Delgado (2020) resaltan el impacto en la satisfacción del personal, en particular del encargado de llevar a cabo todo el proceso. En síntesis, los autores presentan enfoques que subrayan cómo la gestión administrativa contribuye directamente a mejorar la calidad percibida del servicio educativo por los estudiantes.

2.2.5. Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación

Consiste en establecer con anticipación los objetivos institucionales y definir las acciones necesarias para alcanzarlos; además, constituye el eje principal del proceso administrativo y educativo (Levano & Salazar, 2023).

Citando a Delmenza (2017), quien afirma que la planificación implica construir un enlace entre la situación actual y la deseada, mientras que la planeación es la base para el desarrollo de acciones sólidas y orientadas al éxito.

Principios de la planeación

Según Delmenza (2017), se sostienen los siguientes principios para esta primera dimensión:

- **Factibilidad.** – Las estrategias deben ser viables en la práctica; asimismo, es importante considerar cuidadosamente los recursos, las limitaciones y el contexto antes de implementar los planes.
- **Objetividad y cuantificación (precisión).**– Se basan en información concreta y mensurable, sin suposiciones ni creencias personales, para la toma de decisiones basada en datos confiables y verificables.
- **Flexibilidad.** - El entorno empresarial se caracteriza por su carácter cambiante. En efecto, la idea es que sean flexibles para adaptarse a cambios inesperados.
- **Unidad.** - Se enfatiza la importancia de la coherencia e integración, ya que los planes específicos deben estar alineados entre sí para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y adoptar un enfoque integral.

- **Cambio de estrategias.** - Lo importante es revisar y actualizar periódicamente los planes a largo plazo. En consecuencia, revisar los planes permite realizar modificaciones importantes cuando sea necesario.

Organización

Es la capacidad de crear una estructura y un orden en el trabajo que mantengan un nivel de calidad propicio para el desarrollo eficaz de las actividades (Delmenza 2017).

Según Corahua & Valencia (2023), la organización en la gestión administrativa consiste en asignar y estructurar sistemáticamente las tareas entre el personal y el docente en el campo educativo, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en la enseñanza .

Principio de la organización

Según Contreras et al. (2023), se presenta lo siguiente para la dimensión de organización:

- **Objetivo.** - Implica que no debe existir ninguna tarea o función que no contribuya, directa o indirectamente, al logro de las metas establecidas.
- **Especialización.** - Consiste en asignar tareas específicas a individuos o equipos, lo que les permite desarrollar eficientemente las actividades, perfeccionar las habilidades y aumentar la productividad.
- **Jerarquía.** - Establece una estructura clara de autoridad y comunicación dentro de la organización. Por lo tanto, implica la creación de niveles de gestión en los que la información y las decisiones fluyan con eficiencia.
- **Paridad autoridad-responsabilidad.** - Este principio enfatiza el equilibrio entre la autoridad otorgada y la responsabilidad asignada.
- **Unidad de mando.** - Este principio establece que cada empleado debe reportar a un único supervisor directo.
- **Difusión.** - Las líneas de autoridad y las responsabilidades deben estar claramente accesibles para todos los miembros de la organización.

- **Amplitud y tramo de control.** - Se basa en el número óptimo de subordinados que un gerente puede supervisar y orientar sin sobrecargarse.
- **Coordinación.** - Implica la sincronización de esfuerzos, la comunicación efectiva entre departamentos y la alineación de objetivos.
- **Continuidad.** - La estructura organizativa debe mantenerse, mejorarse y adaptarse continuamente a los cambios en el entorno interno y externo.

Dirección

Es la conducción y orientación del personal docente para que ejecute sus funciones con compromiso y asegure el cumplimiento de los objetivos educativos de los estudiantes, logrando la satisfacción total (Corahua & Valencia, 2023).

Principios de la dirección

Según Delmenza (2017), presenta los siguientes principios:

- **De la armonía del objetivo o de la coordinación de intereses.** - La eficiencia de la gestión depende del enfoque para alcanzar los objetivos generales.
- **Impersonalidad de mando.** - Las decisiones y los pedidos deben basarse en las necesidades de la empresa, no en preferencias personales.
- **Supervisión directa.** - Los líderes deben brindar orientación, apoyo y retroalimentación a los subordinados en el desarrollo de las actividades.
- **Resolución del conflicto.** – Permite identificar y resolver los conflictos en cuanto surjan, antes de que se intensifiquen y causen problemas.
- **De la vía jerárquica.** - Permite mantener la claridad y la eficiencia; por ello, es importante que las órdenes y la información fluyan dentro de la jurisdicción.
- **Aprovechamiento del conflicto.** - Se basa en que los desacuerdos no son solo obstáculos, sino también oportunidades para analizar alternativas y forzar soluciones innovadoras que mejoren la situación actual.

Control

Según Corahua & Valencia (2023), consiste en supervisar las actividades por parte de la dirección y órgano de apoyo realizadas por el docente, y comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos en la enseñanza

Además, Montero (2020) distingue las formas de control administrativo según su finalidad (legalidad u oportunidad), su alcance (órganos, funcionarios o actos) y el momento en que se aplica (preventivo o posterior).

Principios de control

A continuación, según Contreras et al. (2023), se detalla y describe cada uno de los principios:

- **Equilibrio.** - Este principio enfatiza el control para que la delegación de autoridad sea proporcional; es decir, cada nivel de responsabilidad debe contar con un nivel de supervisión correspondiente.
- **De los objetivos.** - Deben ser la base y permitir que la organización se adapte y cambie en respuesta a nuevos objetivos.
- **De la oportunidad.** - Este principio destaca la prontitud en la aplicación del control. Asimismo, el control efectivo debe ser preventivo más que reactivo, anticipándose a posibles desviaciones antes de que ocurran.
- **De las desviaciones.** - Permiten convertir errores en oportunidades de aprendizaje. Además, implica el análisis de datos, la revisión posterior a la acción y una mentalidad que considera los errores como oportunidades.
- **De excepciones.** - La asignación de recursos puede ser más eficiente si se concentra en áreas de alto impacto o riesgo; es decir, es necesario contar con una comprensión profunda de los procesos para identificar las actividades estratégicas.
- **De la función controladora.** - Implica establecer estructuras organizativas que garanticen una supervisión objetiva, como un departamento de auditoría interna independiente.

2.2.6. Calidad

Se precisa que, la calidad es la búsqueda permanente de la perfección, en la que todos los usuarios buscan satisfacerse con el servicio o bien. Sin embargo, la perfección es un concepto que nunca se alcanzará por completo. Por ello, la calidad es un proceso de mejora continua y de oportunidad.

La calidad se entiende de muchas maneras, según Harvey & Green (1993), Cheng (2017), Jungblut et al. (2015), Scharager Goldenberg (2018), como se citó en Sepúlveda et al. (2023), los cuales se detallan a continuación:

- La calidad, vinculada a los objetivos, se entiende desde una perspectiva funcional, basada en el cumplimiento de lo propuesto o de lo ofrecido.
- La calidad, entendida como excelencia, se refiere a un conjunto de condiciones únicas y difíciles de alcanzar.
- La calidad, entendida como algo fuera de lo común, se relaciona tanto con la existencia de entornos educativos innovadores como con el cumplimiento de estándares mínimos.
- La calidad, conceptualizada como transformación, destaca el potencial de la educación para generar cambios y perfeccionar habilidades.
- La calidad, basada en la enseñanza, se refiere al fortalecimiento de la capacidad para participar activamente en el proceso de formación.
- La calidad, considerada un valor añadido en la educación, está vinculada a la percepción de una mejora de la experiencia educativa.
- La calidad, entendida como una cualidad en el ejercicio profesional, se centra en la dedicación y el compromiso de los actores educativos.

Según Burgos (2021), la calidad se refiere a los esfuerzos de los creadores, fabricantes o proveedores para cumplir los requisitos establecidos, satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Según Suasnabas & Juárez (2020), el propósito central de los estándares de calidad es guiar, apoyar y monitorear a los educandos para promover la mejora continua y la toma de decisiones orientadas a la mejora de la calidad educativa.

En síntesis, los autores que citó, Sepúlveda et al. (2023), definen la calidad como el cumplimiento de lo propuesto, el compromiso y la dedicación de la institución, y priorizan la excelencia para impulsar cambios en el fortalecimiento educativo y en la mejora de la experiencia educativa. De esta manera, coincide con Burgos (2021) en la superación de necesidades a partir de las expectativas. Sin embargo, Suasnabas & Francisco (2020) proponen la mejora continua y la toma de decisiones para promover la calidad educativa. En síntesis, la calidad busca la excelencia, la comodidad y la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios en relación con sus expectativas iniciales.

2.2.7. Servicio

Según Miranda et al. (2021), el servicio es un bien intangible que consiste en realizar las actividades destinadas a satisfacer necesidades de los usuarios.

Según Kotler et al. (2021), el servicio es la actividad que una parte ofrece a otra, sin generar propiedad, y puede estar o no ligada a un bien físico.

Villena, 2018, citado por Vargas & Yaranga (2020), es el conjunto de beneficios adicionales que el cliente espera recibir, más allá del producto o servicio básico, en función del precio, la imagen y la reputación.

En síntesis, Miranda et al. (2021) señalan que, el servicio satisface la necesidad y beneficia a la otra parte, lo cual coincide con lo señalado por Kotler et al. (2021), quienes advierten que puede estar vinculado o no al producto físico. Por último, Vargas & Yaranga (2020) señalan que el precio, la imagen y la reputación influyen en la toma de decisiones sobre el servicio.

2.2.8. Estudiante

Según la Real Academia Española (2023), el estudiante es la persona que cursa estudios en un establecimiento educativo.

El estudiante es el aprendiz comprometido con el estudio y la generación de conocimiento, lo que implica la autoevaluación y la responsabilidad en su proceso educativo (Durán et al., 2021).

El estudiante universitario es la persona que se autogestiona en el conocimiento, transformándose de receptor a creador independiente de su propio aprendizaje. Además, se distingue por su autonomía en la búsqueda de información, pensamiento crítico, iniciativa, comunicación efectiva y capacidad para resolver problemas (Vásquez & Vásquez, 2022).

En síntesis, según Durán et al. (2021) y la Real Academia Española (2023), el estudiante es la persona comprometida con la generación de conocimiento en el proceso educativo. Por lo tanto, Vásquez & Vásquez (2022) consideran que un universitario es una persona con amplias capacidades, formación profesional, pensamiento crítico e iniciativa para resolver problemas. En contraste, el estudiante del Centro de Informática de la UNAMAD es la persona sin estudios, egresada de la educación básica o superior, que desea cursos para ampliar sus conocimientos u obtener oportunidades laborales.

2.2.9. Calidad educativa

Según Pérez et al., 1994, como se citó en García et al. (2022), la educación, desde la perspectiva etimológica, proviene de las palabras latinas *educare* y *educere*. La primera se refiere a un apoyo externo o formación desde afuera hacia dentro, mientras que la segunda es la capacidad de desarrollar capacidades que ya posee el estudiante y surge desde dentro hacia afuera.

Según García et al. (2022), la calidad educativa es la articulación de elementos para crear un ambiente dinámico que permita evaluar los procesos formativos e implementar la mejora continua.

En síntesis, Pérez et al., 1994, como se citó en García et al. (2022), definen la educación a partir de las raíces *educare* y *educere*; consecuentemente, establecen que la calidad educativa genera un entorno dinámico que contribuye a mejorar los estándares educativos. Por lo tanto, si las instituciones implementan metodologías de enseñanza adecuadas y emplean estándares de calidad, se genera satisfacción entre los estudiantes.

2.2.10. Calidad del servicio

Izquierdo & Anastacio (2021) afirman que, la calidad del servicio se construye en la mente de los usuarios. Además, se basa en el profundo conocimiento de sus necesidades y en la capacidad para superar las expectativas que tienen respecto al servicio recibido.

Según Latif et al., 2019, como se citó en Yarlequé et al. (2022), se refiere a la excelencia de las experiencias de aprendizaje que las universidades promueven en los estudiantes, con el propósito de lograr satisfacción educativa.

Según Brio (2021), la aplicación de las variables y dimensiones resultó un éxito en el ámbito educativo, lo que demuestra que puede adaptarse a los centros educativos y contribuir a la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, resulta viable emplearlo en estudios relacionados con la variable del presente estudio.

Asimismo, según Levano & Salazar (2023), la calidad del servicio y la gestión administrativa son aplicables en el contexto educativo, lo que asegura que los resultados permitan medir, evaluar y mejorar la experiencia educativa.

Además, Aparicio & López (2024) justifican que, en el entorno académico, resulta válida la aplicación de las dimensiones de la calidad del servicio. No obstante, la presente tesis, enfocada en el centro de informática de la UNAMAD, aunque no sea un centro de educación básica ni brinde estudios de pregrado, busca ofrecer servicios formativos en tecnología.

Según Izquierdo & Anastacio (2021) y Latif et al. 2019, como se citó en Yarlequé et al. (2022), se puede concluir que las experiencias de los estudiantes en el aprendizaje se deben a la mejora institucional y a la capacidad de superar las expectativas. Por otro lado, según Brio (2021), Levano & Salazar (2023) y Aparicio & López (2024) señalan que, es aplicable la variable calidad del servicio y sus dimensiones en el ámbito académico, logrando medir la experiencia educativa, contribuir en la satisfacción y garantizar la consistencia en la educativa, universitario y Centros de formación, tal es el caso del Centro de Informática de la UNAMAD, de esta manera se viabiliza la aplicación del estudio.

2.2.11. Importancia de la calidad del servicio

La calidad del servicio representa una ventaja para marcar la diferencia frente a los competidores e impulsar la marca institucional u organizacional. Asimismo, medir los niveles de satisfacción con el fin de obtener información que contribuya a mejorar el servicio (Guatzozón et al., 2020).

Según Murillo, 2018, como se citó en Crispin & Damiano (2023), la calidad del servicio permite el éxito de cualquier organización, ya que busca la fidelización de los usuarios. Además, un servicio orientado a la excelencia representa una ventaja competitiva frente a otras instituciones.

En síntesis, existe coincidencia entre lo señalado por Guatzozón et al. (2020) y Murillo, 2018, como se citó en Crispin & Damiano (2023), la calidad del servicio constituye una ventaja frente a las demás instituciones, debido a la satisfacción del usuario y su posterior fidelización.

2.2.12. Dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones de la calidad del servicio fueron propuestas por Parasuraman et al. (1993). Además, dichas dimensiones permiten analizar de manera operativa los distintos aspectos de la calidad del servicio, los cuales son desarrollados a continuación:

Fiabilidad

Está relacionada con las actividades y habilidades laborales del docente, de manera precisa y cuidadosa, dirigidas al estudiante. Asimismo, la dimensión implica una interacción comunicacional constante y el cumplimiento de lo prometido, empezando por la atención y la resolución de incomodidades y quejas (Parasuraman et al., 1983, como se citó en Pumacayo et al., 2020).

Se propone que, la importancia de la dimensión radica en conocer el desempeño del docente para demostrar habilidades mediante la enseñanza sin errores y en generar confianza en el estudiante.

Según Aparicio & López (2024), la dimensión está vinculada a la credibilidad y a la confianza de los estudiantes. Por lo tanto, la inclusión en el ámbito educativo es viable porque permite medir las expectativas y los plazos de los procedimientos educativos. Además, la aplicación no presentó dificultades durante el estudio, lo que refuerza su utilidad para medir la calidad del servicio.

Brio (2021) señala que, las instituciones tienen la capacidad de cumplir con los horarios de clase y los servicios prometidos al estudiante. El estudio aplicó instrumentos que permitieron medir la fiabilidad en el cumplimiento de los horarios y en el desarrollo de la malla curricular. Por lo tanto, incluir esta dimensión en los estudios fortalece la confianza en los servicios educativos.

Según Levano & Salazar (2023), la dimensión abarca los servicios educativos y los trámites administrativos vinculados al cumplimiento del plan curricular. Asimismo, implica que los procesos académicos se ejecutan sin errores ni contradicciones, lo que contribuye a una relación más sólida entre los estudiantes y la institución. Por lo tanto, implica que los estudiantes perciban de manera consistente y responsable el cumplimiento de lo prometido.

Capacidad de respuesta

Es la capacidad, la intención o la voluntad del personal para brindar ayuda a los estudiantes y ofrecer un servicio oportuno. Asimismo, implica prestar atención a las solicitudes y demostrar una predisposición permanente de apoyo académico (Parasuraman et al., 1993, como se citó en Pumacayo et al., 2020).

La capacidad de respuesta en la enseñanza debe mejorar la experiencia del estudiante y facilitar el aprendizaje, fomentando una interacción efectiva.

De acuerdo con Aparicio & López (2024), se refiere a la disposición y a la rapidez para atender las necesidades de los estudiantes. Asimismo, se analizan indicadores pedagógicos del docente en la entrega de información clara y oportuna ante las dudas. Además, esta dimensión es aplicable en el ámbito académico, ya que permite medir la efectividad de la atención al estudiante. Por lo tanto, la capacidad de respuesta es determinante para la satisfacción en contextos educativos.

Asimismo, Brio (2021) sostiene que, las investigaciones en el ámbito académico no presentan inconvenientes para la aplicación de la dimensión, ya que se evaluaron aspectos como los talleres y los servicios educativos ofrecidos por las instituciones, lo que demuestra su utilidad para medir la capacidad de respuesta en contextos educativos.

Según Levano & Salazar (2023), la capacidad de respuesta permite evaluar la disposición del personal administrativo y docente para atender las necesidades de los estudiantes con prontitud y eficacia. Además, permite identificar el compromiso del docente de brindar un apoyo inmediato y personalizado. Por ello, su aplicabilidad en el ámbito académico resulta evidente en estudios de naturaleza similar.

Seguridad

Es la habilidad de transmitir confianza y credibilidad en la enseñanza y la atención; es decir, se debe transmitir la información de manera segura y resguardarla (Parasuraman et al., 1993, como se citó en Pumacayo et al., 2020).

La dimensión implica transmitir confianza a la otra parte para que se demuestren la preparación y el conocimiento del trabajador administrativo-docente. Además, implica no solo un trato amable, sino también un comportamiento que inspire confianza y genere una experiencia positiva.

Según Aparicio & Lopez (2024), la seguridad es la confianza que se transmite en la atención prestada por el personal administrativo y docente en el servicio. Por lo tanto, la dimensión de seguridad es viable, ya que evalúa aspectos como la confidencialidad y la confianza profesional del personal administrativo hacia los estudiantes. Asimismo, los estudios sobre la calidad del servicio han demostrado la necesidad de aplicarla en el ámbito educativo.

Desde el punto de vista de Brio (2021), se destaca que es esencial porque contribuye a crear un ambiente en el que los estudiantes se sientan seguros y confían en la calidad de la enseñanza. En particular, esta dimensión se midió mediante instrumentos que evaluaron la cortesía del personal, la confianza y la protección de los derechos de los estudiantes.

Según Levano & Salazar (2023), esta dimensión se implementó sin inconvenientes en un entorno académico centrado en la atención al estudiante. Además, permite evaluar el profesionalismo, un aspecto esencial para generar confianza en el servicio. En consecuencia, incluirlo en estudios sobre la calidad del servicio resulta adecuado para responder a las necesidades.

Empatía

Es la capacidad de brindar atención personalizada al estudiante para que se sienta único. Además, implica comprender las necesidades como resultado de una atención adecuada y eficaz (Parasuraman et al., 1993, citados por Pumacayo et al., 2020).

Se sostiene que, la atención individualizada es la comprensión del estudiante que trascienda la mera satisfacción y permita crear un vínculo de confianza. Además, a partir de la percepción del servicio, los estudiantes entienden que no son tratados como números, sino como usuarios únicos.

Según Aparicio & López (2024), esta dimensión permite determinar si el trato hacia los estudiantes es individualizado, cordial y comprensivo. Por lo tanto, es viable incluirlo en una tesis con enfoque académico, debido al análisis de la relación entre la dimensión de empatía y la variable de gestión administrativa.

Además, Brio (2021) asegura que, esta dimensión contribuye a fortalecer la relación entre el estudiante y la institución, promoviendo un ambiente de respeto y atención personalizada. La factibilidad de incluirlo en otros estudios radica en comprender la calidad del servicio desde la percepción del estudiante, lo cual resulta útil para investigaciones académicas.

Según Levano & Salazar (2023), en el contexto educativo, donde cada estudiante presenta situaciones particulares, esta dimensión permite identificar el nivel de personalización del servicio y de la atención centrada en el estudiante, lo cual busca fomentar relaciones humanas y cercanas entre los estudiantes y el docente. Por tanto, se justifica su uso en estudios sobre la calidad del servicio académico.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles incluyen la limpieza, el orden de las instalaciones, aspectos de modernidad y el estado de los equipos utilizados para brindar el servicio (Vargas & Aldana, 2014, como se citó en Acosta et al., 2023).

Los elementos tangibles comprenden los distintos aspectos del salón de clase y de la institución. Además, estos elementos o espacios físicos deben superar las expectativas del estudiante, demostrando comodidad y contar con equipos tecnológicos y materiales de enseñanza.

Aparicio & López (2024) afirman que, está relacionado con la infraestructura física, el equipamiento y los materiales del personal. Esta dimensión permite evaluar la percepción del estudiante sobre la enseñanza. En consecuencia, la viabilidad de la aplicación en el ámbito académico se sustenta en los recursos que se ponen a disposición de los estudiantes.

Brio (2021) señala que, la dimensión permite captar la percepción de la modernidad, la infraestructura adecuada, el mobiliario y los espacios disponibles para el servicio educativo. Por lo tanto, la aplicabilidad en contextos académicos radica en que los recursos físicos se vinculan con la experiencia del estudiante.

Según Levano & Salazar (2023), los aspectos físicos e infraestructurales constituyen una base visible sobre la cual los estudiantes construyen sus percepciones iniciales del servicio recibido. Asimismo, los estudiantes asocian la modernidad, la limpieza y la organización de los espacios con una institución comprometida con la calidad, lo que les permite evaluar objetivamente las condiciones materiales que implican en el bienestar estudiantil.

En síntesis, se destaca lo señalado por Aparicio & López (2024), Brio (2021) y Levano & Salazar (2023), quienes sostienen que es viable aplicar las dimensiones de la calidad del servicio en el ámbito educativo; de esta manera, se pueden establecer indicadores acordes con la enseñanza, en beneficio del aprendizaje de los alumnos de educación básica y superior, así como del Centro de Informática.

2.3. Definición de términos

- **Planeación**

La planeación es la etapa en la que se definen los objetivos, metas, acciones y la misión de una organización, mediante un uso racional de los recursos disponibles y su evaluación. Asimismo, esta función se caracteriza por la unidad, la continuidad y la precisión **(Molina, 2013, como se cita en Huaman, 2023)**.

- **Distribución adecuada del curso por módulos**

Los módulos son la unidad de aprendizaje de contenido y dinámica; tienen carácter interdisciplinar y sistémico, en los que se integran la docencia, la investigación y el servicio. Además, está relacionado con las competencias profesionales y distribución adecuada de los temas **(González, 2015)**.

- **Planeación en la enseñanza teórica y práctica**

La planeación de la enseñanza por parte del docente consiste en coordinar la teoría y la práctica para que los estudiantes comprendan los conceptos en contextos reales **(Perrupato, 2020)**.

- **Carga académica adecuada al nivel esperado**

Se refiere a la distribución equilibrada de la carga de trabajo y de las evaluaciones académicas asignadas a los estudiantes, considerando factores como el número de horas y la complejidad de los cursos **(Chourio et al., 2025)**.

- **Organización**

Según **Ramírez et al. (2017)**, representa la clasificación de las diversas actividades necesarias para alcanzar lo propuesto, de acuerdo con los recursos disponibles; permite regular las relaciones de autoridad y la integración de las personas.

- **Disponibilidad de laboratorios**

Se refiere a la existencia y al acceso adecuado a espacios equipados para la práctica y el desarrollo de habilidades específicas, vitales para una formación profesional efectiva. Estos laboratorios deben contar con la tecnología adecuada que permita a los estudiantes realizar actividades prácticas **(Salazar et al., 2025)**.

- **Dirección**

“Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos establecidos, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación” **(González et al., 2020)**.

- **Información y procedimientos sobre trámites administrativos**

Se refiere a la recopilación y al análisis de datos que permiten conocer el estado, los avances y el cumplimiento de procedimientos administrativos específicos. Asimismo, los indicadores de este tipo se emplean para evaluar la eficiencia y la calidad en la gestión de trámites **(Gobierno del Perú, 2020)**.

- **Claridad en la explicación de los contenidos por módulos.**

Permite medir la facilidad con la que el contenido educativo se presenta y se comunica. Por ello, se valoran la organización lógica, la precisión y la objetividad, garantizando que la información sea comprensible, sin ambigüedades ni errores que puedan confundir al receptor **(Zorrilla et al., 2023)**.

- **Motivación hacia el aprendizaje**

Es un proceso interno que impulsa la participación activa de los estudiantes en el proceso educativo; incluye tanto la motivación intrínseca (deseo interno de aprender) como la extrínseca (influencias externas, como recompensas o el ambiente); además, está directamente vinculado al rendimiento académico y al desarrollo del aprendizaje **(Chuchico et al., 2025)**.

- **Apoyo en la resolución de problemas académicos**

Este indicador refleja la capacidad de apoyo académico que facilita a los estudiantes la resolución de problemas complejos relacionados con su aprendizaje (**Velasco, 2025**).

- **Control**

Según **González et al. (2020)**, se refiere a la capacidad de verificar que las tareas establecidas estén vinculadas a las estrategias planeadas para corregir errores y observar los resultados.

- **Claridad en los criterios y métodos de evaluación**

Es la precisión en la evaluación de los conocimientos y las habilidades de los estudiantes. Además, los criterios de evaluación deben especificar con claridad las competencias y el nivel de aprendizaje, a fin de medir los resultados educativos con objetividad (**Pérez et al., 2007**).

- **Seguimiento periódico de problemas**

Es la revisión continua de las dificultades académicas que surgen durante el proceso educativo, para asegurar una atención oportuna y la implementación de estrategias de solución (**Espinoza, 2022**).

- **Control continuo del avance académico**

Se entiende como el monitoreo del proceso de enseñanza que incorpora evaluaciones formativas para mejorar el aprendizaje y determinar el nivel de conocimiento, las necesidades y los avances de los estudiantes (**Velasco, 2025**).

- **Fiabilidad**

Según **Noreña (2020)**, se refiere a la capacidad de los docentes para cumplir de manera consistente, precisa y puntual con la información brindada durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **Consistencia del plan curricular de enseñanza**

Se refiere a la explicación clara y definida de los objetivos, al aspecto metodológico de la enseñanza y del aprendizaje, a las competencias, a las actividades y a la evaluación de un proceso formativo, lo cual constituye una base sólida para la enseñanza **(Mesias, 2021)**.

- **Cumplimiento del tiempo de clase por sesión**

Es la asociación con la programación y el desarrollo del plan de estudios, asegurando que los contenidos y las actividades se realicen dentro de los plazos previstos para alcanzar los aprendizajes esperados **(Mesias, 2021)**.

- **Capacidad de enseñanza del docente**

Es el conjunto de competencias, habilidades y conocimientos que facilitan el aprendizaje de los estudiantes al adaptar sus estrategias metodológicas y evaluativas al contexto y a las necesidades de cada uno **(Mesias, 2021)**.

- **Coherencia entre lo evaluado y los objetivos de aprendizaje**

Se refiere a la correspondencia o alineación que debe existir entre los contenidos, competencias, habilidades o aprendizajes impartidos durante el proceso de enseñanza y el objeto de evaluación **(Sandoval et al., 2022)**.

- **Capacidad de respuesta a consultas académicas**

Según **Peña (2023)**, se trata de la voluntad de asistir a los estudiantes y ofrecer ayuda idónea y rápida; es decir, abarca responder a sus necesidades y contar con información actualizada para brindar la respuesta adecuada.

Comunicación para la participación activa

Es el mensaje que se transmite con argumentos comunicativos, de forma organizada, empleando un lenguaje oral o escrito, fácil de entender para cualquier estudiante y que aumenta la participación activa **(Bustamante, 2024)**.

- **Facilidad para acceder a recursos o apoyo adicional**

Es la accesibilidad y la efectividad con que los estudiantes pueden obtener materiales o soluciones a sus necesidades académicas fuera del marco tradicional de la enseñanza, ya sea presencial o virtual (**Bravo et al., 2025**).

- **Seguridad**

Como afirman **Luque & Zevallos (2023)**, es el proceso que establece una interacción de confianza con el estudiante para garantizar la seguridad de la información proporcionada por el trabajador administrativo en trámites y consultas, así como la del docente en clase.

- **Generar confianza en la enseñanza**

Según **Vargas et al. (2020)**, el docente, con quien se establece la enseñanza al estudiante, busca promover el aprendizaje y no brindar información falsa ni aquella que no contribuya a su formación, a fin de no causar daño.

- **Adecuada información del curso**

Implica la transmisión de datos y contenidos de manera objetiva, responsable y ética, asegurando que los estudiantes reciban información verificada y relevante para su proceso de aprendizaje (**Murcia, 2025**).

- **Transparencia en el proceso evaluativo**

Se refiere a la claridad y la accesibilidad de los criterios, procedimientos y resultados de la evaluación académica, lo que permite que los estudiantes comprendan la evaluación y la objetividad del proceso (**Ros et al., 2024**).

- **Empatía**

Capacidad para colocarse en el lugar de los demás, es decir, ponerse en la posición de un estudiante. Además, es la comprensión de las necesidades y de las necesidades académicas (**Real Academia Española, 2023**).

- **Explicaciones adecuadas en la enseñanza**

Se entiende como la capacidad del docente para comunicar los contenidos de manera clara, comprensible y pertinente, adaptándose a las características y necesidades del alumnado **(Guadalupe et al., 2017)**.

- **Atención personalizada**

Permite brindar experiencias únicas e individuales; todo ello conlleva que el personal encargado esté preparado para satisfacer cabalmente las necesidades **(Ramírez, 2017)**.

- **Comprensión de necesidades**

“Se hace referencia a una evaluación subjetiva que pone de manifiesto un desfase entre un estado deseado de la persona y el estado real” **(Moreno et al., 2015, p. 2)**.

- **Acompañamiento progresivo en el aprendizaje**

Proceso continuo de monitoreo y apoyo al desarrollo del aprendizaje, que implica la evaluación formativa constante y la retroalimentación **(Dirección General de Formación Continua a Docentes y Directivos, 2025)**.

- **Elementos tangibles**

“La calidad se transmite al cliente también en la forma en que está diseñada la empresa, la imagen en su infraestructura, producto o servicio, todo aquello que el cliente puede percibir” **(Morocho & Burgos, 2018, p. 25)**.

- **Espacios físicos limpios y ordenados**

Son las condiciones óptimas de higiene y confort las que favorecen un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar **(Vásquez, 2022)**.

- **Equipamiento tecnológico de enseñanza**

Son la disponibilidad y el uso de herramientas digitales que apoyan los procesos pedagógicos, tales como computadoras, proyectores, pizarras digitales, software educativo y el acceso a internet **(Vásquez, 2022)**.

- **Operatividad de los equipos tecnológicos**

Según **Vásquez (2022)**, implica la conservación preventiva y correctiva de los dispositivos tecnológicos y del mobiliario educativo para asegurar su funcionamiento continuo y eficiente.

- **Centro de Informática**

Unidad técnico-académica responsable de la gestión, el mantenimiento, el soporte y el desarrollo de los servicios informáticos en la universidad. Además, requiere planeación estratégica, organización operativa y un enfoque de mejora continua **(Calderon, 2016)**.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

- **Básica**

Porque permitió describir, comprender y ampliar el conocimiento del fenómeno sin pretender resolver un problema práctico inmediato ni producir una aplicación directa (Arias, 2021).

3.2. Diseño de estudio

- **Enfoque cuantitativo**

Porque permitió la medición numérica y cuantificable de las variables, a través de la percepción de los estudiantes del Centro de Informática de la UNAMAD. Según Medina et al. (2023), se pretendió recopilar datos numéricos para realizar un análisis estadístico y contrastar las hipótesis planteadas.

- **Diseño no experimental**

Se enfocó en observar acontecimientos o circunstancias ya existentes en el entorno natural para examinarlos. Según Arias (2021), se caracterizó por no manipular variables ni aplicar condiciones experimentales.

- **De corte transversal**

Porque permitió recolectar datos e información en un momento único; es decir, describió las ocurrencias e interrelaciones en un momento específico (Arias & Covinos, 2021).

- **Nivel descriptivo-correlacional**

Porque permitió identificar cómo se manifiesta el fenómeno estudiado y determinar la asociación entre las variables mediante pruebas estadísticas, sin establecer relaciones de causa y efecto (Albornoz et al., 2023).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población de estudio

La población es el conjunto total de personas, elementos u objetos que comparten características comunes y en los que se enfoca una investigación. Asimismo, este conjunto constituye el universo y representa la fuente principal de los datos que sustentan el estudio (Ruiz & Valenzuela , 2022).

La población es el universo o la totalidad de los componentes (individuos, objetos, etc.) identificados durante el análisis del problema de investigación. Por lo tanto, se compone de todas las unidades de observación (Albornoz et al., 2023).

El trabajo de investigación se basó en un estudio sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los estudiantes del Centro de Informática de la UNAMAD. Por lo tanto, la población estuvo compuesta por 151 estudiantes en grupos activos, según el reporte del área administrativa del Centro de Informática de la UNAMAD. Asimismo, se precisó que la cantidad corresponde a los estudiantes matriculados en los grupos actuales.

3.3.2. Muestra de estudio

La muestra se define como la parte de la población que posee características similares y en la que se pretende aplicar un estudio de investigación (Condori, 2020).

Según Hernández et al. (2014), cuando la población total del estudio es pequeña y completamente accesible, resulta adecuado utilizar una muestra censal, ya que permite incluir a toda la población y asegura una representación total, lo que fortalece la validez de los resultados.

Además, el uso de una fórmula se justifica cuando se desea trabajar con una muestra de un volumen poblacional elevado. Sin embargo, al contar con una población reducida y accesible, la mejor opción es emplear una muestra censal, ya que proporciona información total y directa (Poma, 2025).

La ventaja del uso de una muestra censal es que elimina el error muestral, mejora la precisión de los resultados y refuerza la validez del estudio al reflejar la realidad de la población. Por lo tanto, esta decisión permitió recopilar información de todos los elementos que componen la población, sin recurrir a técnicas de muestreo probabilístico (Mucha et al., 2021).

Asimismo, al haberse considerado la totalidad de la población en el estudio, no es necesario aplicar técnicas de muestreo probabilísticas ni no probabilísticas, dado que la muestra coincidió con la población. En ese sentido, no se realizó un proceso de selección muestral, sino que se incluyó al 100% de los estudiantes; los resultados obtenidos reflejaron la percepción sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, lo que permitió establecer conclusiones con mayor nivel de confiabilidad.

En el presente estudio se consideró a todos los participantes de la población, es decir, 151 estudiantes matriculados en el Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

3.4. Métodos y técnicas

Método deductivo

Según Albornoz et al. (2023), el método deductivo permite un razonamiento que parte de ideas generales para explicar situaciones específicas; es decir, conduce de lo general a lo específico y permite obtener conclusiones coherentes siempre que las premisas sean correctas.

3.4.1. Técnicas:

- Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió recopilar información de la muestra sobre las variables. Además, esta técnica resultó pertinente en estudios de enfoque cuantitativo, ya que permitió realizar el análisis estadístico.

- Instrumento de recolección de datos

Se utilizaron dos cuestionarios estructurados, elaborados según las dimensiones e indicadores previamente definidos en la operacionalización de las variables. Además, los cuestionarios del instrumento estuvieron conformados por la siguiente cantidad de ítems:

- 14 ítems para la variable “Gestión administrativa”.
- 17 ítems para la variable “Calidad del servicio”.

Los ítems fueron formulados bajo la escala tipo Likert de cinco niveles de respuesta:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- Validación y confiabilidad del instrumento

La validez de contenido se determinó mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems en relación con las dimensiones establecidas.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que indicó una alta consistencia interna entre las variables, lo que garantizó la estabilidad y la homogeneidad de las mediciones.

3.5. Tratamientos de los datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario fueron organizados y procesados con el software estadístico SPSS Statistics, versión 25.0. Además, como herramienta complementaria, se utilizó Microsoft Excel para procesar datos y comparar los resultados.

En una primera etapa, se realizó un análisis descriptivo de las variables mediante tablas de frecuencias y representaciones gráficas, con el propósito de caracterizar el comportamiento de los datos.

Posteriormente, se realizó la prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos recolectados. Dado que los resultados evidenciaron la ausencia de una distribución normal, se optó por emplear el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

El nivel de significancia considerado para la prueba estadística fue de 0,05, lo que permitió determinar si existía o no una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

3.5.1. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se calculó considerando el instrumento de medición como un todo; si se utilizan varios instrumentos, debe determinarse de manera independiente para cada uno. Además, es habitual que un mismo instrumento incluya escalas destinadas a medir variables o dimensiones (Hernández & Mendoza, 2018).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

En esta sección se presentaron el análisis descriptivo de los datos y su interpretación, así como la confiabilidad del instrumento mediante la baremación de las variables y dimensiones del estudio.

4.1.1. Confiabilidad de los instrumentos

La consistencia del instrumento se evaluó mediante el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach; dicho parámetro se considera altamente confiable si supera 0.8 (Hernández et al., 2014).

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de la variable gestión administrativa y de la calidad del servicio

Instrumento	Valor de Alfa de Cronbach	N.º de ítems
Cuestionario de gestión administrativa	,949	14
Cuestionario de calidad del servicio	,969	17

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

En la tabla 3 se observa que el alfa de Cronbach oscila entre 0,949 y 0,969 para los instrumentos mencionados; es decir, supera el 0,8 según lo precisado por Hernández & Mendoza (2018), lo que indica una mayor fiabilidad. A partir de ello, se infiere que los valores obtenidos, 0,949 y 0,969, indican una confiabilidad

aceptable de los instrumentos. Por lo tanto, los instrumentos por variable muestran una relación coherente entre sí, lo que permite continuar con el análisis de confiabilidad por dimensiones.

Tabla 4

Análisis de la confiabilidad por dimensiones de la variable de gestión administrativa y de la calidad del servicio

Variables	Dimensiones	Ítems	Valor de alfa de Cronbach
Gestión administrativa	Planeación	1-3	,897
	Organización	4-7	,843
	Dirección	8-11	,867
	Control	12-14	,860
Calidad del servicio	Fiabilidad	1-4	,908
	Capacidad de respuesta	5-7	,834
	Seguridad	8-10	,921
	Empatía	11-14	,932
	Elementos tangibles	15-17	,882

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

En la tabla 4, se muestra que el alfa de Cronbach oscila entre 0,8 y 0,9 de confiabilidad por dimensiones del instrumento utilizado en la presente tesis; es decir, prevalece lo advertido por Hernández & Mendoza (2018) al mencionar que cuando el valor de alfa de Cronbach sea mayor que 0,8, se presentará una mayor fiabilidad; a partir de ello, se infiere que los valores obtenidos representan una confiabilidad aceptable de los instrumentos.

Además, para evaluar los instrumentos, se optó por el juicio de expertos. Por ello, para la validación se seleccionaron tres expertos en función de su experiencia y conocimientos en el tema, quienes evaluaron la validez, el contenido y la estructura de los ítems.

Tabla 5*Validación de instrumento.*

Expertos	Validación de criterio	Calificación
Experto 1	Relación entre variables, dimensión e indicador; además, redacción clara, precisa y comprensible.	Muy bueno
Experto 2	Relación entre variables, dimensión e indicador; además, redacción clara, precisa y comprensible.	Muy bueno
Experto 3	Relación entre variables, dimensión e indicador; además, redacción clara, precisa y comprensible.	Excelente

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se evidencia que los expertos validaron los instrumentos y se concluye que la calificación es muy buena en cuanto a la forma, el contenido y la estructura.

4.2. Escala de valoración de Baremo

La baremación se establece tras la estandarización de un instrumento, expresada en escalas. Por lo tanto, su utilidad radica en medir con claridad variables y dimensiones, lo que facilita la interpretación estadística de los datos cuantitativos (Montañez & Palma, 2024).

Las puntuaciones obtenidas a partir de los instrumentos de evaluación de la gestión administrativa y de la calidad del servicio se comparan con una escala de baremación, lo que permite categorizar y comparar los diferentes niveles de relación de las variables con los 5 niveles de Likert de los estudiantes del centro de informática.

Tabla 6

Baremos de la variable de gestión administrativa y de sus dimensiones.

Niveles	Planeación	Organización	Dirección	Control	Gestión administrativa
Totalmente en desacuerdo	3 – 5	4 – 7	4 – 7	3 – 5	14 – 25
En desacuerdo	6 – 8	8 – 10	8 – 10	6 – 8	26 – 36
Neutral	9 – 10	11 – 14	11 – 14	9 – 10	37 – 48
De acuerdo	11 – 13	15 – 17	15 – 17	11 – 13	49 – 59
Totalmente de acuerdo	14 – 15	18 – 20	18 – 20	14 – 15	60 – 70

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Baremos de la variable calidad del servicio y sus dimensiones.

Niveles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Calidad del servicio
Totalmente en desacuerdo	3 - 6	3 – 5	3 – 5	4 – 7	3 – 5	17 – 31
En desacuerdo	4 – 7	6 – 8	6 – 8	8 – 10	6 – 8	32 – 44
Neutral	8 – 10	9 – 10	9 – 10	11 – 14	9 – 10	45 - 58
De acuerdo	11 – 14	11 – 13	11 – 13	15 – 17	11 – 13	59 – 71
Totalmente de acuerdo	15 – 17	14 – 15	14 – 15	18 – 20	14 – 15	72 – 85

Fuente: elaboración propia

La baremación comprende cinco niveles de medición según las tablas 5 y 6: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo; cada categoría refleja el grado de desarrollo en las dimensiones que permiten determinar la calidad del servicio a los estudiantes.

4.3. Resultados descriptivos

Tabla 8

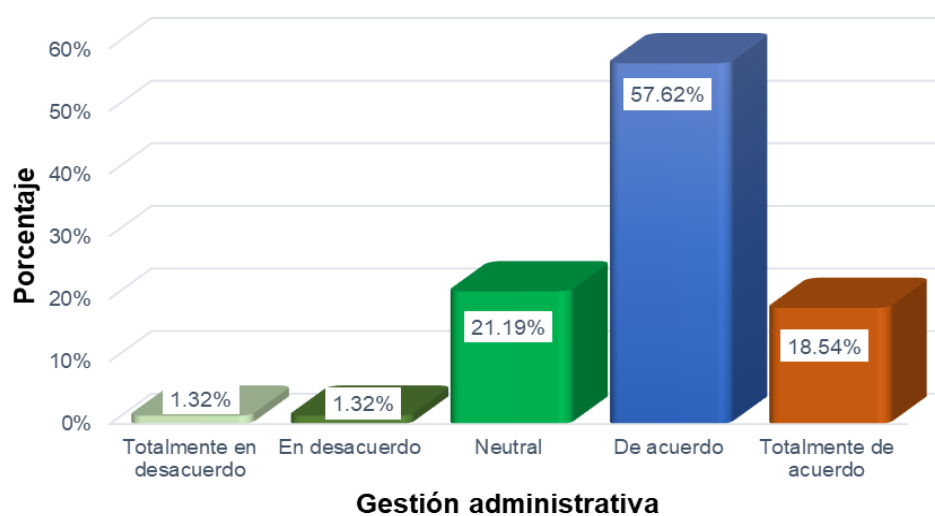
Nivel de gestión administrativa de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.32%
En desacuerdo	2	1.32%
Neutral	32	21.19%
De acuerdo	87	57.62%
Totalmente de acuerdo	28	18.54%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 1

Distribución de porcentajes de la variable gestión administrativa



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la tabla 8 y la figura 1, se observa que el 57.62 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 18.54 % se encuentra totalmente de acuerdo. Este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, la gestión administrativa contribuye a mejorar las clases al atender las necesidades relacionadas con el funcionamiento del Centro

de Informática. Sin embargo, un 21,19 % de los encuestados se mantienen en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben deficiencias evidentes, tampoco identifican una gestión destacable. Por otro lado, los porcentajes corresponden a 1.32% de desacuerdo y a 1.32% de totalmente en desacuerdo, lo que indica una gestión administrativa deficiente.

Tabla 9

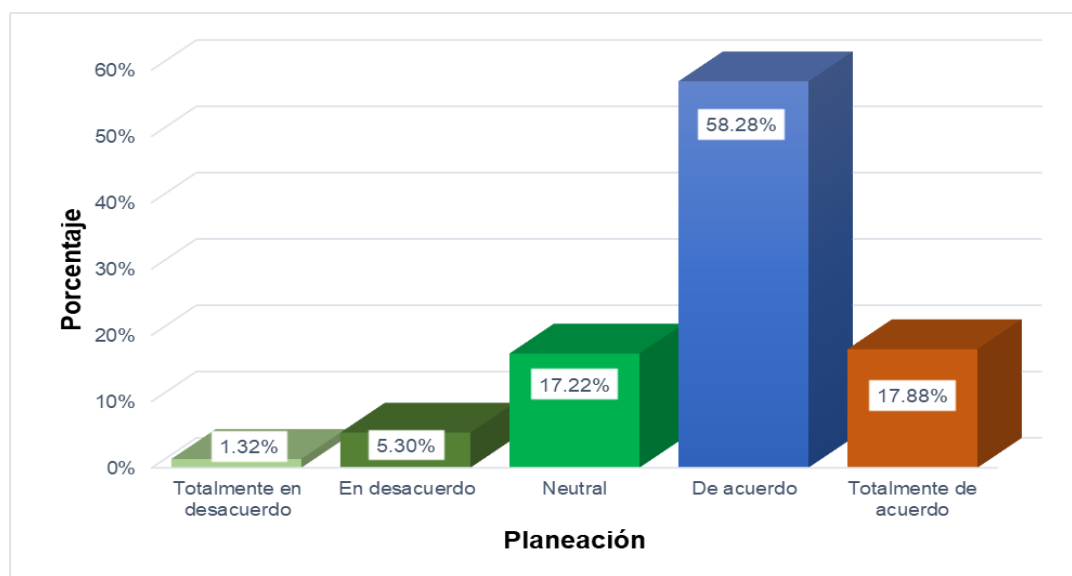
Nivel de planeación de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.32%
En desacuerdo	8	5.30%
Neutral	26	17.22%
De acuerdo	88	58.28%
Totalmente de acuerdo	27	17.88%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 2

Distribución de porcentajes de la dimensión planeación



Fuente: elaboración propia

Los resultados presentados en la tabla 9 y la figura 2 muestran que el 58.28% señala estar de acuerdo y el 17.88% totalmente de acuerdo; es decir, los resultados indican que los estudiantes reconocen la existencia de una distribución, una planeación y una carga académica adecuadas en la enseñanza y el aprendizaje. Sin embargo, se observa que el 17.22% de los encuestados mantiene una posición neutral. Asimismo, los niveles de desacuerdo del 5.30% y del 1.32% de “totalmente en desacuerdo” evidencian que, si bien son porcentajes reducidos, hay estudiantes que perciben deficiencias en la planeación adecuada de los cursos en clase.

En conjunto, estos resultados sugieren que la planeación es adecuada, pero requiere reforzarla en cuanto a la planeación y la distribución del curso en clase.

Tabla 10

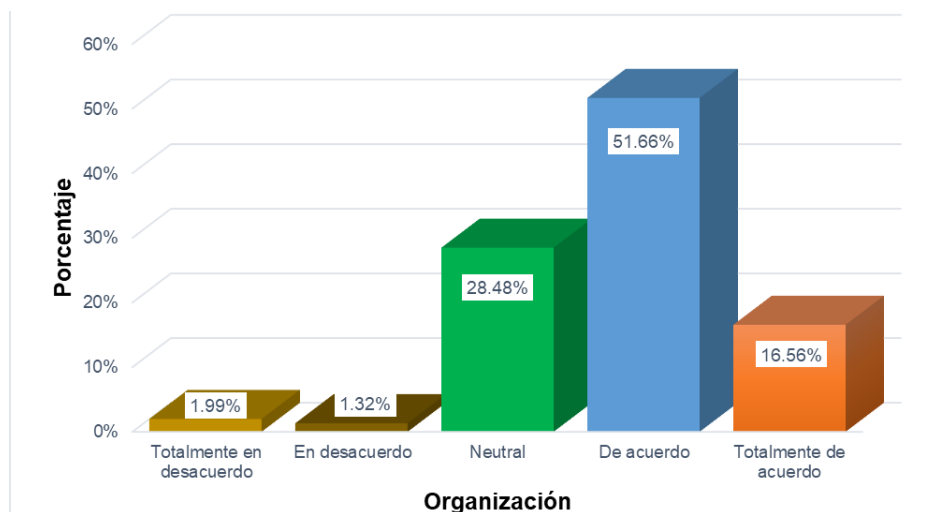
Nivel de organización de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1.99%
En desacuerdo	2	1.32%
Neutral	43	28.48%
De acuerdo	78	51.66%
Totalmente de acuerdo	25	16.56%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 3

Distribución de porcentajes de la dimensión organización



Fuente: elaboración propia

Los resultados de la tabla 10 y la figura 3 muestran que el 51.66% de los estudiantes se encuentra de acuerdo y el 16.56% totalmente de acuerdo; es decir, los estudiantes consideran que existe una adecuada organización del servicio académico dentro del Centro de Informática. Sin embargo, destaca que un 28.48 % de los encuestados se mantiene en una posición neutral, un porcentaje superior al observado en otras dimensiones. Por otro lado, los niveles de desacuerdo son bajos (1.32% en desacuerdo y 1.99% totalmente en desacuerdo), lo que sugiere que no existe organización en la atención al estudiante ni en el horario de clase.

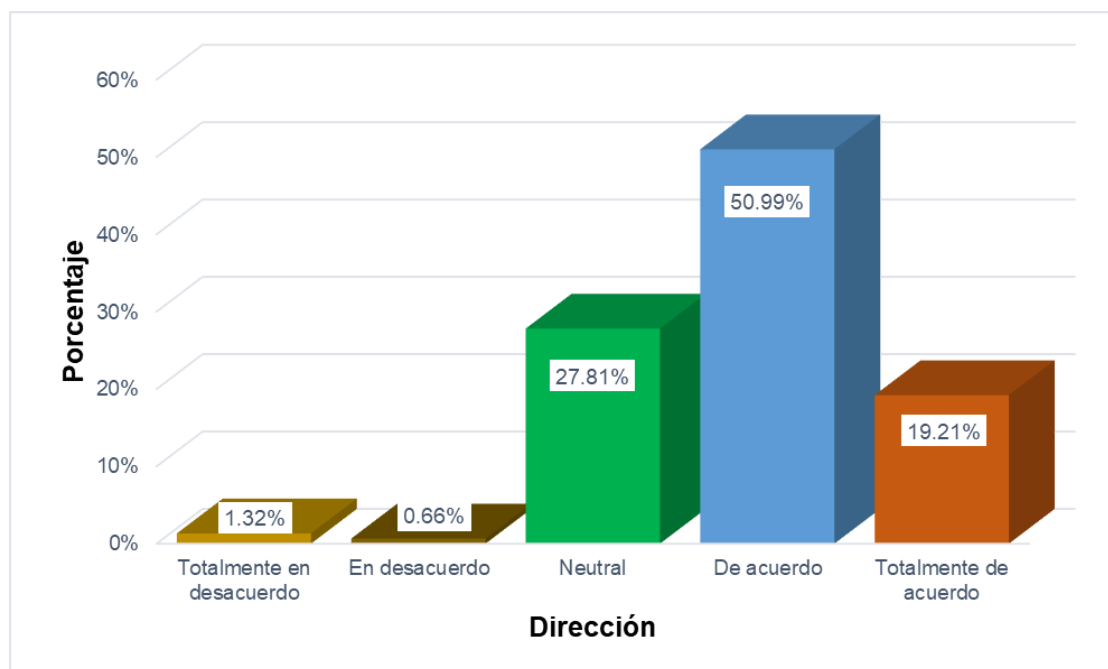
En términos interpretativos, la dimensión de organización se percibe como aceptable, pero requiere mejoras para reducir la percepción de neutralidad.

Tabla 11

Nivel de dirección de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.32%
En desacuerdo	1	0.66%
Neutral	42	27.81%
De acuerdo	77	50.99%
Totalmente de acuerdo	29	19.21%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 4*Distribución de porcentajes de la dimensión dirección*

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11 y la figura 4, se observa que el 50.99 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 19.21 % se encuentra totalmente de acuerdo. Este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, los trámites administrativos, la motivación para el aprendizaje y la resolución de problemas se brindan de manera satisfactoria. No obstante, un 27.81 % de los encuestados se mantienen en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben deficiencias evidentes en la dirección, tampoco la califican de destacable. Por otro lado, los porcentajes correspondientes a los niveles de desacuerdo y totalmente en desacuerdo (0.66% y 1.32%, respectivamente) son mínimos, lo que indica una insatisfacción reducida, pero refleja una tendencia significativa de mejora continua.

En términos generales, los resultados permiten afirmar que la dirección es percibida como adecuada, aunque se debe trabajar en los niveles de neutralidad y de totalmente en desacuerdo para consolidar una valoración positiva.

Tabla 12

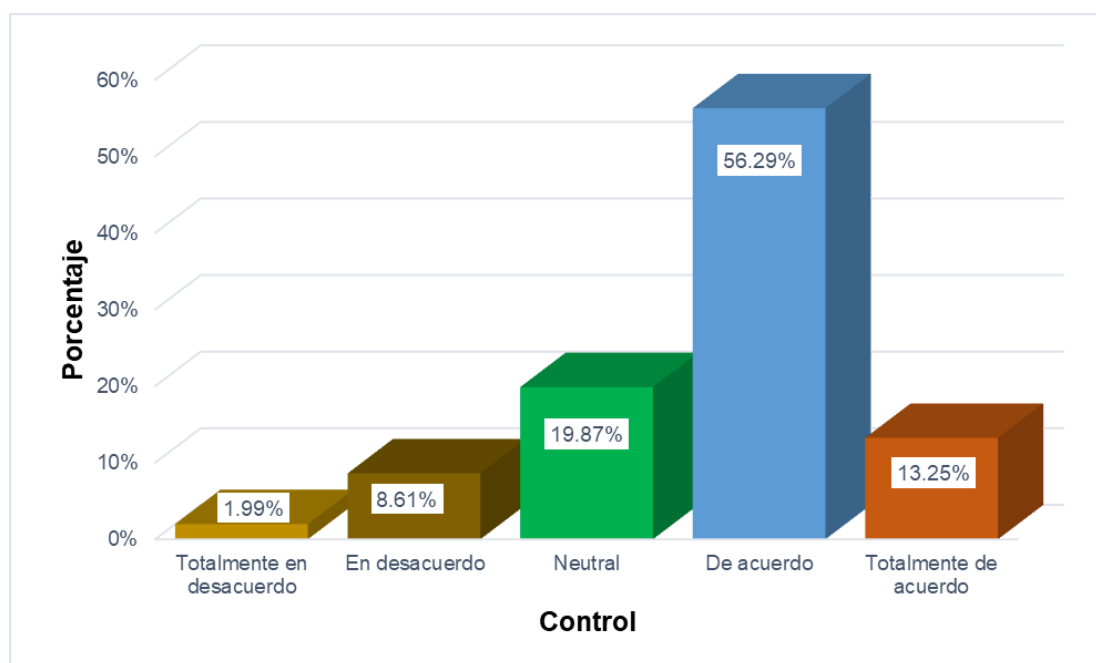
Nivel de control de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1.99%
En desacuerdo	13	8.61%
Neutral	30	19.87%
De acuerdo	85	56.29%
Totalmente de acuerdo	20	13.25%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 5

Distribución de porcentajes de la dimensión Control



Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 y la figura 5 se observa que el 56.29% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 13.25% se encuentra totalmente de acuerdo; es decir, los porcentajes evidencian que, desde la perspectiva de los estudiantes, los métodos de evaluación, seguimiento y control continuo académico se ejecutan de manera satisfactoria. Sin embargo, un 19.87 % de los encuestados se mantienen en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben fallas graves en los sistemas de control, tampoco identifican una gestión de seguimiento claramente eficiente, lo que refleja oportunidades de mejora en el control del avance académico. Adicionalmente, un 8.61 % manifiesta estar en desacuerdo y un 1.99% totalmente en desacuerdo, lo que, aunque representa una minoría, indica que existe un grupo de estudiantes que percibe deficiencias en los mecanismos de control en la enseñanza.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que el control se percibe como adecuado, aunque debe fortalecerse para reducir los niveles de neutralidad e insatisfacción.

Tabla 13

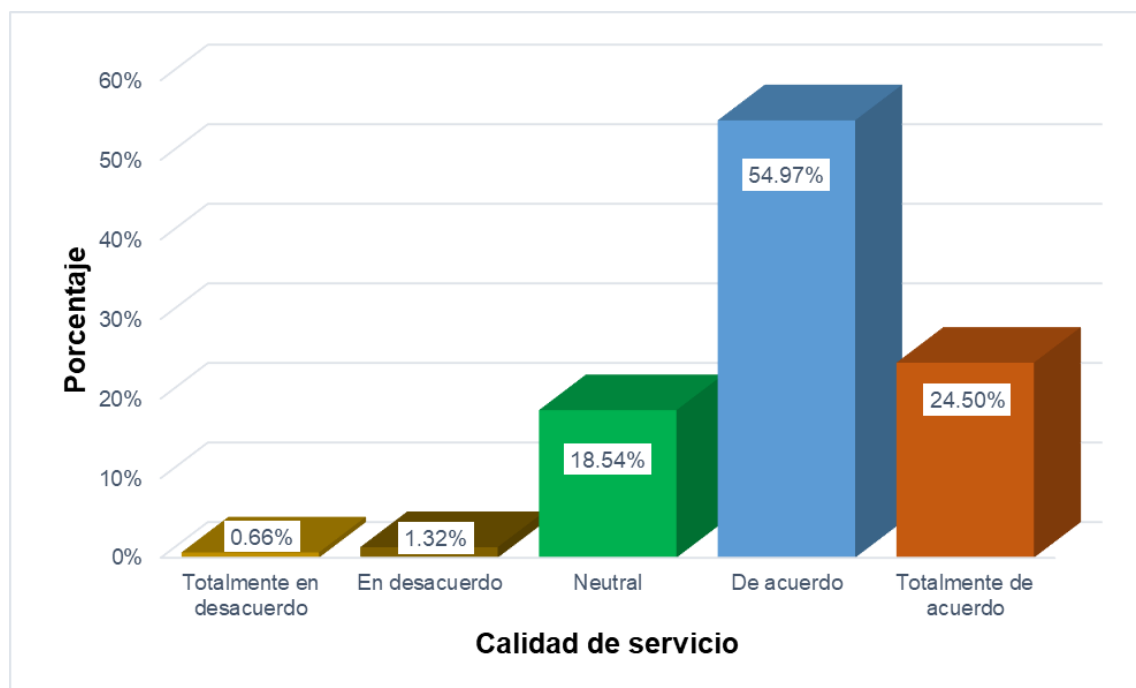
Nivel de calidad del servicio de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.66%
En desacuerdo	2	1.32%
Neutral	28	18.54%
De acuerdo	83	54.97%
Totalmente de acuerdo	37	24.50%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 6

Distribución de porcentajes de la variable calidad del servicio



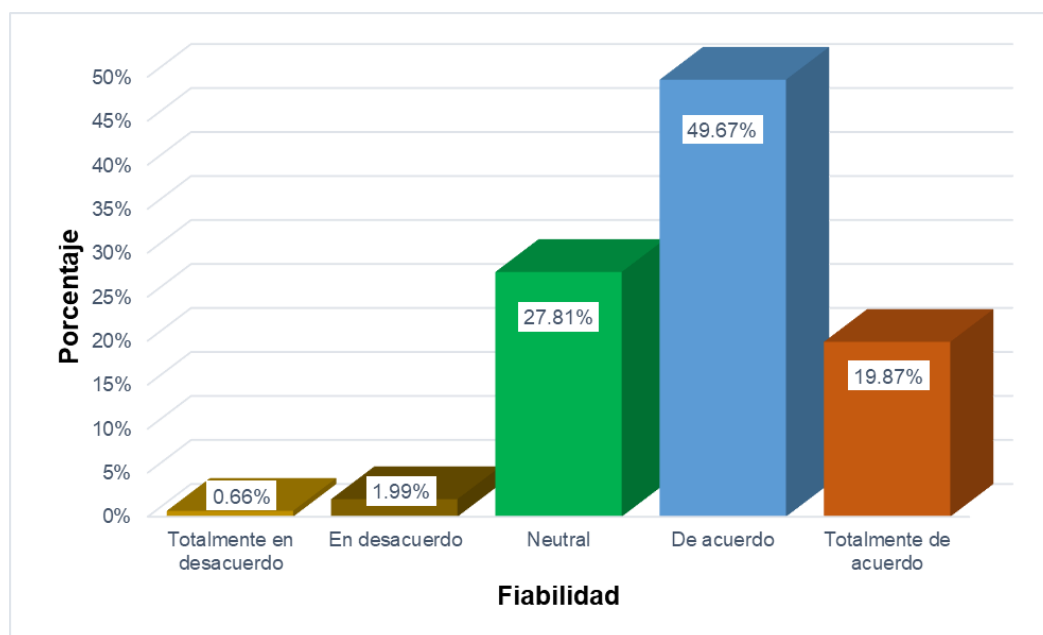
Fuente: elaboración propia

En la tabla 13 y la figura 6, se observa que el 54.97 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 24.50 % se encuentra totalmente de acuerdo. Este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, la calidad del servicio se presta de manera satisfactoria. No obstante, un 18.54 % de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben deficiencias críticas en la calidad del servicio, tampoco identifican una excelencia destacable. Por otro lado, los porcentajes de las categorías de desacuerdo y totalmente en desacuerdo (1.32% y 0.66%, respectivamente) son mínimos, lo que indica que la insatisfacción es reducida y no constituye una tendencia significativa.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que la calidad del servicio del Centro de Informática es percibida como buena y funcional, aunque se deben reducir los niveles de neutralidad y de desacuerdo para consolidar una valoración de excelencia.

Tabla 14*Nivel de fiabilidad de los estudiantes del Centro de Informática*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.66%
En desacuerdo	3	1.99%
Neutral	42	27.81%
De acuerdo	75	49.67%
Totalmente de acuerdo	30	19.87%
Total	151	100%

*Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25***Figura 7***Distribución de porcentajes de la dimensión fiabilidad*

Fuente: elaboración propia

En la tabla 14 y la Figura 7 se observa que el 49.67% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 19.87% se encuentra totalmente de acuerdo, lo que representa un 69.54% de valoraciones positivas sobre la fiabilidad. Este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, existe consistencia en el plan curricular, en el tiempo por sesión de clase, en la capacidad de enseñanza y en la coherencia del aprendizaje. Sin embargo, un 27.81 % se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben la fiabilidad, tampoco identifican una consistencia sobresaliente en el servicio académico. Adicionalmente, un 1.99 % manifiesta estar en desacuerdo y un 0.66 % totalmente en desacuerdo; aunque representan una minoría, indican que existe un grupo reducido de estudiantes que ha experimentado inconsistencias en el servicio.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que la fiabilidad es percibida como adecuada, aunque debe fortalecerse para reducir los niveles de neutralidad y garantizar una mayor consistencia en los servicios ofrecidos.

Tabla 15

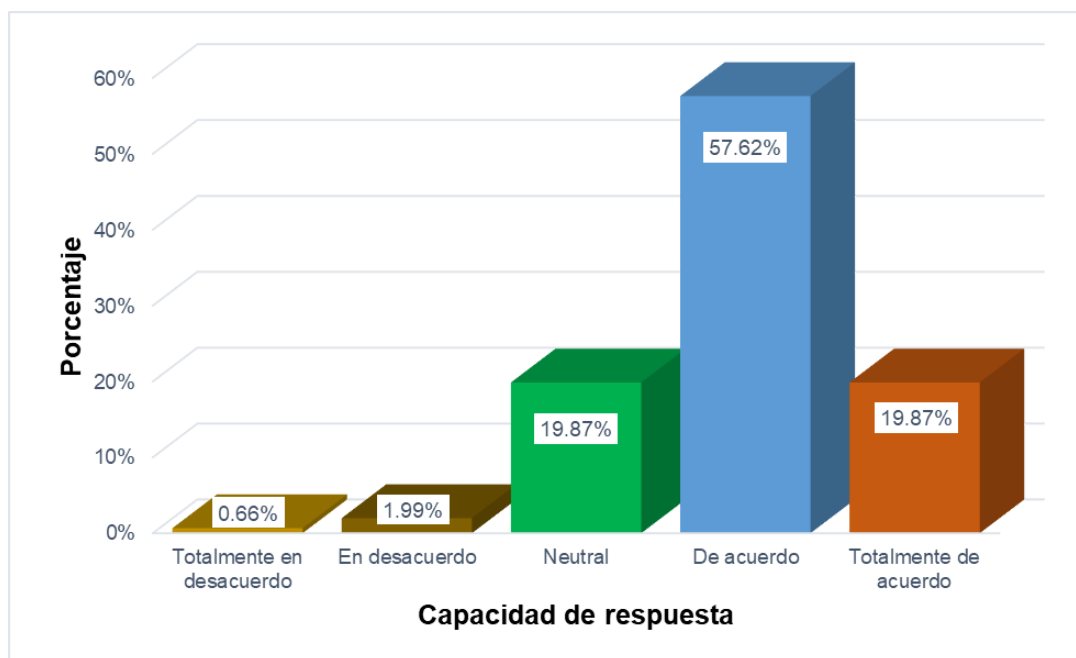
Nivel de capacidad de respuesta de los estudiantes del Centro de Informática

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.66%
En desacuerdo	3	1.99%
Neutral	30	19.87%
De acuerdo	87	57.62%
Totalmente de acuerdo	30	19.87%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 8

Distribución de porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta



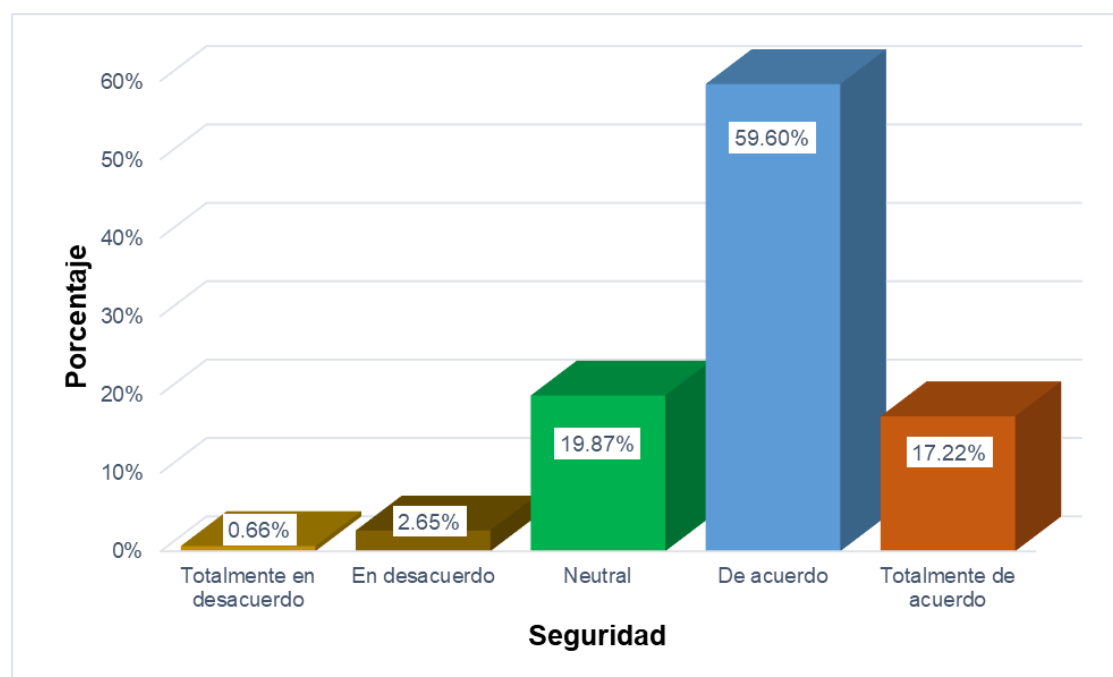
Fuente: elaboración propia

En la tabla 15 y la figura 8, se observa que el 57.62 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 19.87 % se encuentra totalmente de acuerdo. Este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, existe una buena capacidad de respuesta. No obstante, un 19.87 % de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere mejoras en aspectos como la capacidad de los docentes para brindar respuestas, la participación activa y la facilidad de acceso a recursos adicionales. Por otro lado, los porcentajes de desacuerdo y de totalmente en desacuerdo (1.99% y 0.66%, respectivamente) son mínimos, lo que indica una insatisfacción reducida.

Finalmente, los resultados permiten afirmar que la capacidad de respuesta se percibe como satisfactoria, aunque se debe trabajar para optimizar los niveles de neutralidad y alcanzar estándares más altos.

Tabla 16*Nivel de seguridad de los estudiantes del Centro de Informática*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.66%
En desacuerdo	4	2.65%
Neutral	30	19.87%
De acuerdo	90	59.60%
Totalmente de acuerdo	26	17.22%
Total	151	100%

*Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25***Figura 9***Distribución de porcentajes de la dimensión Seguridad*

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16 y la figura 9, se observa que el 59.60 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 17.22 % se encuentra totalmente de acuerdo. Este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, existe confianza en la enseñanza, en la información del curso y en el proceso evaluativo. Sin embargo, un 19.87 % de los encuestados se mantienen en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben inconsistencias evidentes, tampoco reflejan una alta confianza en el aprendizaje. Adicionalmente, un 2.65 % manifiesta estar en desacuerdo y un 0.66 % totalmente en desacuerdo, lo que, aunque representa una minoría, indica la existencia de un grupo reducido de estudiantes que percibe deficiencias en aspectos de seguridad.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que la seguridad es percibida como adecuada y confiable, aunque se deben fortalecer los niveles de neutralidad y consolidar la percepción de confianza.

Tabla 17

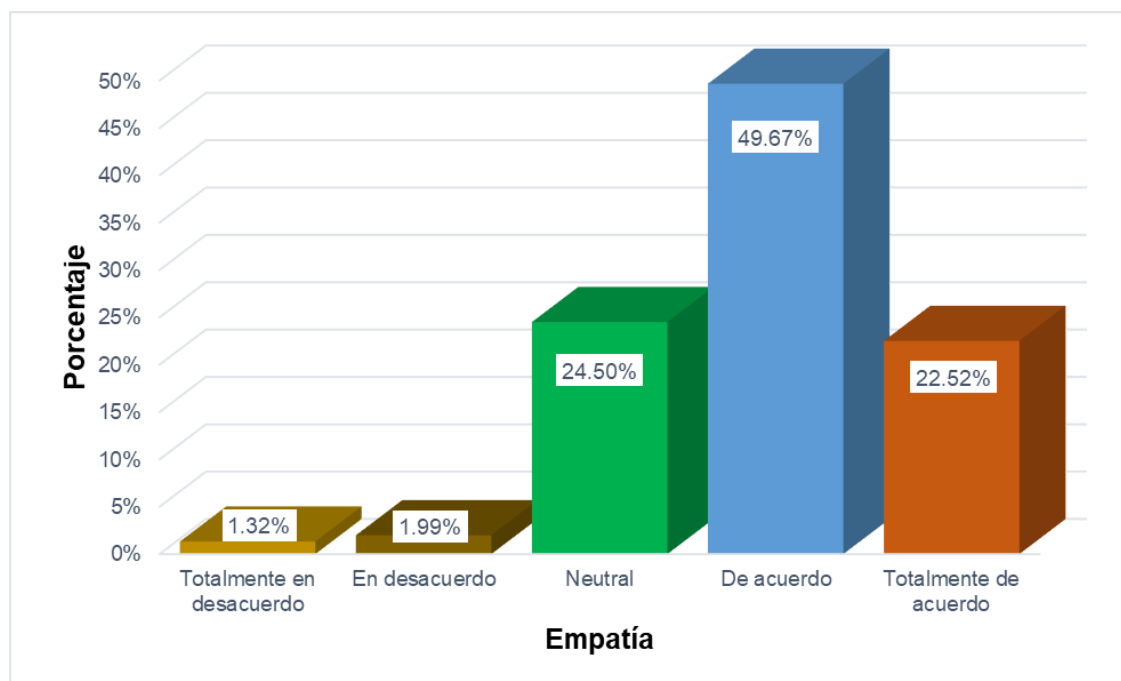
Nivel de empatía de los estudiantes del Centro de Informática

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.32%
En desacuerdo	3	1.99%
Neutral	37	24.50%
De acuerdo	75	49.67%
Totalmente de acuerdo	34	22.52%
Total	151	100%

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25

Figura 10

Distribución de porcentajes de la dimensión Empatía



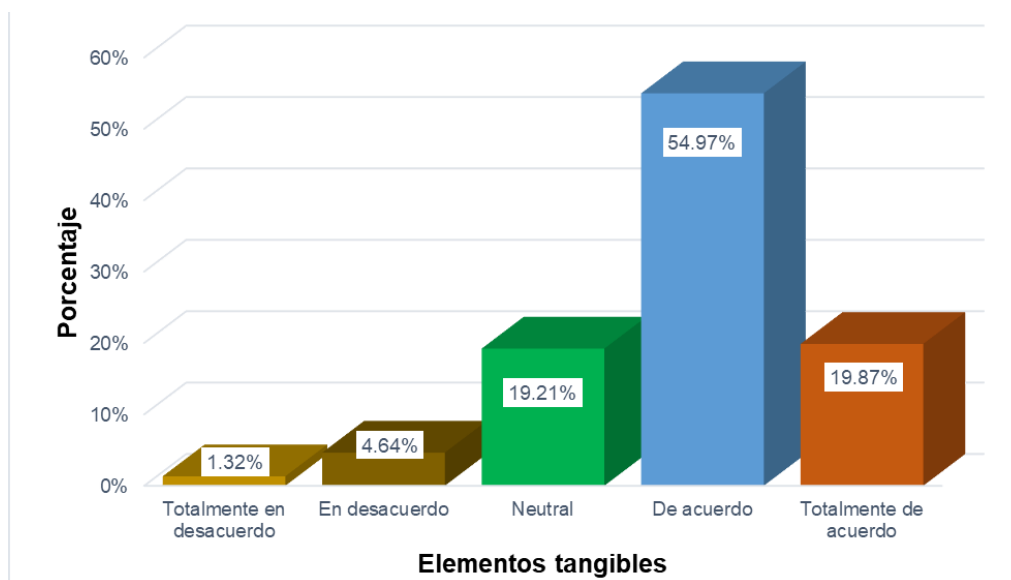
Fuente: elaboración propia

En la tabla 17 y la figura 10, se observa que el 49.67 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 22.52 % se encuentra totalmente de acuerdo; es decir, este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, existen explicaciones adecuadas en la enseñanza, disposición para la adaptación, comprensión de las necesidades y acompañamiento progresivo en clase. No obstante, un 24.50% de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben una empatía adecuada en clase, tampoco identifican una atención particular por parte de la enseñanza. Adicionalmente, un 1.99 % manifiesta estar en desacuerdo y un 1.32 % totalmente en desacuerdo; aunque representan una minoría, indican que existe un grupo reducido de estudiantes que ha experimentado falta de empatía.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que la empatía es percibida como adecuada, aunque se deben reducir los niveles de neutralidad y consolidar una cultura de servicio centrada en las estudiantes.

Tabla 18*Nivel de elementos tangibles del Centro de Informática*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.32%
En desacuerdo	7	4.64%
Neutral	29	19.21%
De acuerdo	83	54.97%
Totalmente de acuerdo	30	19.87%
Total	151	100%

*Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.25***Figura 11***Distribución de porcentajes de la dimensión Elementos Tangibles*

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18 y la figura 11, se observa que el 54.97% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 19.87% se encuentra totalmente de acuerdo; es decir, este resultado evidencia que, desde la perspectiva de los estudiantes, las instalaciones físicas, el equipamiento tecnológico, los materiales de apoyo y la

apariencia general del Centro son percibidos de manera favorable, lo que contribuye a generar confianza y una imagen profesional. Sin embargo, un 19.21 % de los encuestados se mantienen en una posición neutral, lo que sugiere que, si bien no perciben deficiencias en la infraestructura o el equipamiento, tampoco identifican instalaciones o recursos particularmente modernos. Adicionalmente, un 4.64% manifiesta estar en desacuerdo y un 1.32% totalmente en desacuerdo, lo que indica la existencia de un grupo minoritario de estudiantes que percibe deficiencias en los elementos tangibles.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que los elementos tangibles del Centro de Informática son percibidos como adecuados, aunque se debe considerar la actualización de la infraestructura y el equipamiento para reducir los niveles de neutralidad e insatisfacción y proyectar modernidad tecnológica.

4.4. Resultados inferenciales

4.4.1. Prueba de Normalidad

- La distribución normal de los datos se prueba mediante los métodos de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.
- Si, el tamaño de muestra es mayor a 50, entonces se utiliza el método de Kolmogorov-Smirnov.
- Si, el tamaño de muestra es menor o igual a 50, entonces se utiliza el método de Shapiro-Wilk.
- Por ende, plantearemos las siguientes hipótesis considerando un nivel de significación del 5%.

4.4.2. Prueba estadística

- H_0 : la distribución de los datos de la variable gestión administrativa es normal.
- H_1 : la distribución de los datos de la variable gestión administrativa no es normal.
- H_0 : la distribución de los datos de la variable calidad del servicio es normal.
- H_1 : la distribución de los datos de la variable calidad del servicio no es normal.

CRITERIO DE DECISIÓN

Si $\text{Sig.} < 0.05$, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1

Si $\text{Sig.} \geq 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Tabla 19*Prueba de normalidad de la gestión administrativa y calidad del servicio*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	0.108	151	0.000	0.934	151	0.000
Administrativa						
Calidad del servicio	0.110	151	0.000	0.939	151	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se tomará en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es de 151 encuestados.

Conclusión

De acuerdo con la tabla 19, se evidencia que, para la variable gestión administrativa, $\text{Sig} = 0.00 < 0.05$, por lo que rechazamos la H_0 ; es decir, los datos no siguen una distribución normal. De manera similar, se observa que, para la variable calidad del servicio, $\text{Sig} = 0.00 < 0.05$, por lo que también rechazamos la H_0 .

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman debido a que las variables se midieron mediante una escala tipo Likert, de naturaleza ordinal. Asimismo, la prueba de normalidad mostró que los datos no siguen una distribución normal ($p < 0.05$). En ese sentido, se optó por una prueba no paramétrica adecuada para analizar la relación entre variables ordinales, como el coeficiente rho de Spearman.

Por lo tanto, corresponde aplicar una prueba estadística no paramétrica, como la correlación rho de Spearman, considerando la siguiente valoración.

Tabla 20*Valores Spearman*

Valor	Criterio
$r = 1.00$	Relación perfecta positiva y grande
0.9 a 0.99	Relación positiva muy alta
0.7 a 0.89	Relación positiva alta
0.4 a 0.69	Relación positiva moderada
0.2 a 0.39	Relación positiva baja
0.01 a 0.19	Relación positiva muy baja
0	Relación nula
$r = -1.00$	Relación negativa perfecta y grande

Fuente: elaboración propia

4.4.1. Prueba de hipótesis general en la investigación

Planteamiento de hipótesis

- **H₁**: Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.
- **H₀**: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

Tabla 21

Correlación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio

Correlaciones				
			Calidad del servicio	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,789**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,789**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

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

En la tabla 21, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.789, lo que indica un grado de correlación positivo y alto entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio.

Decisión: como el nivel de significancia es 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , que indica que la relación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio es significativa.

El coeficiente de correlación obtenido evidencia que una adecuada gestión administrativa del Centro de Informática, reflejada en la planeación, organización, dirección y control, contribuye a la calidad del servicio a los alumnos. En este sentido, una gestión eficiente favorece el desarrollo de las actividades de enseñanza y aprendizaje en las aulas, lo que impacta positivamente en dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

Asimismo, este hallazgo coincide con los resultados de Levano & Salazar (2023), quienes identificaron una relación positiva y directa entre ambas variables en el contexto del alumnado de pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, lo que se tradujo en un valor de $r = 0,708$ (Sig.95%, $p < 0,05$). Esto refuerza la consistencia empírica del resultado al obtenerse una relación positiva similar a la del presente estudio.

4.4.2. Pruebas de hipótesis específicas en la investigación

- **H₁:** Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

Tabla 22

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,710**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,710**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

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

En la tabla 22 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.710, lo que indica que la correlación es positiva y alta entre la dimensión de fiabilidad de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa.

Decisión: como el nivel de significancia es 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , que indica que la relación entre la dimensión de fiabilidad de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa es significativa.

El coeficiente obtenido ($Rho = 0,710$) indica que una adecuada gestión administrativa se traduce en una mayor consistencia del plan curricular, en el cumplimiento del tiempo de clase, en la capacidad de enseñanza y en la coherencia entre lo evaluado y los objetivos; de esta manera, se mejora la fiabilidad de las clases del Centro de Informática de la UNAMAD.

Asimismo, este hallazgo coincide con los resultados reportados por Levano & Salazar (2023), quienes identificaron una relación positiva y moderada en el contexto de los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, con un valor de $r = 0,552$ (Sig.95%, $p < 0,05$), es decir, esto refuerza la consistencia empírica del resultado al obtener una relación positiva similar a la observada en el presente estudio.

- **H₂:** Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

Tabla 23

Correlación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de	Gestión	Coeficiente de	1.000	,674**
Spearm	administrativa	correlación		
an		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151

Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,674**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	151	151

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

En la tabla 23, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.674, lo que indica que el grado de correlación es moderado y positivo entre la dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa.

Decisión: como el nivel de significancia es 0.000 inferior a 0.05, por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , que refiere que la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio y gestión administrativa es significativa

El coeficiente obtenido ($Rho = 0,674$) indica que, con una adecuada capacidad de los docentes, comunicación para la participación activa y facilidad de los alumnos para acceder a recursos adicionales, se mejora la capacidad de respuesta en las clases del Centro de Informática de la UNAMAD.

Asimismo, este hallazgo coincide con los resultados reportados por Levano & Salazar (2023), quienes identificaron una relación positiva y moderada entre ambas variables en el contexto de los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, con un $r = 0,509$ (Sig.95%, $p < 0,05$). Esto refuerza la consistencia empírica del resultado al obtener una relación positiva similar a la del presente estudio.

- **H₃:** Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

Tabla 24*Correlación entre la gestión administrativa y seguridad*

Correlaciones			Gestión administrativa	Seguridad
Rho	Gestión	Coeficiente de	1.000	,689**
de	administrativa	correlación		
Spea		Sig. (bilateral)		0.000
rman		N	151	151
	Seguridad	Coeficiente de	,689**	1.000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

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

En la tabla 24 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.689, lo que indica un grado de correlación moderado y positivo entre la dimensión de seguridad de respuesta de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa.

Decisión: como el nivel de significancia es 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , que indica que la relación entre la dimensión de seguridad de respuesta de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa es significativa.

El coeficiente obtenido ($Rho = 0,689$) indica que, al generar confianza en la enseñanza, brindar información adecuada y transparencia en el proceso evaluativo, se mejora la seguridad en las clases del centro de Informática de la UNAMAD.

Asimismo, este hallazgo coincide con los resultados reportados por Levano & Salazar (2023), quienes identificaron una relación positiva y moderada entre ambas variables en el contexto de los alumnos de la Facultad de Ciencias

Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, con un valor de $r = 0,478$ (Sig.95%, $p < 0,05$). Esto refuerza la consistencia empírica del resultado al obtener una relación positiva similar a la del presente estudio.

- **H₄:** Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la empatía del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

Tabla 25

Correlación entre la gestión administrativa y la empatía

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,706**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151
	Empatía	Coeficiente de correlación	,706**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	151	151

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

En la tabla 25 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.706, lo que indica que el grado de correlación es positivo y alto entre la dimensión de empatía de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa.

Decisión: como el nivel de significancia es 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , que indica que la relación entre la dimensión de empatía de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa es significativa.

El coeficiente obtenido ($Rho = 0,706$) indica que una adecuada gestión administrativa se traduce en una mayor consistencia en las explicaciones en clase, en la disposición para adaptar los métodos de enseñanza, en la comprensión de la necesidad y en el acompañamiento progresivo en la enseñanza; de esta manera, se logra una mejora de la fiabilidad en las clases del centro de Informática de la UNAMAD.

Asimismo, este hallazgo coincide con los resultados reportados por Levano & Salazar (2023), quienes identificaron una relación positiva y moderada entre ambas variables en el contexto de los alumnos de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional del Callao, donde se obtuvo un valor de $r = 0,504$ (Sig.95%, $p < 0,05$). Esto refuerza la consistencia empírica del resultado al obtener una relación positiva similar a la del presente estudio.

- **H_5 :** Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del centro de informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

Tabla 26

Correlación de la gestión administrativa y elementos tangibles

Correlaciones				
		Gestión administrativa		Elementos tangibles
Rho de	Gestión	Coeficiente de	1.000	,744**
Spear	administrativa	correlación		
man		Sig. (bilateral)		0.000
		N	151	151

Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,744**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	151	151

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

En la tabla 26 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.744, lo que indica una correlación positiva y alta entre la dimensión de elementos tangibles de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa.

Decisión: como el nivel de significancia es 0.000, inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , que indica que la relación entre la dimensión de elementos tangibles de la variable calidad del servicio y la gestión administrativa es significativa.

El coeficiente obtenido ($Rho = 0,744$) indica que, con la adecuación de los espacios físicos, la limpieza y el orden, el equipamiento tecnológico y una mayor operatividad, se logra una mejora en los elementos tangibles del Centro de Informática de la UNAMAD.

Asimismo, este hallazgo coincide con los resultados reportados por Levano & Salazar (2023), quienes identificaron una relación positiva y fuerte entre ambas variables en el alumnado de pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, con un valor de 0,775 (Sig.95%, $p < 0,05$). Esto refuerza la consistencia empírica del resultado al obtener una relación positiva similar a la del presente estudio.

CONCLUSIONES

Primero. - Se determinó que existe una relación positiva, alta y significativa ($r = 0.789$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Informática, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Este hallazgo evidencia que planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de enseñanza se asocia de manera significativa con la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles percibidos por los estudiantes. Desde una perspectiva analítica, una adecuada asignación de cursos, la organización de ambientes, la dirección y el seguimiento académico fortalecen la consistencia en la enseñanza, la capacidad docente, la claridad informativa y el equipamiento tecnológico. Cabe destacar que, entre las dimensiones analizadas, los elementos tangibles presentaron la correlación más alta ($r = 0.744$) y la capacidad de respuesta, la más moderada ($r = 0.674$), lo que orienta la priorización de las acciones de mejora institucional.

Segundo. – Se determinó que existe una relación positiva, alta y significativa ($r = 0.710$) entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad en el Centro de Informática. Este resultado evidencia que la planeación del curso teórico y práctico, la organización de horarios, la dirección en la resolución de problemas académicos y el control del avance modular se asocian con la consistencia del plan curricular, el cumplimiento de lo programado, la capacidad docente de enseñanza y la coherencia en las evaluaciones percibidas por los estudiantes. Analíticamente, la fiabilidad se fortalece cuando los procesos de gestión administrativa se implementan de manera articulada y sostenida, lo que se traduce en una mayor operatividad educativa en el Centro de Informática. Por tanto, fortalecer estos procesos es indispensable para consolidar el servicio en niveles favorables y reducir los niveles de desacuerdo y de neutralidad en la escala de Likert.

Tercero. - Se analizó que existe una relación positiva, moderada y significativa ($r = 0.674$) entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta en el Centro de Informática. Este resultado indica que la planeación del curso, la organización de horarios, la dirección académica y el control del avance modular se asocian con la disposición docente ante consultas académicas, con la comunicación que favorece la participación activa y con el acceso a recursos adicionales de apoyo. Analíticamente, la capacidad de respuesta se fortalece cuando el docente cuenta con competencias pedagógicas sólidas y con lineamientos institucionales claros que orientan su interacción con los estudiantes en el aula. En consecuencia, fortalecer los canales de comunicación académica y las competencias docentes resulta prioritario para reducir los niveles de desacuerdo y de neutralidad en la escala de Likert.

Cuarto. - Se explicó que existe una relación positiva, moderada y significativa ($r = 0.689$) entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad en el Centro de Informática. Este resultado indica que la planeación del curso, la organización académica, la dirección en la resolución de problemas y el control del avance modular se asocian con la confianza en la enseñanza, la claridad informativa del curso y la transparencia percibida en los procesos evaluativos por los estudiantes. Analíticamente, la seguridad se consolida cuando la institución establece procesos evaluativos objetivos y comunica con precisión los criterios de evaluación, lo que genera entornos de enseñanza más confiables. Por ello, es necesario brindar información precisa y aplicar evaluaciones objetivas para consolidar niveles favorables y reducir la neutralidad y el desacuerdo en la escala de Likert.

Quinto. - Se describió que existe una relación positiva, alta y significativa ($r = 0.706$) entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía en el Centro de Informática. Este resultado señala que la planeación, organización, dirección y control académicos se asocian con la claridad en las explicaciones docentes, la disposición para adaptar los métodos de enseñanza, la comprensión de las

necesidades individuales y el acompañamiento progresivo ante las dificultades de aprendizaje. Analíticamente, la empatía se fortalece cuando la gestión institucional promueve una metodología de enseñanza centrada en el estudiante y orientada a comprender sus necesidades particulares durante el proceso formativo. En tal sentido, promover el seguimiento individualizado y el acompañamiento progresivo es clave para consolidar el servicio en niveles favorables de la escala de Likert.

Sexto. - Se evaluó que existe una relación positiva, alta y significativa ($r = 0.744$) entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles en el Centro de Informática, lo que constituye la correlación más alta de las cinco dimensiones analizadas. Este resultado indica que la organización de los recursos tecnológicos, la dirección de la enseñanza y el control del avance modular se asocian con la percepción de ambientes físicos adecuados, equipamiento tecnológico pertinente y la operatividad funcional de los equipos disponibles. Analíticamente, los elementos tangibles constituyen el aspecto de mayor sensibilidad percibida por los estudiantes, lo que evidencia que la gestión de la infraestructura tecnológica impacta directamente en su valoración del servicio educativo. Por tanto, priorizar el mantenimiento y la actualización tecnológica es indispensable para garantizar la plena operatividad de los recursos y reducir los niveles de desacuerdo y de neutralidad en la escala de Likert.

SUGERENCIAS

Primero. – Se sugiere que la Dirección y el órgano de apoyo del Centro de Informática incorporen los componentes de la gestión administrativa, establezcan metas para cada dimensión de la calidad del servicio y realicen una evaluación de la enseñanza al cierre de cada ciclo académico. Esta incorporación debe efectuarse en el presente año académico y sostenerse en los siguientes, mediante la elaboración de un informe de mejoras que permita identificar avances y aspectos pendientes, lo cual contribuirá a reducir los niveles de desacuerdo y neutralidad en la escala de Likert.

Segundo. - En relación con la dimensión de fiabilidad, se sugiere que el órgano de apoyo realice el seguimiento de las clases mediante el registro semanal del contenido impartido según el módulo de enseñanza, el control del cumplimiento de los horarios de ingreso y salida del docente, la verificación del dominio temático durante la clase y la coherencia entre lo evaluado y los objetivos del módulo. Este procedimiento debe aplicarse al inicio y al cierre de cada módulo de enseñanza, lo que permite elaborar reportes mensuales supervisados por la Dirección. Su implementación garantizará la consistencia en la enseñanza y el cumplimiento efectivo de las actividades programadas, lo que contribuirá a reducir los niveles de desacuerdo y de neutralidad en la escala de Likert.

Tercero. En relación con la dimensión de capacidad de respuesta, se sugiere que la Dirección y el órgano de apoyo verifiquen la resolución oportuna de consultas académicas, asegurando que los docentes cuenten con lineamientos claros para responder dudas técnicas y conceptuales en clase. Paralelamente, se debe realizar el seguimiento docente mediante cuestionarios de satisfacción estudiantil y garantizar la disponibilidad organizada de materiales complementarios, tales como manuales, guías o grabaciones, verificando que los recursos estén accesibles durante el ciclo académico. Esta medida debe ejecutarse a partir del siguiente ciclo que se inicie, mediante la elaboración

periódica de reportes de satisfacción estudiantil, lo que permitirá reducir los niveles de desacuerdo y neutralidad en la escala de Likert.

Cuarto. – En cuanto a la dimensión de seguridad, se sugiere que la Dirección y el órgano de apoyo elaboren y difundan, al inicio de cada periodo académico, un documento formal que contenga los criterios de evaluación, las ponderaciones, los requisitos de aprobación y el procedimiento para la revisión de calificaciones, y lo pongan en conocimiento de los estudiantes desde la primera sesión de cada curso. Asimismo, se sugiere capacitar a los docentes en transparencia y objetividad evaluativa, a fin de consolidar la confianza y la claridad informativa en la enseñanza, lo que contribuirá a reducir los niveles de desacuerdo y de neutralidad en la escala de Likert.

Quinto. – En relación con la empatía, se sugiere que la Dirección y el órgano de apoyo capaciten semestralmente al personal docente en la implementación de metodologías de enseñanza innovadoras, en la disposición para adaptar los métodos de enseñanza, en la comprensión de las necesidades de los estudiantes y en el acompañamiento ante dificultades de aprendizaje. Esta capacitación debe ejecutarse antes del inicio de cada ciclo académico y complementarse con una encuesta de percepción estudiantil aplicada antes de la culminación de cada ciclo, cuyos resultados orientarán las mejoras progresivas en la enseñanza, lo que permitirá reducir los niveles de desacuerdo y neutralidad de Likert.

Sexto. – Respecto a los elementos tangibles, se sugiere que la Dirección y el órgano de apoyo realicen un diagnóstico semestral del estado de los espacios físicos formativos, del equipamiento tecnológico y de la operatividad de los equipos computacionales utilizados en todos los cursos. Dicho diagnóstico debe derivar en un plan de mantenimiento preventivo y renovación progresiva, con atención prioritaria a las fallas detectadas antes del inicio del siguiente ciclo académico, lo que garantizará la operatividad tecnológica y contribuirá a reducir los niveles de desacuerdo y de neutralidad en la escala de Likert.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Haro, E., Palacios Valenzuela, C. A., & Armenta, J. F. (2023). Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio al cliente de empresa de autoservicio. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 40, 1–27. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.596>
- Albornoz Zamora, E. J., del Carmen Guzmán, M., Sidel Almache, K. G., Chuga Guamán, J. G., González Villanueva, J. L., Herrera Miranda, J. P., Zambrano Sanguinetti, L. C., Cañizales Jota, A. L., Vera, L. M., Márquez De González, A. H., González Noriega, R. V., Cruz Tamayo, K. E., Luna Álvarez, H. E., Macías Merizalde, A. M., Brice Hernández, D. E., & Arteaga Delgado, R. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación* (Primera). Mawil. <https://doi.org/https://doi.org/10.26820/978-9942-622-59-4>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1), 899–899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Aparicio Aduviri, F. M., & Lopez Leon, S. G. (2024). *Incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui*, 2022. [Universidad José Carlos Mariátegui]. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2848/Flor-Stephani_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting Eirl* (Primera, Issue 1). Enfoques Consulting EIRL. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Aveiga Macay, V., & Véliz Briones, V. (2019). Estrategia de superación en la gestión académica de los directivos en el contexto universitario. *Revista Electrónica Cooperación - Universidad - Sociedad*, 4, 26–32. <https://doi.org/http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>

- Avellaneda Vasquez, R. A. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110463/Carra_nza_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Mundial. (2021). *Se debe actuar de inmediato para hacer frente a la enorme crisis educativa en América Latina y el Caribe*.
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/03/17/hacer-frente-a-la-crisis-educativa-en-america-latina-y-el-caribe>
- Bazurto Macías, Y. V., Lucio Pinargote, W. P., Flores Urbáez, M. J., & Bravo Giler, M. A. (2021). Metodología cualitativa para evaluar la relación entre la gestión administrativa y la gestión académica en instituciones de educación superior. *ECA Sinergia*, 12(1), 14–26.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2910
- Bravo Vélez, G. Y., Castillo Hernández, S. E., Delgado Pantaleón, D. C., Flores León, A. G., & Mineros Angulo, R. R. (2025). Formación docente y su incidencia en el uso de las tic educativas en la asignatura de historia del primero de bachillerato. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 3701–3716.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3271>
- Brio Calizaya, E. D. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de las redes educativas institucionales - SJL, Lima 2021* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75342/Brio_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burgos Navarrete, F. J. (2021). Calidad: Un nuevo enfoque conceptual y definiciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 20(20), 1–15.
<https://doi.org/10.22320/s07179103/2021.03>
- Bustamante Werlen, Y. D. (2024). *Incidencia de la comunicación efectiva en la satisfacción del cliente de Electrocentro en el distrito Chanchamayo – 2023* [Universidad Nacional Daniel A. Carrión].

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/4794/1/T026_74025222_T.pdf

Calderon Sedano, C. (2016). *Computación* (Primera). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2208/1/DO_FIN_EE_MT_UC0111_20162.pdf

Cárdenas Guevara, J. A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta 2021* [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. [https://acortar.link/1ID6Dc%0Ahttps://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/Cárdenas Guevara%2C Javier Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed](https://acortar.link/1ID6Dc%0Ahttps://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/Cárdenas%20Guevara%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed)

Chasquibol Calongos, C., Flores Cueva, D. V., & Moreno Muro, J. P. (2022). La gestión escolar basada en el pensamiento complejo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2246–2263. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3677

Chourio Acevedo, L., Madrid Muñoz, G., Kri Amar, F., & Román Cortés, A. (2025). Assessing academic workload in computing engineering programs: A preliminary study. *Educación En Ingeniería*, 20(39), 1–13. <https://doi.org/https://goo.su/zZk7>

Chuchico Vaca, C. J., Chuchico Vaca, L. P., Chuchico Vaca, L. N., Escobar Corrales, S. J., & Santos Pilataxi, G. L. (2025). Motivación en entornos virtuales de aprendizaje y rendimiento académico en los estudiantes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 1622–1638. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3440>

Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*, 16. <https://doi.org/https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Contreras-De La Cruz, C., Gaspar-Quispe, J. C., Huarcaya-Taype, R., & Picoy-Gonzales, J. A. (2023). *Optimización del Proceso Presupuestario: Estrategias y Gestión Administrativa para Resultados Efectivos* (Primera). Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.57>

Corahua Labra, L. M., & Valencia Pari, G. Y. (2023). *Gestión administrativa y*

comercialización de ropa americana importada en la Feria Alameda, Puerto Maldonado (2020-2021) [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].

<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/1007/004-3-10-044.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronel Ailla, M. L., & Pluas Roldan, K. B. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Politécnica Salesiana].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24792/1/UPS-GT004304.pdf>

Crispin Quispe, C. P., & Damiano Allca, A. (2023). Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Guayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023 [Universidad Peruana los Andes]. In *Universidad Peruana de los Andes*.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7205/T037_45860294_45561661_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Daza, A., Viloria, J., & Miranda, L. F. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40, 44.

<https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

Delmenza Rodriguez, M. (2017). *Gestión organizacional* (Fundación Universitaria del Area Andina & Programa Gerencia en Salud y Seguridad en el Trabajo (eds.); Primera). Fondo editorial Areandino.

<https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>

Dirección General de Formación Continua a Docentes y Directivos. (2025). Estrategia Nacional de Formación Continua Básica. In *Educación* (Primera). Secretaría de Educación Pública.

https://formacioncontinua.sep.gob.mx/storage/recursos/PRIORITARIO/ogEbiT2NIQ-estrategia_nal_de_formacion_continua_2025.pdf

Durán Chinchilla, C. M., Páez Quintero, D. C., & Nolasco Serna, C. (2021). Perfil, retos y desafíos del estudiante universitario en el siglo XXI. *Revista Boletín*

- Redipe*, 10(5), 189–198. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i5.1296>
- Espinoza Freire, E. E. (2022). La evaluación de los aprendizajes. *Revista Conrado*, 18, 120–127. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n85/1990-8644-rc-18-85-120.pdf>
- Farroñay Díaz, P. J., & Ancaya Martínez, M. del C. E. (2016). Gestión administrativa y conocimiento de las tic en docentes de educación primaria de las instituciones educativas Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate. *Revista Semestral de Divulgación Científica Hamutay*, 3(1), 31–45. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665676>
- Flores Olivos, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en un instituto superior tecnológico público de un distrito de Contumazá-Cajamarca*. Universidad César Vallejo.
- García Gutiérrez, R. B., Huaman De La Cruz, D., & Tacilla Atalaya, J. (2022). Una revisión sistemática de la calidad educativa virtual en Perú. *Revista Tribunal*, 2(3), 138–162. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v.2i3.18>
- Gobierno del Perú. (2020). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. https://www.essalud.gob.pe/biblioteca_central/biblioteca_en_1_minuto/IMPLEMENTACION-DE-LA-GESTION.pdf
- Gonzales Quiroz, L. del R. (2022). *Estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en instituto ISATEC, sedes Lambayeque y San Ignacio, 2021*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- González Rivero, B. M. (2015). Módulo y desarrollo de competencia: Origen de una concepción diferente. *Actualidades Investigativas En Educación*, 15(3), 610–623. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i3.21073>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Guadalupe, C., León, J., S. Rodríguez, J., & Vargas, S. (2017). *Estado de la educación en el Perú: Análisis y perspectiva de la educación básica*. (Primera, p. 276). Force. <http://www.grade.org.pe/forge/descargas/Estado de la educación en el Perú.pdf>
- Guatzozón Maldonado, M., Canto Esquivel, A. M., & Pereyra Chan, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120–132. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052020000100120>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (Primera, Vol. 6). McGRAW-HIL. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1385>
- Huaman Ramos, H. R. (2023). *El crecimiento empresarial y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero en el Distrito de Tambopata - 2022* [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/1135/004-3-10-057.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán Sallo, A. S., & Quispe Rodríguez, E. E. (2020). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco - INPE Puerto Maldonado, 2019* [Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios]. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.EEE7E1EC&lang=es&site=eds-live>
- Hurtado Chirinos, M. K., & Pfuño Ruiz, K. A. (2021). *Clima Organizacional y su relación con la Calidad de servicio ofertado por la empresa Econocable HD Puerto Maldonado en la Provincia de Tambopata departamento Madre de Dios, 2021*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración

- pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *Tzhoecoen*, 13(2), 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0* (Almuzara). Technology for Humanity.
<https://cdn.bookekey.app/files/pdf/book/es/marketing-5-0.pdf>
- Levano Acosta, J. F., & Salazar Canchanya, K. R. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio a los estudiantes de pre grado en la facultad de ciencias administrativas de la universidad nacional del callao 2019* [Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5615>
- Luque Arapa, Y. L., & Zevallos Ylla, L. K. (2023). *Calidad de servicio y fidelización de usuarios en la entidad Banco de la Nación, Puerto Maldonado - Madre de Dios, 2022* [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/1147/004-3-10-059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Cobranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (Primera). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(25), 608–620. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mesias Vivas, P. B. (2021). Alineamiento constructivo de la asignatura prácticas preprofesionales del VIII ciclo con el perfil de egreso de una carrera profesional de las Fuerzas Armadas - 2019 [Pontificia Universidad Católica del Perú]. In *Pontificia Universidad Católica Del Perú*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20666>

- Miranda Cruz, M. B., Tapia Hermida, L. X., Romero Flores, M. L., & Chiriboga Zamora, P. A. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(4), 1430–1446. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Molero Quispe, S., & Ayma Velásquez, S. (2018). *Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018* [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/404/004-3-10-010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina Rojas, M. E., & Chuque Mariño, T. B. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de experiencia al cliente de institutos privados en Los Olivos, 2024* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/15366>
- Montañez Benito, J. R., & Palma Usuriaga, A. Y. (2024). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7418–7436. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9284
- Montero, G. (2020). *Dimensiones de la administración pública del siglo XXI: Aportes para la Reflexión y la Praxis*. (Primera, Issue Junio). Ministerio de Administración Pública (MAP). <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/05/Dimensiones-de-la-Administracion-Publica-del-Siglo-XXI-Aportes-para-la-Reflexion-y-la-Praxis-Gregorio-Montero.pdf>
- Moreno Cámara, S., Palomino Moral, P. Á., Frías Osuna, A., & Pino Casado, R. del. (2015). Entorno al concepto de necesidad. *Index de Enfermería*, 24(4), 236–239. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962015000300010>
- Morocho Revollo, T. C., & Burgos Chávez, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

- Mucha Hospinal, L. F., Chamorro Mejía, R., Oseda Lazo, M. E., & Alania Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Murcia Rodríguez, J. C. (2025). Aprendizaje de las competencias mediáticas e informacionales mediado por realidad aumentada. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1–16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1512>
- Noreña Chávez, D. A. (2020). *Diccionario de investigación*.
- Ojeda Ojeda, E. A., & Rodríguez Pillaga, R. T. (2022). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *CIENCIAMATRIA*, 8(3). <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.945>
- Ormaza Cevallos, M. G., & Guerrero-Baena, M. D. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318–333. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/html/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios* (Primera). Díaz de Santos.
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Universidad Tecnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Paredes López, L. R., Curo Maquén, L. A., Carbajal Cornejo, K., & Nuñez Puse, S. M. (2019). Gestión de calidad para la proyección sociocultural y extensión universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31512>
- Peña Gudiel, J. (2023). *Gestión del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la dirección regional de la producción de madre de dios, periodo 2022* [Universidad Nacional de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/1120>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47, 0–11.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

- Pérez Hernandez, A. F., Méndez Sánchez, J. C., Pérez Arellano, P., & Yris Whizar, H. M. (2007). Los Criterios de Evaluación del Aprendizaje en la Educación Superior. *Emerging Trends in Education*, 8(63), 7. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736089>
- Perrupato, S. (2020). La relación entre teoría y práctica en el campo de la didáctica. Reflexiones pretéritas y proyecciones actuales. *Paideia. Revista de Educación*, 4815(67), 117–139. <https://doi.org/10.29393/pa67-4rtpcx0004>
- Poma Ingunza, M. (2025). *Conocimiento de anemia en madre de niños Preescolares de la Institución Educativa Inicial N° 051 - Margos, Huánuco 2023* [Universidad de Huánuco]. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6654/PomaIngunza,Milenna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poveda Achi, K. M. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso PUCESA* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>
- Puma Paucar, F. R., & Álvarez Chani, J. M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la EPS EMAPAT S.A. de la ciudad de Puerto Maldonado, Madre de Dios, 2019*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Quispe Guevara, J. G., & Huisa Manol, L. (2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud la Joya-2019*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Quispe Ortiz, K. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián*

- [Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Quispe Tito, M. R. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública en el distrito de Pucusana - 2024* [Universidad Autónoma del Perú]. [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3653/Quispe Tito%20C M. R..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3653/Quispe%20Tito%20M.%20R..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez Casco, A. del pilar, Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a La Economía*, 1–21. <https://doi.org/http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramirez Morales, G. hernando. (2017). *Marketing de servicios* (Fundación Universitaria del Área Andina & Porgama Administración de Mercadeo (eds.); Primera). Ureandina.
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/cortesía>
- Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Ros Medina, J. L., Barragán Terán, D., & Ruvalcaba Gómez, E. A. (2024). Desafíos y herramientas de evaluación para la apertura universitaria. Propuesta del índice de transparencia de las universidades latinoamericanas (INTULAC). *Revista Española de La Transparencia*, 20, 267–291. <https://doi.org/10.51915/ret.325>
- Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). Metodología de la Investigación. In *Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernandez Morillo* (Primera, Vol. 11, Issue 1). Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernandez Morillo. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar Jiménez, F. A., Quesada Bermudez, L., Tamargo Hernández, A., & Barboza Vallejo, J. (2025). Laboratorios virtuales: innovación en la educación superior de física y química durante la pandemia COVID-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 1079–1093. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.16933
- Sandoval Rubilar, P., Maldonado Fuentes, A. C., & Tapia Ladino, M. (2022). Evaluación educativa de los aprendizajes: Conceptualizaciones básicas de un lenguaje profesional para su comprensión. *Páginas de Educación*, 15(1), 49–75. <https://doi.org/10.22235/pe.v15i1.2638>
- Santos Ordoñez, R. E., & Bruno Layme, E. J. (2023). Influencia de la función logística en la gestión administrativa en chifa Centro Huancayo - 2022. [Universidad Peruana los Andes]. In *Universidad peruana de los andes*. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7092/T037_47410650_76869599_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sepúlveda Parrini, P., Pineda Herrero, P., & Valdivia Vizarreta, P. (2023). Conceptos claves para la calidad de la educación superior online. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 27(1), 319–343. <https://doi.org/10.5944/ried.27.1.37633>
- Silador Utrera, R. R., Utrera Velázquez, A. I., Dueñas Figueredo, J. O., & Vargas Alulema, E. E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería. Estudio de caso. *Ayana. Revista de Investigación En Turismo*, 3(1), 028. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>
- Suasnabas Pacheco, L. S., & Francisco Juárez, J. (2020). Calidad de la educación en Ecuador. ¿Mito o realidad? *Dominio de Las Ciencias*, 6(2), 133–157. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1160>
- Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. (2020). *Reglamento del Centro de Informática*.

- <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4231261/081-2020-CU-REGLAMENTO DEL CENTRO DE INFORMATICA.pdf.pdf?v=1678312263>
- Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M. J., & Campos Romero, S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cuba de Salud Pública*, 46(3), 1–46. <https://doi.org/https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n3/e1575/es>
- Vargas Coronado, Y., & Yaranga Barrios, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado del distrito de kimbiri, cusco - 2020* [Universidad Peruana los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6900>
- Vásquez Campos, S. A., & Vásquez Villanueva, L. (2022). El estudiante Universitario: importancia y competencias. *Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 4(2), 1–15. <https://doi.org/https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/133>
- Vásquez Santos, M. D. (2022). Los espacios educativos y su relación comunitaria en Quebrada Verde Pachacamac, Lima, Perú: un análisis sobre la calidad. *Revista Nodo*, 16(32), 74–97. <https://doi.org/10.54104/nodo.v16n32.1353>
- Velasco Barragán, B. B. (2025). El aprendizaje basado en problemas como recurso en el mejoramiento académico de las matemáticas. *Episteme Koinonia*, 7(14), 65–84. <https://doi.org/10.35381/e.k.v7i14.4358>
- Verdesoto velástegui, S. O., Toapanta Cevallos, T. A., & Acosta Morales, M. G. (2018). Diagnóstico de la gestión administrativa de las juntas de agua potable y saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14), 264–286. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834
- Yarlequé Taffur, W. J., Peña Oxolón, C. J., & Bernuy Ramírez, A. M. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26), 2179–2188. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>

- Yoon, Y., & Cheon Cha, K. (2020). A qualitative review of cruise service quality: Case studies from Asia. *Sustainability (Switzerland)*, 12(19), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zorrilla Abascal, M. L., Farías Gaytán, S. C., & Vicario Solórzano, C. M. (2023). *Guía de indicadores de calidad para recursos educativos digitales* (Primera). Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. <https://www.metared.org/content/dam/metared/estudiosinformes/GIC-RED.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE DE ESTUDIO 1: Gestión Administrativa (GA)	La GA permite medir y posteriormente, analizar a través de las dimensiones e indicadores, para lo cual se utiliza un cuestionario de 14 ítems acompañado de la respuesta establecida por la escala Likert:	Planeación Es el proceso de elegir las metas y las acciones que se tomarán para alcanzarlas. Además, representa la función administrativa inicial que sirve de guía para los procesos posteriores (Ojeda & Rodríguez, 2022).	❖ Distribución adecuada del curso por módulos. ❖ Planeación en la enseñanza teórica y práctica. ❖ Carga académica adecuada al nivel esperado.	1,2 y 3
La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades y estrategias utilizadas para crear y mantener un entorno organizado, en		Organización Es el proceso de estructurar, asignar responsabilidades y funciones en una institución para perseguir objetivos predeterminados. Además, incluye la determinación de las	❖ Disponibilidad de los laboratorios en los horarios de clase establecidos. ❖ Organización de las áreas de atención al estudiante.	1,2,3 y 4

el cual las personas trabajan de manera colaborativa para lograr eficientemente las metas y objetivos específicos (Bao, et al., 2020).	• Totalmente en desacuerdo. • En desacuerdo. • Neutral. • De acuerdo. • Totalmente de acuerdo.	técnicas adecuadas para facilitar el trabajo en cada puesto (Ojeda & Rodríguez, 2022). Dirección Implica liderar, guiar y supervisar las actividades de los miembros de la organización. Ante ello, Ojeda & Rodríguez (2022) sostienen que, es la etapa de mayor interacción social en la organización, ya que se basa en la comunicación y la coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos.	❖ Organización de los horarios de clase durante la semana. ❖ Actualización de recursos tecnológicos. ❖ Facilitación de información y de procedimientos sobre trámites administrativos. ❖ Claridad en la explicación de los contenidos por módulos. ❖ Motivación hacia el aprendizaje. ❖ Apoyo en la resolución de problemas académicos.	1,2,3 y 4

Control

Según Ojeda & Rodríguez (2022), es el procedimiento implementado por la administración de la organización, en el que las personas son clave para asegurar el cumplimiento de las metas, supervisar y mejorar los procesos de la empresa.

- ❖ Claridad en los criterios y métodos de evaluación.
 - ❖ Seguimiento periódico de problemas. 1,2 y 3
 - ❖ Control continuo del avance académico.
-

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE DE ESTUDIO 2: Calidad del servicio (CS) La calidad del servicio es la percepción que tiene el estudiante sobre la institución, orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas. (Izquierdo, 2021).	La variable CS permite evaluar, mediante análisis estadístico, las respuestas a las preguntas del cuestionario compuesto por 17 ítems, validado por expertos, utilizando la escala de Likert: totalmente en desacuerdo, desacuerdo, neutral,	Fiabilidad Es la capacidad de cumplir con las promesas en un servicio, de forma confiable y cuidadosa (Silador et al., 2022).	❖ Consistencia del plan curricular de enseñanza. ❖ Cumplimiento del tiempo de clase por sesión ❖ Capacidad de enseñanza del docente. ❖ Coherencia entre lo evaluado y los objetivos de aprendizaje.	1,2,3 y 4
		Capacidad de respuesta Es la capacidad voluntaria de ayudar al estudiante a prestar un servicio sin generar retrasos (Silador et al., 2022).	❖ Capacidad y competencia del docente para responder a las consultas académicas. ❖ Comunicación para la participación activa. ❖ Facilidad para acceder a recursos o apoyo adicional.	1,2 y 3
			❖ Generar confianza en la enseñanza.	1,2 y 3

de acuerdo y totalmente de acuerdo, a través de la cual se podrán analizar estadísticamente las variables, dimensiones e indicadores.	Seguridad Es la sensación de confianza que se transmite en el servicio al estudiante mediante la capacidad de inspirarla (Silador et al., 2022).	❖ Adecuada información del curso. ❖ Transparencia y objetividad en el proceso evaluativo.
	Empatía Se define como la capacidad de las instituciones para brindar atención personalizada a los usuarios (Silador et al., 2022).	❖ Explicaciones adecuadas en la enseñanza. ❖ Disposición para adaptar los métodos de enseñanza a los estudiantes. ❖ Comprensión de necesidades. ❖ Acompañamiento progresivo en el aprendizaje.
	Elementos tangibles Son los aspectos físicos de un servicio, tales como la apariencia de las	❖ Espacios físicos limpios y ordenados. ❖ Equipamiento tecnológico de enseñanza.

instalaciones, los
equipos, el personal y los
materiales de
comunicación (Silador et
al., 2022).

❖ Operatividad de los equipos
tecnológicos.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2025.

Problema de tesista:

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	• H_1 Si existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025. • H_0 No existe relación	Gestión Administrativa Dimensiones e indicadores: 1. Planeación ❖ Distribución adecuada del curso por módulos. ❖ Planeación en la enseñanza teórica y práctica.	Tipo Básica Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental De corte transversal Nivel Descriptivo-correlacional

significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.

- ❖ Carga académica adecuada al nivel esperado.

2. Organización

- ❖ Disponibilidad de los laboratorios en los horarios de clase establecidos.
- ❖ Organización de las áreas de atención al estudiante.
- ❖ Organización de los horarios de clase durante la semana.
- ❖ Actualización de recursos tecnológicos.

Técnicas

- Encuesta

Instrumento

- Cuestionario

Población

La población estuvo conformado por 151 estudiantes del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

3. Dirección

- ❖ Facilitación de información y de procedimientos sobre trámites administrativos.
- ❖ Claridad en la explicación de los contenidos por módulos.
- ❖ Motivación hacia el aprendizaje.
- ❖ Apoyo en la resolución de problemas académicos.

Muestra

La muestra censal estuvo conformado por 151 estudiantes.

4. Control

- ❖ Claridad en los criterios y métodos de evaluación.
- ❖ Seguimiento periódico de problemas.
- ❖ Control continuo del avance académico.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad en los estudiantes del	1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad del Centro de	1. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del Centro de	Calidad del servicio Dimensiones e indicadores: 1. Fiabilidad

Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?	Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	❖ Consistencia del plan curricular de enseñanza. ❖ Cumplimiento del tiempo de clase por sesión ❖ Capacidad de enseñanza del docente. ❖ Coherencia entre lo evaluado y los objetivos de aprendizaje.
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?	2. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	2. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	2. Capacidad de respuesta ❖ Capacidad y competencia del docente para responder a las

3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	3. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	consultas académicas. ❖ Comunicación para la participación activa. ❖ Facilidad para acceder a recursos o apoyo adicional.
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía del Centro de Informática de la	4. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la empatía del Centro de Informática de	4. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la empatía del Centro de Informática de la	3. Seguridad ❖ Generar confianza en la enseñanza. ❖ Adecuada información del curso. ❖ Transparencia y objetividad en el

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025? 5. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025?	la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025. 5. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025. 5. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.	proceso evaluativo. 4. Empatía ❖ Explicaciones adecuadas en la enseñanza. ❖ Disposición para adaptar los métodos de enseñanza a los estudiantes. ❖ Comprensión de necesidades. ❖ Acompañamiento progresivo en el aprendizaje. 5. Elementos tangibles
--	---	---	--

-
- ❖ Espacios físicos
limpios y
ordenados.
 - ❖ Equipamiento
tecnológico de
enseñanza.
 - ❖ Operatividad de
los equipos
tecnológicos.
-

Anexo 3: Instrumento - Cuestionario

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) encuestado(a); te invitamos a participar en esta encuesta que tiene como:

Objetivo general: *Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.*

Tema de tesis: *“Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025”.*

Tu opinión es muy importante para el desarrollo de la investigación. Las respuestas serán confidenciales y anónimas. La encuesta tomará aproximadamente 5 minutos.

DATOS DEL ENCUESTADO

EDAD: _____

SEXO: _____

NIVEL DE ESTUDIO (básico, intermedio o avanzado): _____

CARRERA PROFESIONAL U OTROS: _____

Instrucciones:

Para cada pregunta, marque con una “X” el número que corresponda a su nivel de acuerdo con cada afirmación, donde 1 = totalmente en desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

Por favor, responde con sinceridad, utilizando la siguiente escala:

ESCALA DE LIKERT	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA		ESCALA				
1. PLANEACIÓN		1	2	3	4	5
Distribución adecuada del curso por módulos.						
Los módulos del curso están distribuidos de manera que facilitan el aprendizaje progresivo en el Centro de Informática.						
Planeación en la enseñanza teórica y práctica.						
La planeación académica asegura una enseñanza adecuada en las sesiones teóricas, lo que permite aplicar de inmediato los conocimientos adquiridos en la práctica.						
Carga académica adecuada al nivel esperado.						
Los trabajos y evaluaciones asignados por sesión o por módulo son adecuados a la capacidad del nivel académico esperado.						
2. ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
Disponibilidad de los laboratorios en los horarios de clase establecidos.						
Los laboratorios y espacios de práctica están disponibles en los horarios de clase establecidos, lo que facilita el aprendizaje.						
Organización de las áreas de atención al estudiante.						
Las áreas de atención al estudiante del Centro de Informática están bien organizadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes.						
Organización de los horarios de clase durante la semana.						
Los horarios de clase durante la semana están organizados de manera que permiten aprovechar mejor el tiempo de estudio.						
Actualización de recursos tecnológicos.						
El software, los equipos y demás recursos tecnológicos utilizados en el Centro de Informática se encuentran actualizados y alineados con la demanda vigente del mercado laboral.						

3. DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
Facilitación de información y de procedimientos sobre trámites administrativos.						
El Centro de Informática proporciona información y procedimientos sobre los trámites educativos (inscripciones, pagos, obtención de certificados y demás) que deben realizar los estudiantes.						
Claridad en la explicación de los contenidos por módulos.						
Las explicaciones del docente son claras y precisas, lo que facilita la comprensión de los temas tratados por módulos.						
Motivación hacia el aprendizaje.						
El docente promueve un ambiente motivador que fomenta la participación activa y el interés por la superación académica.						
Apoyo en la resolución de problemas académicos.						
El personal docente y administrativo brinda orientación oportuna y efectiva para resolver las dificultades académicas que puedan surgir.						
4. CONTROL		1	2	3	4	5
Claridad en los criterios y métodos de evaluación.						
Los criterios y métodos de evaluación son claros y se comunican con antelación, garantizando la transparencia en el proceso de calificación.						
Seguimiento periódico de problemas.						
El Centro de Informática realiza un seguimiento periódico de los problemas tecnológicos reportados por los estudiantes.						
Control continuo del avance académico.						
El centro de informática controla el avance académico de los estudiantes por módulo o por sesión de clase.						

¡Muchas gracias por tu participación!

CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado(a) encuestado(a); te invitamos a participar en esta encuesta que tiene como:

Objetivo general: *Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025.*

Tema de tesis: *“Gestión administrativa y calidad del servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025”*

Tu opinión es muy importante para el desarrollo de la investigación. Las respuestas serán confidenciales y anónimas. La encuesta tomará aproximadamente 5 minutos.

DATOS DEL ENCUESTADO

EDAD: _____

SEXO: _____

NIVEL DE ESTUDIO (básico, intermedio o avanzado): _____

CARRERA PROFESIONAL U OTROS: _____

Instrucciones:

Para cada pregunta, marque con una “X” el número que corresponda a su nivel de acuerdo con cada afirmación, donde 1 = totalmente en desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

Por favor, responde con sinceridad, utilizando la siguiente escala:

ESCALA DE LIKERT	Puntos
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO		ESCALA				
1. FIABILIDAD		1	2	3	4	5
Consistencia del plan curricular de enseñanza.						
Los contenidos curriculares se adaptan eficazmente a los avances tecnológicos actuales y a las demandas del mercado laboral.						
Cumplimiento del tiempo de clase por sesión						
El docente gestiona correctamente el tiempo por sesión de clase, maximizando las oportunidades de aprendizaje práctico y teórico de manera equilibrada.						
Capacidad de enseñanza del docente.						
La capacidad del docente en la enseñanza ha enriquecido significativamente el aprendizaje.						
Coherencia entre lo evaluado y los objetivos de aprendizaje.						
Los criterios de evaluación han sido transparentes y coherentes con los objetivos de aprendizaje establecidos al inicio del curso.						
2. CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
Capacidad y competencia del docente para responder a las consultas académicas.						
El docente demuestra capacidad y competencia para resolver de manera oportuna y efectiva consultas académicas complejas.						
Comunicación para la participación activa.						
La comunicación entre estudiante y docente ha generado un ambiente de confianza que favorece la participación activa.						
Facilidad para acceder a recursos o apoyo adicional.						
El acceso a recursos complementarios (video-tutoriales, materiales didácticos, instalación de sistemas en los equipos de los estudiantes, etc.) ha potenciado significativamente el proceso de aprendizaje autónomo.						
3. SEGURIDAD		1	2	3	4	5
Generar confianza en la enseñanza.						
La solidez en la enseñanza del docente refleja la calidad académica y el dominio del curso.						

Adecuada información del curso.					
La información proporcionada sobre los objetivos, la metodología y los criterios de evaluación del curso ha sido completa, clara y oportuna.					
Transparencia y objetividad en el proceso evaluativo.					
Los procesos evaluativos han demostrado transparencia y objetividad, lo que se percibe como profesionalismo académico del curso.					
4. EMPATÍA	1	2	3	4	5
Explicaciones adecuadas en la enseñanza.					
La capacidad explicativa del docente ha facilitado la comprensión de temas complejos mediante ejemplos contextualizados.					
Disposición para adaptar los métodos de enseñanza a los estudiantes.					
El docente ha demostrado disposición para adaptar sus métodos de enseñanza a las necesidades particulares de los estudiantes en el ámbito laboral.					
Comprensión de necesidades.					
El docente ha demostrado una comprensión integral de las necesidades académicas y profesionales de los estudiantes.					
Acompañamiento progresivo en el aprendizaje.					
El acompañamiento del docente ha incluido retroalimentación progresiva que ha fortalecido el aprendizaje de los estudiantes.					
5. ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
Espacios físicos limpios y ordenados.					
Los espacios donde se desarrollan las clases se mantienen limpios, ordenados y adecuados para facilitar el aprendizaje concentrado.					
Equipamiento tecnológico de enseñanza.					
El Centro de Informática dispone de recursos tecnológicos adecuados para la enseñanza de manera eficiente.					
Operatividad de los equipos tecnológicos.					
La operatividad de los equipos tecnológicos ha permitido el desarrollo ininterrumpido de actividades en el proceso de aprendizaje.					

¡Muchas gracias por tu participación!

Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de estudio

**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho”**

Puerto Maldonado, 19 de noviembre del 2024.

CARTA N°002- 2024

Señor:

Mgt. Gabriel Jesús Benites Fernández

**DIRECTOR DEL CENTRO DE PRODUCCION
DE BIENES Y SERVICIOS – UNAMAD**

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS	
DIRECCIÓN DE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
RECEPCIÓN	
27 NOV 2024	
Reg. _____	Folio: 61
HORA: 10:27	Firma: 

Presente:

Asunto: Solicito la autorización y/o permiso para realizar el estudio de investigación en el Centro de Informática UNAMAD.

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez darle a conocer que, en calidad de bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipolito Quispe Gutierrez, le solicito tener el debido permiso de usted para realizar en el Centro de Informática de la UNAMAD el estudio de investigación intitulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2024”

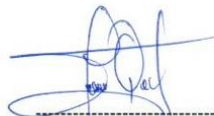
Por tal motivo le hacemos dicha solicitud, ya que el Centro de Informática UNAMAD lleva a cabo cursos informáticos para estudiantes de la ciudad de Madre De Dios, siendo el lugar óptimo para realizar la investigación proyectada para contribuir al desarrollo continuo del centro.

Agradeciendo anticipadamente por su autorización y permiso, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente



MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680



QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito
DNI: 73948526

**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho”**

Puerto Maldonado, 28 de noviembre del 2024.

CARTA N°009- 2024

Señor:

Mgt. Gabriel Jesús Benites Fernández

**DIRECTOR DEL CENTRO DE PRODUCCION
DE BIENES Y SERVICIOS – UNAMAD**



Presente:

**Asunto: Solicito la autorización y/o permiso para realizar la aplicación
de la encuesta.**

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez solicitarle la autorización y/o permiso para realizar la aplicación de la encuesta a los estudiantes y personal administrativo en el Centro de Informática UNAMAD para continuar con nuestro estudio de investigación intitulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2024”**, garantizándole la confidencialidad y el uso adecuada de la información brindada para la presente investigación totalmente académica.

Cabe recalcar que los bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipolito Quispe Gutierrez, realizaran el estudio de investigación.

Agradeciendo anticipadamente por su autorización y permiso, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente

MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680

QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito
DNI: 73948526

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Puerto Maldonado, 19 de noviembre del 2024.

CARTA N°003- 2024

Señor:

M.Sc. Danger David Castellon Apaza

Director de la Oficina del Centro de Informática UNAMAD



Presente:

Asunto: Solicito la autorización y/o permiso para realizar el estudio de investigación en el Centro de Informática UNAMAD.

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez darle a conocer que, en calidad de bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipolito Quispe Gutierrez, le solicito tener el debido permiso de usted para realizar en el Centro de Informática de la UNAMAD el estudio de investigación intitulada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2024"

Por tal motivo le hacemos dicha solicitud, ya que el Centro de Informática UNAMAD lleva a cabo cursos informáticos para estudiantes de la ciudad de Madre De Dios, siendo el lugar óptimo para realizar la investigación proyectada para contribuir al desarrollo continuo del centro.

Agradeciendo anticipadamente por su autorización y permiso, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente

MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680

QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito
DNI: 73948526

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Puerto Maldonado, 21 de noviembre del 2024.

CARTA N°005- 2024

Señor:

M.Sc. Danger David Castellon Apaza

Director de la Oficina del Centro de Informática UNAMAD



Presente:

Asunto: Solicito el número total de estudiantes matriculados del Centro de Informática de la UNAMAD para realizar el estudio de investigación.

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez solicitarle el número total de estudiantes matriculados del Centro de Informática de la UNAMAD, para continuar con nuestro estudio de investigación intitulado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2024"**, garantizándole la confidencialidad y el uso adecuada de la información brindada para la presente investigación totalmente académica.

Cabe recalcar que los bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipolito Quispe Gutierrez, realizaran el estudio de investigación.

Por tal motivo le hacemos dicha solicitud, garantizándole la confidencialidad y el uso adecuada de la información brindada para la presente investigación.

Agradeciendo anticipadamente por su consideración, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente

MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680

QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito
DNI: 73948526

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Puerto Maldonado, 21 de noviembre del 2024.

CARTA N°004- 2024

Señor:

M.Sc. Danger David Castellon Apaza

Director de la Oficina del Centro de Informática UNAMAD

UNAMAD CENTRO DE INFORMÁTICA RECEPCION - CARGO	
Fecha:	26 NOV 2024
Hora:	12:47 PM
Folios:	01
Reg:	

Presente:

Asunto: Solicito la autorización y/o permiso para realizar la aplicación de la encuesta.

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez solicitarle la autorización y/o permiso para realizar la aplicación de la encuesta a los estudiantes y personal administrativo en el Centro de Informática UNAMAD para continuar con nuestro estudio de investigación intitolada **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2024"**, garantizándole la confidencialidad y el uso adecuada de la información brindada para la presente investigación totalmente académica.

Cabe recalcar que los bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipolito Quispe Gutierrez, realizaran el estudio de investigación.

Agradeciendo anticipadamente por su autorización y permiso, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente



MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680



QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito
DNI: 73948526

Anexo 5: Solicitud de validación de instrumento

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Puerto Maldonado, 11 de agosto de 2025

CARTA N°008- 2025

Señor:

Dr. Alfonso Romani Claros
Docente de la Carrera Profesional de
Administración y Negocios Internacionales

Presente:

Asunto: Solicito Validación de Instrumentos de Investigación

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez manifestarle que en nuestra condición de bachilleres Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipólito Quispe Gutiérrez de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, vienen realizando el estudio de investigación **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2025"**.

Por tal motivo y conocedores de su experiencia y conocimientos en el campo de la investigación **solicitamos su opinión profesional con la validación de instrumentos de investigación**, que aplicaremos en la investigación mencionada.

Agradeciendo anticipadamente por su consideración, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680



QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipólito
DNI: 73948526



Dr. Alfonso Romani C.

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Puerto Maldonado, 11 de agosto de 2025

CARTA N°009- 2025

Señor:

Lic. Alberto Espinoza Quispe

Docente de la Carrera Profesional de
Administración y Negocios Internacionales

Presente:

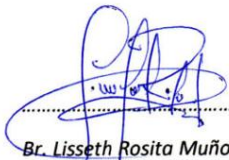
Asunto: Solicito Validación de Instrumentos de Investigación

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez manifestarle que en nuestra condición de bachilleres Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipólito Quispe Gutiérrez de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, vienen realizando el estudio de investigación **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2024"**.

Por tal motivo **le hacemos dicha solicitud para la validación de instrumentos de investigación**, razón por la recurrimos a su experiencia y conocimientos en el campo de la investigación, a fin de solicitarle su opinión profesional con respecto de la estructura y validez de los instrumentos que aplicaremos en la investigación mencionada.

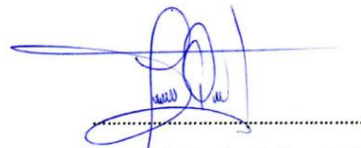
Agradeciendo anticipadamente por su consideración, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Br. Lisseth Rosita Muñoz Robles

DNI N° 48760680



Br. Frank Hipólito Quispe Gutiérrez

DNI N° 73948526

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"**

Puerto Maldonado, 11 de agosto de 2025

CARTA N°010- 2025

Señor:

Mgt. Guido Huguín Ferro

Docente de la Carrera Profesional de
Administración y Negocios Internacionales

Presente:

Asunto: Solicito Validación de Instrumentos de Investigación

Es grato dirigirme a Ud. para hacerle llegar un cordial saludo a su vez manifestarle que en nuestra condición de bachilleres Lisseth Rosita Muñoz Robles y Frank Hipólito Quispe Gutiérrez de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, vienen realizando el estudio de investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2025".

*Por tal motivo y conocedores de su experiencia y conocimientos en el campo de la investigación **solicitamos su opinión profesional con la validación de instrumentos de investigación**, que aplicaremos en la investigación mencionada.*

Agradeciendo anticipadamente por su consideración, hacemos oportuna la ocasión para reiterar las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,


MUÑOZ ROBLES, Lisseth Rosita
DNI: 48760680


QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipólito
DNI: 73948526


Mgt. Guido Huguín Ferro

Anexo 6: Ficha de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del proyecto de tesis:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2025".

Objetivo del Proyecto de tesis:

Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025

Tesistas:

Br. Lisseth Rosita Muñoz Robles

Br. Frank Hipolito Quispe Gutierrez

Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variables y dimensión				✓	
Relación entre variable y el indicador				✓	
Relación entre el indicador y la pregunta				✓	
La pregunta mide lo que se propone medir				✓	
La redacción es clara, precisa y comprensible				✓	

II. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Procede su aplicación: ☒

Debe corregirse : ☐

Firma del experto:

Nombres y Apellidos

ALFONSO ROMANI CEVALLOS

DNI N°

06715414



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del proyecto de tesis:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2025".

Objetivo del Proyecto de tesis:

Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2025

Tesistas:

Br. Lisseth Rosita Muñoz Robles

Br. Frank Hipolito Quispe Gutierrez

Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variables y dimensión					X
Relación entre variable y el indicador				X	
Relación entre el indicador y la pregunta				X	
La pregunta mide lo que se propone medir					X
La redacción es clara, precisa y comprensible					X

II. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Procede su aplicación: ☒

Debe corregirse : ☐

Firma del experto: _____

Nombres y Apellidos: Jesús Alvaro Espinoza Quispe

DNI N°: 48179306



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del proyecto de tesis:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE
INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS,
2025".

Objetivo del Proyecto de tesis:

Analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad
de Servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional
Amazónica de Madre de Dios, 2025

Tesistas:

Br. Lisseth Rosita Muñoz Robles

Br. Frank Hipólito Quispe Gutierrez

Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variables y dimensión					80
Relación entre variable y el indicador					80
Relación entre el indicador y la pregunta					85
La pregunta mide lo que se propone medir				80	
La redacción es clara, precisa y comprensible					85

II. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Procede su aplicación: ☒

Debe corregirse : ☐

Firma del experto: _____

Nombres y Apellidos: _____

DNI N°: _____

Anexo 7: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
DIRECCION DE PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"



Puerto Maldonado, 28 de noviembre de 2024.

CARTA N.º 020-2024-UNAMAD-VRI/DIPROBYS

Señor (ita):

Bach. MUNOZ ROBLES, Lisseth Rosita
Bach.QUISPE GUTIERREZ, Frank Hipolito

Presente.

ASUNTO: Autoriza realización del estudio de investigación en el
Centro de Informática de la UNAMAD

REF: Carta N° 009-2024 de fecha 28-11-24.

Por medio del presente, le hago llegar un cordial saludo y en atención al documento de referencia, se le AUTORIZA la ejecución y aplicación del instrumento del proyecto de investigación titulado: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Centro de Informática de la Universidad Nacional Amazonica de madre de dios, 2024", en el **Centro de Informática** de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Sin otro particular, expreso a usted mi distinguida consideración.

Atentamente,


MUT. GABRIELA BENITES FERNANDEZ
DIRECTOR

C.c. Archivo
GJBF/Percy
Folios: 01
Reg. N°573

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

CARTA N° 0086- 2024-UNAMAD-C. INFOR

**A : BACH. MUÑOZ ROBLES LISSETH ROSITA
BACH. QUISPE GUTIERREZ FRANK HIPOLITO**

Asunto: Autorización para realizar estudio de Investigación.

Fecha : Puerto Maldonado, 02 de diciembre del 2024

Ref. : CARTA N° 003-2024

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlos cordialmente, y a la vez
Autorizar para realizar el estudio de investigación de la tesis intitulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y
CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMATICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2024" en el Centro de Informática - UNAMAD elaborado por los
Bachilleres Muñoz Robles Lisseth Rosita y Quispe Gutiérrez Frank Hipólito.

Sírvase a informar sobre el documento, sin otro particular aprovecho la ocasión para
expresarle mis consideraciones distinguidas y de estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
CENTRO DE INFORMATICA
Msc. Jhanger David Castellón Apaza
COORDINADOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Centro de Informática
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"



Puerto Maldonado, 27 de agosto del 2025

CARTA MULTIPLE N°0007- 2025-UNAMAD-C. INFOR

SEÑORES BACHILLERES:

- MUÑOZ ROBLES LISSETH ROSITA
- QUISPE GUTIERREZ FRANK HIPOLITO

ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN
SOBRE ESTUDIANTES MATRICULADOS.

Ref : CARTA N°012-2025-LRMR/FHGQ

En atención a la carta presentada, mediante la cual solicitan información sobre el número total de estudiantes matriculados en los grupos vigentes en el presente año académico 2025 del Centro de Informática de la UNAMAD, me permito informar lo siguiente:

Concepto	Cantidad
Total de estudiantes matriculados en 2025	750
Total de grupos conformados en 2025	20
Grupos activos al día de hoy	6
Estudiantes en grupos activos	151
Grupos por aperturar	2
Estudiantes en grupo por aperturar	64

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
CENTRO DE INFORMÁTICA
Msc. Dagner David Castellon Apaza
ORGANIZADOR

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

CARTA N° 0087- 2024-UNAMAD-C. INFOR

**A : BACH. MUÑOZ ROBLES LISSETH ROSITA
BACH. QUISPE GUTIERREZ FRANK HIPOLITO**

Asunto: Autorización para realizar Aplicación de Encuesta.

Fecha : Puerto Maldonado, 02 de diciembre del 2024

Ref. : CARTA N° 004-2024

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarlos cordialmente, y a la vez
Autorizar para realizar la aplicación de encuesta a estudiantes y personal Administrativo de la tesis
intitulada **"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMATICA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2024"** en el Centro de Informática
- UNAMAD elaborado por los Bachilleres Muñoz Robles Lisseth Rosita y Quispe Gutiérrez Frank Hipólito.

Sírvase a informar sobre el documento, sin otro particular aprovecho la ocasión para
expresarle mis consideraciones distinguidas y de estima personal.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
CENTRO DE INFORMATICA
Mesa de Partes David Cayulán Aguirre
COORDINADOR