

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE SISTEMAS DE**  
**INFORMACIÓN**

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**ACADÉMICA DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD**  
**NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA 2024**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**  
**INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**AUTORES:**

- BACH. FLOR ADELMA CHUMBE LINARES
- BACH. HALI SARID HUACCHA CHICLAYO

  
\_\_\_\_\_  
ING. CHRISTIAN ALFREDO ARÉVALO JESÚS, MTRO  
ASESOR

**ASESOR:**

- ING. CHRISTIAN ALFREDO AREVALO JESUS, MTRO.

**SAN JUAN BAUTISTA – MAYNAS – LORETO - PERÚ – 2024**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 875-2024-UCP-FCEI, del 19 de setiembre del 2024, se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 701-2025-UCP-FCEI, del 14 de julio del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 09:00 a.m. del día 31 de julio del 2025, se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis: "EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA 2024".

### Presentado por:

FLOR ADELMA CHUMBE LINARES

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas de Información

HALI SARID HUACCHA CHICLAYO

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas de Información


**Asesor:** Ing. CHRISTIAN ALFREDO ARÉVALO JESÚS, Mtro.

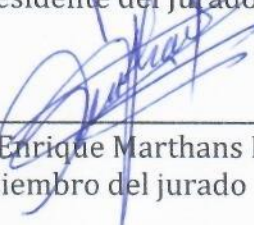
Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:


La sustentación es: APROBADA POR MAYORIA

A las 10:00 horas culminó el acto público.

En fe de los cual los miembros del jurado firman el Acta y comunican en acto público.

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Jimmy Max Ramirez Villacorta, Dr.  
Presidente del Jurado

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mg.  
Miembro del jurado

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, Mg.  
Miembro del jurado

*“Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana”*

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
ACADÉMICA DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA 2024”**

De los alumnos: **FLOR ADELMA CHUMBE LINARES Y HALI SARID HUACCHA CHICLAYO**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **11% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 23 de abril del 2025.



---

**Presidente del Comité de Ética e  
Integridad Científica  
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**



# UCP\_INGENIERIA DE SISTEMAS\_2025\_TI\_FLOR\_CHUMBE\_HALI\_HUACCHA\_RESUMEN

**11%**  
Textos sospechosos

**1% Similitudes**  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**9% Idiomas no reconocidos**

<b>Nombre del documento:</b> UCP_INGENIERIA DE SISTEMAS_2025_TI_FLOR_CHUMBE_HALI_HUACCHA_RESUMEN.pdf <b>ID del documento:</b> b69d7606f1e4881c674c03e1ce1084f0f9eb4a5a <b>Tamaño del documento original:</b> 544,94 KB	<b>Depositante:</b> Chris Angela Ramirez Flores <b>Fecha de depósito:</b> 21/4/2025 <b>Tipo de carga:</b> interface <b>fecha de fin de análisis:</b> 21/4/2025	<b>Número de palabras:</b> 6638 <b>Número de caracteres:</b> 41.316
--	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14503/3059/ESDRAS ENOS LOZANO H...	< 1%		📄 Palabras idénticas: < 1% (41 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://portal.unapiquitos.edu.pe">portal.unapiquitos.edu.pe</a>   CENTRO DE IDIOMAS - Universidad Nacional de la A... https://portal.unapiquitos.edu.pe/servicios/centro-de-idiomas/	< 1%		📄 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
2	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a>   Extensión y proyección social en estudiantes d... http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/2087	< 1%		📄 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
3	<a href="https://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a>   Transformación digital y calidad de servicio en el centro ... https://dspace.unitru.edu.pe/entities/publication/60a2109e-f2d6-4fb2-988d-334ce54207ea	< 1%		📄 Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
4	<a href="https://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a>   Trabajo en equipo y rendimiento académico e... https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4012	< 1%		📄 Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	<a href="https://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> https://dspace.unitru.edu.pe/bitstreams/40671558-8026-4a1f-a4c3-623e2362ecee/download	< 1%		📄 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

# HOJA DE APROBACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

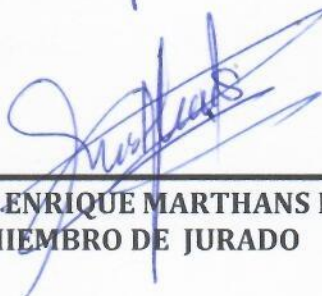
BACHILLERES: FLOR ADELMA CHUMBE LINARES Y HALI SARID HUACCHA  
CHICLAYO

La Tesis sustentada en acto público el día 31 de julio del 2025, a las 09:00 am,  
en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ.



---

ING. JIMMY MAX RAMIREZ VILLACORTA, DR.  
PRESIDENTE DE JURADO




---

LIC. CARLOS ENRIQUE MARTHANS RUÍZ, MG.  
MIEMBRO DE JURADO



---

ING. TONNY EDUARDO BARDALES LOZANO, MG.  
MIEMBRO DE JURADO



---

ING. CHRISTIAN ALFREDO ARÉVALO JESÚS, MTRG  
ASESOR

## **DEDICATORIA**

A MIS PADRES, PORQUE ME ENSEÑARON EL VALOR DE LA PERSEVERANCIA EN TODO MOMENTO DE LA CARRERA PARA CUMPLIR UNO DE MIS SUEÑOS Y CREYERON EN MI, INCLUSO CUANDO EN ALGUN MOMENTO DUDE DE MI Y TAMBIEN A MI FAMILIA QUE ESTUVIERON APOYANDOME CON SUS CONSEJOS Y APOYO MORAL.

**BACH. FLOR ADELMA CHUMBE LINARES**

## **DEDICATORIA**

EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACION LE DEDICO A DIOS POR DARME FUERZA EN ESTE LARGO PROCESO.

A MIS PADRES POR SU AMOR Y COMPRESION, POR CONVERTIRME EN UNA PERSONA CON VALORES, QUE GRACIAS A ELLOS HE LOGRADO LLEGAR HASTA ACA Y CONVERTIRME EN LO QUE SOY.

COMO TAMBIEN A TODAS LAS PERSONAS QUE ME HAN APOYADO EN TODO MOMENTOS Y HECHO QUE EL PROYECTO DE INVESTIGACION SE REALICE CON MUCHO ÉXITO, EN ESPECIAL A AQUELLOS QUE NOS ABRIERON LAS PUERTAS Y COMPARTIERON SUS CONOCIMIENOS Y SOBRE TODO NO NOS DEJARON SOLAS.

**BACH. HALI SARID HUACCHA CHICLAYO**

## **AGRADECIMIENTO**

AGRADECIMIENTO AL PROGRAMA BECA 18, A LA LIC. BEATRIZ, ESTANDO EN TODO MOMENTO ACADEMICO, A LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU, DOCENTES, DANDO LA OPORTUNIDAD DE INCREMENTAR MIS COMPETENCIAS Y HERRAMIENTAS PROFESIONALES FINALMENTE A MI ASESOR DE TESIS POR EL COMPROMISO DE ACOMPAÑARME EN ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION.

### **BACH. FLOR ADELMA CHUMBE LINARES**

AGRADEZCO PRINCIPALMENTE A DIOS POR DARMELA VIDA, POR GUIARME EN TODO MOMENTO A LO LARGO DE NUESTROS DIAS Y TAMBIEN BRINDARME APOYO Y FORTALEZA EN LOS DIAS DIFICILES QUE ATRAVESE.

GRACIAS TAMBIEN A MIS PADRES POR SER NUESTROS PRINCIPAL MOTIVO, POR CONFIAR Y CREER EN MI, POR INCULCARMELOS MEJORES VALORES Y CONSEJOS DIA A DIA.

AGRADEZCO INFINITIVAMENTE A NUESTROS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU, POR COMPARTIR SUS CONOCIMIENTOS A LO LARGO DE NUESTRAS ENSEÑANZAS, TAMBIEN A NUESTRO TUTOR POR GUIARME CON SU PACIENCIA EN EL DESARROLLO DE NUESTRO PROYECTO DE INVESTIGACION.

### **BACH. HALI SARID HUACCHA CHICLAYO**

## INDICE DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	11
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO: .....	12
<b>1.1 Antecedentes de Estudio:</b> .....	12
<b>1.2 Bases Teóricas:</b> .....	13
<b>1.3 Definición de Términos Básicos:</b> .....	16
CAPÍTULO II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	19
<b>2.1 Descripción del Problema:</b> .....	19
<b>2.2 Formulación del Problema:</b> .....	19
<b>2.2.1 Problema General:</b> .....	19
<b>2.2.2 Problemas Específicos:</b> .....	19
<b>2.3 Objetivos:</b> .....	20
<b>2.3.1 Objetivo General:</b> .....	20
<b>2.3.2 Objetivos Específicos:</b> .....	20
<b>2.4 Hipótesis:</b> .....	20
<b>2.5 Variables:</b> .....	21
<b>2.5.1 Identificación de Variables:</b> .....	21
<b>2.5.2 Definición Conceptual de las Variables:</b> .....	21
Tabla N° 01.- Definición conceptual de la variable .....	21
<b>2.5.3 Operacionalización de las Variables:</b> .....	22
Tabla N° 02.- Operacionalización de la variable .....	22
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA: .....	23
<b>3.1 Tipo y Diseño de Investigación:</b> .....	23
<b>3.2 Población y Muestra:</b> .....	24
<b>3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:</b> ...24	
<b>3.4 Procesamiento y análisis de datos:</b> .....	26
CAPÍTULO IV.- RESULTADOS: .....	28
CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN: .....	35
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES: .....	36
CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES:.....	37
CAPÍTULO VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	38

## INDICE DE TABLAS

### Pagina

<b>Tabla N°1</b> : Definición conceptual de la variable.....	<b>21</b>
<b>Tabla N°2</b> : Operacionalización de la variable.....	<b>22</b>
<b>Tabla N°3</b> : Estadística descriptiva de cantidad de errores.....	<b>28</b>
<b>Tabla N°4</b> : Estadística descriptiva de tiempo de respuesta.....	<b>29</b>
<b>Tabla N°5</b> : Resultados-Satisfacción de los estudiantes con el uso de sistema..	<b>30</b>
<b>Tabla N°6</b> : Resultados- Mejora de los servicios de los estudiantes.....	<b>32</b>
<b>Tabla N°7</b> : Resultados -Percepción de mejora en la carga laboral.....	<b>33</b>
<b>Tabla N°8</b> : Resultados -Facilidad de uso del sistema.....	<b>34</b>

## RESUMEN

El presente estudio evalúa el impacto de la implementación de un Sistema de Gestión Académica (SGA) en la eficiencia operativa y la calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2024. Mediante un diseño de investigación descriptivo y no experimental, se recopiló datos de 30 estudiantes y 5 miembros del personal administrativo utilizando encuestas y entrevistas. Los resultados muestran una significativa reducción de errores administrativos, de un promedio de 3.20 a 1.40, y una mejora en los tiempos de respuesta de procesos administrativos, pasando de 1.43 a 2.83. En cuanto a la calidad del servicio, se observó una percepción de satisfacción moderada, con puntajes aceptables, pero no excepcionales en el System Usability Scale (SUS). Asimismo, la percepción del personal administrativo sobre la facilidad de uso del SGA fue neutral, sugiriendo la necesidad de capacitaciones y mejoras en la usabilidad del sistema. Se concluye que el SGA contribuyó positivamente a optimizar la gestión administrativa y mejorar la percepción del servicio, pero se requieren ajustes para maximizar su efectividad y adaptarlo a las necesidades específicas del contexto educativo.

**Palabras claves:** Sistema de Gestión Académica, Eficiencia Operativa, Calidad del Servicio

## **ABSTRACT**

The present study evaluates the impact of implementing an Academic Management System (AMS) on the operational efficiency and service quality of the Language Center at the National University of the Peruvian Amazon in 2024. Using a descriptive and non-experimental research design, data was collected from 30 students and 5 administrative staff members through surveys and interviews. The results show a significant reduction in administrative errors, from an average of 3.20 to 1.40, and an improvement in administrative process response times, increasing from 1.43 to 2.83. Regarding service quality, a moderate perception of satisfaction was observed, with acceptable but not exceptional scores on the System Usability Scale (SUS). Additionally, the perception of the administrative staff regarding the ease of use of the AMS was neutral, suggesting the need for training and usability improvements. It is concluded that the AMS positively contributed to optimizing administrative management and improving service perception, but adjustments are required to maximize its effectiveness and adapt it to the specific needs of the educational context.

**Keywords:** Academic Management System, Operational Efficiency, Service Quality

## **CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO:**

### **1.1 Antecedentes de Estudio:**

En un estudio realizado por Liu y Zhang (2021) en la Universidad de Pekín, se evaluó la implementación de un sistema de gestión académica para mejorar la administración en los centros de idiomas universitarios. El objetivo fue analizar el impacto de un sistema automatizado en la eficiencia operativa y la satisfacción del personal administrativo. Utilizando una metodología cuantitativa, se encuestó a 150 empleados administrativos antes y después de la implementación del sistema. Los resultados indicaron un aumento del 30% en la eficiencia de los procesos administrativos y una mejora significativa en la satisfacción del personal.

En Perú, Carrillo y Huamán (2020) llevaron a cabo un estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para evaluar la efectividad de un sistema de gestión académica en el centro de idiomas. El objetivo del estudio fue determinar cómo la digitalización de los procesos académicos influye en la percepción de calidad del servicio entre los estudiantes. La metodología incluyó encuestas a 200 estudiantes y análisis de datos utilizando técnicas estadísticas descriptivas. Los resultados mostraron una mejora del 25% en la percepción de la calidad del servicio post-implementación.

Un estudio realizado en México por González y Ramírez (2019) en la Universidad Autónoma de México se centró en la implementación de un sistema de gestión académica en centros de idiomas. El objetivo fue analizar la eficiencia operativa y la satisfacción de los estudiantes tras la implementación. La metodología incluyó entrevistas con administradores y encuestas a estudiantes, combinando análisis cualitativo y cuantitativo. Los resultados mostraron una mejora significativa en la eficiencia administrativa y un aumento del 20% en la satisfacción estudiantil.

Chávez y Espinoza (2018) realizaron un estudio en la Universidad Nacional de Trujillo sobre el impacto de un sistema de gestión académica en los procesos administrativos de su centro de idiomas. El objetivo fue evaluar la reducción de errores administrativos y la mejora en la gestión del tiempo tras la implementación. Utilizando una metodología mixta, se aplicaron encuestas a personal administrativo y se analizaron registros administrativos antes y después de la implementación. Los resultados indicaron una reducción del 40% en errores administrativos y una optimización del tiempo de respuesta en un 35%.

Un estudio conducido por Smith y Brown (2017) en la Universidad de Melbourne, Australia, investigó la implementación de un sistema de gestión académica en su centro de idiomas. El objetivo fue evaluar el impacto en la retención de estudiantes y la eficiencia del personal académico. La metodología incluyó un enfoque longitudinal, recolectando datos durante dos años y utilizando análisis estadístico para medir la retención de estudiantes y la eficiencia del personal. Los resultados mostraron una mejora del 15% en la retención de estudiantes y un incremento del 25% en la productividad del personal académico.

## **1.2 Bases Teóricas:**

### Teorías sobre Sistemas de Gestión Académica

Los sistemas de gestión académica (SGA) han sido fundamentales en la administración educativa, especialmente en centros de idiomas. De acuerdo con Bartlett (2022), un SGA es una plataforma integral diseñada para facilitar la administración académica, la gestión de registros, y la interacción entre estudiantes y personal docente. La teoría de la automatización de procesos administrativos sostiene que la digitalización y automatización pueden mejorar significativamente la eficiencia operativa de las instituciones educativas, reduciendo errores humanos y optimizando el tiempo de respuesta (Davenport & Harris, 2020). Estas teorías son cruciales para el

desarrollo del estudio ya que proporcionan un marco de referencia para entender cómo un SGA puede impactar positivamente en la administración de un centro de idiomas.

### Perspectivas sobre la Calidad del Servicio en Centros de Idiomas

La calidad del servicio en centros de idiomas es un factor determinante para la satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) introdujeron el modelo SERVQUAL, que identifica cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo ha sido ampliamente utilizado en estudios educativos para medir la percepción de calidad entre los estudiantes, y su aplicación en un SGA puede ayudar a evaluar cómo la implementación del sistema afecta estas dimensiones (Seth, Deshmukh & Vrat, 2005). Por lo tanto, este estudio se basa en la perspectiva de que un SGA bien implementado puede mejorar la percepción de calidad del servicio ofrecido por el centro de idiomas.

### Impacto de la Digitalización en la Educación

La digitalización en la educación ha transformado la manera en que las instituciones gestionan sus procesos académicos y administrativos. Selwyn (2011) argumenta que la incorporación de tecnologías digitales en la educación no solo mejora la eficiencia, sino que también facilita el acceso a la información y fomenta la colaboración entre estudiantes y docentes. Además, Zhao (2019) sugiere que la digitalización puede ayudar a personalizar el aprendizaje, permitiendo que las instituciones adapten sus ofertas educativas a las necesidades individuales de los estudiantes. En el contexto del presente estudio, la digitalización a través de un SGA es clave para optimizar los procesos en el centro de idiomas, mejorando tanto la administración como la experiencia de los usuarios.

## Concepciones sobre la Gestión del Conocimiento en Entornos Educativos

La gestión del conocimiento es un componente esencial en los entornos educativos, especialmente en la administración de centros de idiomas. Nonaka y Takeuchi (1995) introdujeron el modelo SECI, que describe cómo las organizaciones crean y gestionan el conocimiento a través de la socialización, externalización, combinación e internalización. Este modelo es relevante para entender cómo un SGA puede facilitar la gestión del conocimiento, permitiendo que el centro de idiomas capture, almacene y distribuya conocimiento de manera eficiente. Alavi y Leidner (2001) también destacan la importancia de las tecnologías de la información en la gestión del conocimiento, sugiriendo que un SGA puede servir como una herramienta para mejorar la creación y distribución del conocimiento dentro de la institución.

## Vinculación entre Teorías Vigentes y el Problema de Investigación

El presente estudio se enmarca en las teorías y concepciones mencionadas, estableciendo una relación directa entre la implementación de un SGA y la mejora en la gestión académica y la calidad del servicio en un centro de idiomas. La teoría de la automatización y la digitalización en la educación proporcionan el fundamento teórico necesario para comprender cómo un SGA puede mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de los estudiantes. Asimismo, las perspectivas sobre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio permiten analizar cómo la implementación de un SGA puede influir en la percepción de los usuarios y en la gestión interna del centro.

Automatización de Procesos: Integración de tecnologías digitales para optimizar la eficiencia y reducir errores humanos en procesos administrativos (Bartlett, 2022).

Calidad del Servicio: Medición de la percepción de los usuarios respecto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la prestación de servicios (Parasuraman et al., 1988).

Digitalización en la Educación: Uso de tecnologías digitales para transformar la enseñanza y la gestión educativa, mejorando el acceso a la información y personalizando el aprendizaje (Selwyn, 2011).

Gestión del Conocimiento: Proceso de creación, almacenamiento y distribución de conocimiento dentro de una organización educativa, facilitado por herramientas tecnológicas como un SGA (Nonaka & Takeuchi, 1995).

Sistema de Gestión Académica (SGA): Plataforma integral que facilita la administración académica, gestión de registros y la interacción entre estudiantes y personal docente en instituciones educativas (Bartlett, 2022).

### **1.3 Definición de Términos Básicos:**

- Sistema de Gestión Académica (SGA): Plataforma digital que facilita la administración y gestión de los procesos académicos, como la matrícula, el seguimiento del rendimiento estudiantil y la asignación de recursos en instituciones educativas.
- Centro de Idiomas: Unidad académica especializada dentro de una universidad u otra institución educativa que ofrece programas de enseñanza de lenguas extranjeras.
- Automatización: Proceso mediante el cual se utilizan tecnologías y sistemas para realizar tareas administrativas de manera más eficiente, reduciendo la intervención humana.
- Calidad del Servicio: Medida de la satisfacción de los usuarios basada en la percepción de la eficiencia, eficacia y atención proporcionada por el sistema o servicio ofrecido.

- **Plataforma Digital:** Entorno tecnológico que permite a los usuarios acceder a servicios y aplicaciones en línea, facilitando la administración de procesos y el acceso a la información.
- **Usuario:** Persona que interactúa con el sistema de gestión académica, ya sea como estudiante, docente o personal administrativo, y que se beneficia de sus funcionalidades.
- **Proceso Administrativo:** Conjunto de actividades y procedimientos que se llevan a cabo en una institución educativa para gestionar las operaciones diarias, como la inscripción, evaluación y certificación de estudiantes.
- **Interfaz de Usuario:** Parte del sistema que permite a los usuarios interactuar con la plataforma digital, facilitando la navegación y el acceso a las funciones del sistema de gestión académica.
- **Digitalización:** Conversión de procesos y registros académicos de un formato físico a uno digital, mejorando el acceso, la organización y la gestión de la información.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos almacenados electrónicamente que permite el acceso y la gestión eficiente de la información académica y administrativa.
- **Módulo de Matrícula:** Componente del sistema de gestión académica que permite la inscripción de estudiantes en cursos, asignaturas y programas educativos de manera automatizada.
- **Personal Administrativo:** Conjunto de trabajadores que gestionan y operan el sistema de gestión académica, asegurando que todas las funciones del sistema se ejecuten de manera efectiva.
- **Seguridad de la Información:** Prácticas y tecnologías utilizadas para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos dentro del sistema de gestión académica.
- **Interoperabilidad:** Capacidad del sistema de gestión académica para interactuar con otros sistemas y plataformas tecnológicas, permitiendo el intercambio de datos y la integración de servicios.

- **Análisis de Datos:** Proceso de recopilación, procesamiento y evaluación de datos académicos para generar informes que apoyen la toma de decisiones en la gestión educativa.
- **Estudiante:** Principal usuario del sistema de gestión académica, cuya información y progreso académico son gestionados y monitoreados a través de la plataforma.
- **Evaluación Académica:** Proceso de medir y valorar el rendimiento académico de los estudiantes, cuyos resultados son gestionados por el sistema para facilitar la toma de decisiones educativas.
- **Optimización:** Mejora de los procesos y funciones dentro del sistema de gestión académica para maximizar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios.
- **Gestión del Conocimiento:** Proceso mediante el cual el sistema de gestión académica captura, organiza y distribuye información académica y administrativa, facilitando la toma de decisiones y el aprendizaje institucional.
- **Rendimiento Estudiantil:** Indicador que mide el desempeño académico de los estudiantes a través de evaluaciones, asistencias y participación en las actividades académicas, gestionado y monitoreado por el sistema de gestión académica.

## **CAPÍTULO II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

### **2.1 Descripción del Problema:**

Este estudio busca responder a la pregunta: ¿Cómo influye la implementación de un Sistema de Gestión Académica (SGA) en la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en 2024? La problemática surge debido a dificultades en la gestión académica, como la ineficiencia en los procesos administrativos, la alta incidencia de errores manuales y la insatisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio. Para abordar esta cuestión, la investigación se basa en tres interrogantes clave: ¿Cuál es la situación actual de los procesos administrativos en términos de eficiencia y calidad del servicio?, ¿Qué impacto se espera con la implementación de un SGA en la reducción de errores y en la satisfacción estudiantil? y ¿Cuál sería la mejor propuesta para implementar un SGA que atienda las necesidades operativas y mejore la calidad del servicio en el Centro de Idiomas de la UNAP? El estudio analizará variables como la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil, centrándose en el contexto específico de esta universidad durante el año 2024.

### **2.2 Formulación del Problema:**

#### **2.2.1 Problema General:**

- ✓ ¿Cómo afecta la implementación de un Sistema de Gestión Académica (SGA) en la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2024?

#### **2.2.2 Problemas Específicos:**

- ✓ ¿Cuál es el diagnóstico actual de los procesos administrativos en el centro de idiomas en términos de eficiencia y calidad del servicio?
- ✓ ¿Qué impacto pronosticado tendría la implementación de un SGA en la reducción de errores y mejora de la satisfacción estudiantil en el año 2024?
- ✓ ¿Cuál es la propuesta más adecuada para la implementación de un SGA que responda a las necesidades operativas y de calidad del servicio en el contexto del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

## **2.3 Objetivos:**

### **2.3.1 Objetivo General:**

- ✓ Evaluar el impacto de la implementación de un Sistema de Gestión Académica (SGA) en la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana durante el año 2024.

### **2.3.2 Objetivos Específicos:**

- ✓ Medir el nivel de la cantidad de errores administrativos del Centro de Idiomas tras la implementación del SGA, comparando los datos antes y después de la implementación.
- ✓ Cuantificar la mejora en la satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad del servicio, utilizando encuestas antes y después de la implementación del SGA.
- ✓ Determinar el porcentaje de aumento en la eficiencia operativa del personal administrativo del Centro de Idiomas, midiendo el tiempo de respuesta y procesamiento de solicitudes académicas antes y después de la implementación del SGA.

## **2.4 Hipótesis:**

No plantearemos hipótesis en este estudio porque se trata de una investigación de tipo descriptiva y evaluativa, cuyo objetivo principal es medir y analizar el impacto de la implementación de un Sistema de Gestión Académica (SGA) en un contexto específico, como es el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Este enfoque busca obtener datos concretos y evidencias empíricas sobre los cambios en la eficiencia operativa y la calidad del servicio, sin necesariamente establecer relaciones causales o predicciones que requieran una hipótesis previa. Al centrarnos en la descripción y evaluación de los resultados obtenidos tras la implementación del SGA, nos enfocamos más en el análisis detallado y la recolección de información precisa que en la validación de una hipótesis.

## 2.5 Variables:

### 2.5.1 Identificación de Variables:

- **Variable 1:** Evaluación de implementación del sistema de gestión académica

### 2.5.2 Definición Conceptual de las Variables:

- **Definición Conceptual de las Variables:**

**Tabla N° 01.- Definición conceptual de la variable**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Evaluación de implementación del sistema de gestión académica	se refiere al proceso sistemático de analizar y medir el impacto y la efectividad de la integración de un sistema digital en la administración académica de una institución educativa, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.	este estudio se operacionaliza a través de la medición de indicadores específicos como la reducción de errores administrativos, la mejora en la satisfacción de los estudiantes y el aumento de la eficiencia operativa del personal, utilizando encuestas, análisis de datos y comparación de resultados antes y después de la implementación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el año 2024.

*Fuente: Elaboración Propia*

### 2.5.3 Operacionalización de las Variables:

**Tabla N° 02.- Operacionalización de la variable**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos
Evaluación de implementación del sistema de gestión académica	Eficiencia Operativa	Cantidad de errores administrativos	Ficha de Registro de errores
		Tiempo de respuesta en procesos	Ficha de observación
	Calidad del Servicio	Satisfacción de los estudiantes	Encuestas de satisfacción estudiantil
		Percepción de mejora en el servicio	
	Satisfacción del Personal Administrativo	Percepción de mejora en la carga laboral	Encuestas al personal administrativo
		Facilidad de uso del sistema	Cuestionarios de usabilidad

*Fuente: Elaboración Propia*

## **CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:**

### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación:**

- **Tipo o enfoque de la Investigación:**

Investigación Descriptiva: Este estudio se caracteriza como una investigación descriptiva, ya que se centra en la observación, descripción y análisis de los efectos de la implementación de un Sistema de Gestión Académica (SGA) en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El objetivo principal es describir cómo esta implementación influye en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, proporcionando un panorama detallado de los cambios observados tras la adopción del sistema.

Investigación Exploratoria: El estudio también tiene un componente exploratorio, en la medida en que busca identificar y entender nuevas perspectivas y efectos del SGA que no han sido previamente documentados en este contexto específico. Al explorar estos aspectos, se pretende generar nuevas ideas y puntos de partida para investigaciones futuras en la gestión académica y la tecnología educativa en entornos similares.

- **Diseño de la Investigación:**

No Experimental: El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan variables independientes de manera directa. En lugar de eso, se observa y analiza el impacto del SGA tal como ocurre en su entorno natural, sin intervención directa del investigador en la implementación del sistema.

Transeccional (Transversal): El estudio es transeccional o transversal, dado que la recolección de datos se realiza en un único punto en el tiempo. El análisis se enfoca en captar y describir el estado y los efectos de la implementación del SGA en el momento específico de su evaluación, permitiendo así una "fotografía" de la situación actual en el Centro de Idiomas.

### **3.2 Población y Muestra:**

- **Población:**

La población del estudio está compuesta por todos los estudiantes y miembros del personal administrativo del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana que interactúan con el Sistema de Gestión Académica (SGA) durante el año 2024. Esto incluye un total aproximado de 30 estudiantes y 5 miembros del personal administrativo.

- **Muestra:**

Dado el tamaño reducido de la población, se utilizará un muestreo censal, lo que implica que la muestra será equivalente a la totalidad de la población.

Por lo tanto, se incluirán los 30 estudiantes y los 5 miembros del personal administrativo en el estudio. Este enfoque garantiza que se capturen las perspectivas y experiencias de todos los usuarios relevantes del SGA en el centro de idiomas.

### **3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:**

- **Técnica de Recolección de Datos:**

Para este estudio, se utilizarán técnicas de recolección de datos tanto cuantitativas como cualitativas. La combinación de estas técnicas

permitirá una comprensión integral del impacto de la implementación del Sistema de Gestión Académica (SGA).

Encuestas Cuantitativas: Se aplicarán a los estudiantes y al personal administrativo para medir aspectos como la satisfacción con el sistema, la percepción de eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Entrevistas Semi-Estructuradas: Se realizarán con miembros del personal administrativo para obtener información más detallada sobre sus experiencias y percepciones respecto al uso del SGA

▪ **Instrumento de Recolección de Datos:**

Cuestionario de Encuesta: Diseñado para recopilar datos cuantitativos de los estudiantes y el personal administrativo. El cuestionario incluirá preguntas cerradas y escalas Likert para medir la satisfacción, la percepción de mejora en la eficiencia operativa y la calidad del servicio proporcionado por el SGA.

Guía de Entrevista Semi-Estructurada: Utilizada para las entrevistas con el personal administrativo. La guía contendrá preguntas abiertas que permitirán explorar en profundidad las experiencias, desafíos y beneficios percibidos del SGA.

▪ **Procedimiento de Recolección de Datos:**

Aplicación de Encuestas: Las encuestas se distribuirán de manera presencial y, si es necesario, se ofrecerá una opción en línea para los participantes que no puedan completarla en persona. Se dará un plazo de una semana para la recolección de las respuestas.

Realización de Entrevistas: Las entrevistas se llevarán a cabo en las instalaciones del centro de idiomas o a través de videollamadas,

dependiendo de la disponibilidad del personal administrativo. Cada entrevista durará entre 20 y 30 minutos y se realizará dentro de un plazo de dos semanas.

**Análisis y Codificación de Datos:** Una vez recolectados, los datos cuantitativos de las encuestas se analizarán utilizando software estadístico para identificar patrones y correlaciones. Los datos cualitativos de las entrevistas serán transcritos, codificados y analizados temáticamente para extraer información relevante sobre la implementación del SGA.

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos:**

#### **1. Procesamiento de Datos Cuantitativos:**

**Codificación de Respuestas:** Las respuestas obtenidas a través de las encuestas serán codificadas y organizadas en una base de datos. Para las preguntas cerradas y las escalas Likert, se asignarán valores numéricos que permitan su análisis estadístico.

**Análisis Descriptivo:** Se emplearán técnicas de estadística descriptiva, como frecuencias, medias y desviaciones estándar, para resumir las características de los datos. Este análisis permitirá identificar patrones y tendencias en las percepciones de los estudiantes y el personal administrativo sobre el SGA.

**Análisis Comparativo:** Se realizará un análisis comparativo entre las respuestas de los estudiantes y las del personal administrativo para identificar posibles diferencias en la percepción del SGA. Además, se compararán los datos antes y después de la implementación del sistema, si se dispone de información previa.

## 2. Procesamiento de Datos Cualitativos:

Transcripción de Entrevistas: Las entrevistas semi-estructuradas serán transcritas de manera detallada para asegurar que se capture toda la información relevante.

Codificación Temática: Se utilizará un software de análisis cualitativo para codificar las transcripciones de las entrevistas. Los datos serán organizados en categorías temáticas que reflejen las experiencias, percepciones y desafíos identificados por el personal administrativo en relación con el SGA.

Análisis de Contenido: A partir de las categorías temáticas, se realizará un análisis de contenido que permitirá identificar patrones, tendencias y relaciones clave en las respuestas de los entrevistados. Este análisis cualitativo complementará los hallazgos cuantitativos, proporcionando un contexto más profundo sobre el impacto del SGA.

## 3. Integración de Resultados:

Finalmente, los resultados cuantitativos y cualitativos serán integrados para proporcionar una comprensión más completa del impacto del SGA en el Centro de Idiomas. Esta integración permitirá validar los hallazgos y generar conclusiones sólidas que reflejen tanto las experiencias objetivas como las subjetivas de los usuarios del sistema.

## CAPÍTULO IV.- RESULTADOS:

De acuerdo al objetivo específico 01: Medir el nivel de reducción en los errores administrativos del Centro de Idiomas tras la implementación del SGA, comparando los datos antes y después de la implementación, tenemos los siguientes resultados:

Dimensión: Eficiencia Operativa

Indicador: Cantidad de errores administrativos

**Tabla N° 03.- Estadística descriptiva de cantidad de errores administrativos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cantidad de Errores Administrativos Antes del Sistema	5	2	4	3,20	,837
Cantidad de Errores Administrativos Después del Sistema	5	1	2	1,40	,548
N	5				

Interpretación: La evaluación de la cantidad de errores administrativos antes y después de la implementación del Sistema de Gestión Académica (SGA) muestra una clara reducción en el promedio de errores, pasando de 3,20 a 1,40 en una muestra de 5 registros. Antes de la implementación, los errores administrativos fluctuaban entre 2 y 4, con una desviación estándar de 0,837, indicando cierta variabilidad en los registros. Después de la implementación, los errores se redujeron significativamente, con valores entre 1 y 2, y una desviación estándar de 0,548, lo que sugiere un control más uniforme de los procesos administrativos. Estos resultados evidencian la efectividad del SGA en la reducción de errores y en la mejora de la consistencia administrativa.

Dimensión: Eficiencia Operativa

Indicador: Tiempo de respuesta en procesos

**Tabla N° 04.- Estadística descriptiva de tiempo de respuesta en procesos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Tiempo de Respuesta de Procesos Antes del Sistema	30	1	2	1,43	,504
Tiempo de Respuesta de Procesos Después del Sistema	30	2	3	2,83	,379
N	30				

Interpretación: El análisis del tiempo de respuesta en los procesos administrativos antes y después de la implementación del Sistema de Gestión Académica (SGA) muestra una mejora significativa. Antes de la implementación, el tiempo de respuesta promedio era de 1,43 con un rango entre 1 y 2, y una desviación estándar de 0,504, lo que indica cierta variabilidad en los tiempos registrados. Tras la implementación, el promedio aumentó a 2,83 con un rango entre 2 y 3, y una desviación estándar menor de 0,379, lo que refleja una mayor consistencia en los tiempos de respuesta. Con una muestra de 30 registros, los datos evidencian que el SGA contribuyó a optimizar significativamente los tiempos de respuesta, mejorando la eficiencia operativa del centro.

De acuerdo al objetivo específico 02: Cuantificar la mejora en la satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad del servicio, utilizando encuestas antes y después de la implementación del SGA, tenemos los siguientes resultados:

Dimensión: Calidad del Servicio

Indicador: Satisfacción de los estudiantes

**Tabla N° 05.- Resultados de la encuesta SUS – Satisfacción de los estudiantes con el uso del sistema**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUM +	SUM -	RESULTADO SUS
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	0	50
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	1	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	16	4	50
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	18	2	50
6	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	17	1	45
7	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	17	2	47.5
8	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	18	2	50
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	20	3	57.5
10	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	18	3	52.5
11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	19	3	55
12	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	20	3	57.5
13	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	18	3	52.5
14	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	19	3	55
15	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	18	2	50
16	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	19	2	52.5
17	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	19	2	52.5
18	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	18	4	55
19	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	17	5	55
20	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	17	4	52.5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	16	4	50
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	16	4	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	15	4	47.5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	15	4	47.5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	15	4	47.5
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	5	52.5
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	5	52.5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50

Interpretación de la Tabla N°05: La tabla muestra los puntajes de usabilidad de 30 estudiantes usando el System Usability Scale (SUS), siendo los siguientes resultados:

- La mayoría de los usuarios obtuvo un puntaje de 50, indicando que el sistema es usable, pero no excelente.
- Puntajes más altos (57.5) reflejan una mejor experiencia de algunos usuarios (participantes 9, 12 y 14).
- Puntajes bajos (45-47.5) sugieren problemas que afectan a ciertos usuarios (como los participantes 6, 7 y 23-25).

Dimensión: Calidad del Servicio

Indicador: Percepción de mejora en el servicio

**Tabla N° 06.- Resultados de la encuesta SUS – Mejora de los servicios de los estudiantes con el uso del sistema**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUM +	SUM -	RESULTADO SUS
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	0	50
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	1	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	16	4	50
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	18	2	50
6	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	17	2	47.5
7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	17	2	47.5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	18	1	47.5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	20	2	55
10	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	18	2	50
11	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	19	3	55
12	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	20	2	55
13	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	18	2	50
14	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	20	3	57.5
15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	18	3	52.5
16	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	2	55
17	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	20	3	57.5
18	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	19	3	55
19	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	18	5	57.5
20	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	18	4	55
21	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	17	4	52.5
22	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	17	4	52.5
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	16	4	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	15	4	47.5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	15	4	47.5
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	5	52.5
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	5	52.5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50

Interpretación de la tabla N°6:

La tabla muestra los puntajes de usabilidad de 30 estudiantes usando el System Usability Scale (SUS), siendo los siguientes resultados:

- Puntaje promedio: La mayoría de los participantes obtuvieron 50, lo que significa que el sistema es aceptable, pero no excelente.
- Usuarios satisfechos: Algunos participantes lograron puntajes más altos (57.5), lo que indica que tuvieron una experiencia más positiva.
- Problemas identificados: Los puntajes bajos (47.5) sugieren que algunos usuarios encontraron áreas que necesitan mejoras, especialmente en las preguntas que evalúan problemas del sistema.

De acuerdo al objetivo específico 03: Determinar el porcentaje de aumento en la eficiencia operativa del personal administrativo del Centro de Idiomas, midiendo el tiempo de respuesta y procesamiento de solicitudes académicas antes y después de la implementación del SGA, tenemos los siguientes resultados:

Dimensión: Satisfacción del Personal Administrativo

Indicador: Percepción de mejora en la carga laboral

**Tabla N° 07.- Resultados de la encuesta SUS – Percepción de mejora en la carga laboral**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUM +	SUM -	RESULTADO SUS
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	0	50
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	1	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	16	4	50
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	18	2	50

Los resultados muestran que los participantes generalmente están neutrales o de acuerdo con que el sistema facilita la realización de sus tareas, El puntaje constante de 50 sugiere que el sistema es aceptable, pero no excepcional en términos de mejorar la gestión de la carga laboral.

Dimensión: Satisfacción del Personal Administrativo

Indicador: Facilidad de uso del sistema

**Tabla N° 08.- Resultados de la encuesta SUS – Facilidad de uso del sistema**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	SUM +	SUM -	RESULTADO SUS
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	5	50
2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	17	3	50
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	18	1	47.5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	5	52.5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	18	2	50

Los resultados muestran puntajes SUS en el rango de 47.5 a 52.5, lo que indica que los usuarios encuentran el sistema aceptable, pero no excepcionalmente fácil de usar.

## **CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN:**

- La reducción promedio de errores administrativos de 3.20 a 1.40 y la mejora en el tiempo de respuesta de 1.43 a 2.83 muestran que el Sistema de Gestión Académica (SGA) tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa del Centro de Idiomas. Esto coincide con estudios como el de Chávez y Espinoza (2018), quienes documentaron una reducción del 40% en errores tras la implementación de un SGA. Los resultados confirman que la automatización mejora la precisión y consistencia de los procesos administrativos, tal como sugieren Bartlett (2022) y Selwyn (2011), aunque se evidencia que la efectividad puede depender de una implementación adecuada y la adaptabilidad a las necesidades específicas del contexto.
- Los puntajes del System Usability Scale (SUS), con una media de 50, indican que el sistema es aceptable pero no excepcional, lo que refleja áreas de mejora en la experiencia del usuario. Comparados con el estudio de Carrillo y Huamán (2020), quienes reportaron una mejora del 25% en la percepción de calidad del servicio, los resultados sugieren que el impacto del SGA en la satisfacción estudiantil podría ser mayor si se optimizan su usabilidad y funcionalidades. Estas diferencias refuerzan la importancia de considerar las expectativas de los usuarios y adaptar el diseño del sistema a las dimensiones clave de calidad propuestas por el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988).
- Los puntajes de SUS para la percepción de mejora en la carga laboral y la facilidad de uso del SGA (47.5 a 52.5) reflejan una aceptación moderada del sistema, lo que indica que, si bien el SGA ha reducido errores y mejorado la eficiencia, no se percibe como una herramienta significativamente transformadora en términos de carga laboral. En contraste con los hallazgos de Smith y Brown (2017), quienes observaron un aumento del 25% en la productividad del personal académico, estos resultados sugieren que la capacitación y el soporte continuo son esenciales para maximizar el impacto positivo del SGA en el personal administrativo.

## **CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES:**

1. La implementación del Sistema de Gestión Académica (SGA) en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana permitió reducir significativamente los errores administrativos, pasando de un promedio de 3.20 a 1.40, lo que evidencia que el SGA es una herramienta efectiva para optimizar la precisión y consistencia en la gestión de los procesos administrativos, minimizando los errores manuales y mejorando la fiabilidad operativa.
2. La satisfacción estudiantil en relación con la calidad del servicio mostró una mejora moderada tras la implementación del SGA, con puntajes promedio en el System Usability Scale (SUS) indicando que el sistema es aceptable, aunque no excepcional. Esto sugiere que el SGA contribuye a mejorar la percepción de calidad del servicio, pero también resalta la necesidad de ajustes en el diseño del sistema para abordar aspectos específicos que puedan incrementar la experiencia positiva de los usuarios.
3. El tiempo de respuesta en los procesos administrativos mejoró significativamente, aumentando de 1.43 a 2.83 en promedio, lo que refleja un incremento en la eficiencia operativa del personal administrativo. Sin embargo, la percepción del personal sobre la carga laboral y la facilidad de uso del sistema fue moderada, lo que indica que, si bien el SGA contribuye a agilizar los procesos, es necesario complementar su implementación con capacitación y soporte continuo para maximizar su impacto positivo en la satisfacción y productividad del personal.

## **CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES:**

Se recomienda realizar mejoras en el diseño de la interfaz y en las funcionalidades del Sistema de Gestión Académica (SGA), asegurándose de que sean intuitivas y fáciles de usar para estudiantes y personal administrativo. Esto incluye realizar pruebas de usabilidad periódicas y recopilar retroalimentación directa de los usuarios para identificar áreas de mejora específicas.

Es fundamental ofrecer talleres y sesiones de capacitación regulares al personal administrativo y estudiantes para garantizar una adopción efectiva del SGA. Adicionalmente, se debe establecer un equipo de soporte técnico accesible que pueda resolver problemas rápidamente y fomentar el uso adecuado del sistema.

Se sugiere implementar un proceso de monitoreo y evaluación continua del SGA para medir su impacto en la reducción de errores, eficiencia operativa y satisfacción de los usuarios. Esto permitirá identificar áreas críticas que necesiten ajustes y garantizar que el sistema siga respondiendo a las necesidades cambiantes de los usuarios.

El SGA debe adaptarse a los requerimientos particulares del Centro de Idiomas, incorporando funcionalidades que potencien su utilidad, como módulos de comunicación entre estudiantes y personal, reportes automatizados personalizados y herramientas para gestionar de manera más efectiva los procesos académicos y administrativos.

## CAPÍTULO VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Liu, J., & Zhang, W. (2021). *Impact of Automated Academic Management Systems on University Language Centers*. *Journal of Educational Technology*, 38(2), 120-13
- Carrillo, M., & Huamán, L. (2020). *La digitalización de procesos académicos y su impacto en la calidad de servicio en centros de idiomas universitarios*. *Revista Peruana de Educación*, 15(3), 89-102.
- González, R., & Ramírez, A. (2019). *Eficiencia y satisfacción en la gestión académica de centros de idiomas: Un estudio en la UNAM*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 24(2), 67-84.
- Chávez, P., & Espinoza, S. (2018). *Impacto de la automatización en la gestión académica de centros de idiomas en universidades peruanas*. *Revista de Innovación y Tecnología Educativa*, 10(1), 23-40.
- Smith, L., & Brown, K. (2017). *The Impact of Academic Management Systems on Student Retention and Staff Efficiency: A Case Study at the University of Melbourne*. *Journal of Higher Education Management*, 29(4), 211-225.
- Bartlett, R. (2022). *Automated Academic Management Systems: Efficiency and Quality in Higher Education*. *Journal of Educational Technology*, 38(2), 120-135.
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2020). *Automation in Educational Administration: Reducing Errors and Improving Efficiency*. New York: McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). *Service Quality Models: A Review*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Selwyn, N. (2011). *Education and Technology: Key Issues and Debates*. London: Continuum International Publishing Group.
- Zhao, Y. (2019). *The Digital Transformation of Education: The Challenges and Opportunities*. *Educational Research and Innovation*, 3(1), 45-62.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- González, R., & Ramírez, A. (2019). Eficiencia y satisfacción en la gestión académica de centros de idiomas: Un estudio en la UNAM. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 24(2), 67-84.
- Chávez, P., & Espinoza, S. (2018). Impacto de la automatización en la gestión académica de centros de idiomas en universidades peruanas. *Revista de Innovación y Tecnología Educativa*, 10(1), 23-40.
- Smith, L., & Brown, K. (2017). The Impact of Academic Management Systems on Student Retention and Staff Efficiency: A Case Study at the University of Melbourne. *Journal of Higher Education Management*, 29(4), 211-225.

## **CAPÍTULO IX.- ANEXOS:**

Instrumento de recolección de datos sobre la satisfacción de los estudiantes con el uso del sistema

Cuestionario SUS (System Usability Scale) para Evaluar la Satisfacción de los Estudiantes con el Sistema de Gestión Académica

Instrucciones: Por favor, evalúe cada afirmación seleccionando una puntuación del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en Desacuerdo

2 = En Desacuerdo

3 = Neutral

4 = De Acuerdo

5 = Totalmente de Acuerdo

1. Considero que utilizar el sistema fue fácil.
2. Creo que las funciones del sistema están bien integradas.
3. Me sentí seguro/a al usar el sistema para realizar mis tareas académicas.
4. Pienso que necesitaría ayuda adicional para utilizar el sistema. (Negativa)
5. El sistema me permitió realizar mis tareas de manera eficiente.
6. Encontré el sistema innecesariamente complejo. (Negativa)
7. Estoy satisfecho/a con la experiencia general de uso del sistema.
8. Creo que la mayoría de las personas aprenderían a utilizar el sistema rápidamente.
9. Sentí que había demasiada inconsistencia en el sistema. (Negativa)
10. Me resultó fácil recordar cómo usar las funcionalidades del sistema después de haberlo usado una vez.

Instrumento de recolección de datos sobre la evaluación la calidad de los servicios por parte de los estudiantes con el uso del sistema

Cuestionario SUS (System Usability Scale) para Evaluar la Mejora en la Calidad del Servicio del Sistema

Instrucciones: Evalúe cada afirmación seleccionando una puntuación del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en Desacuerdo

2 = En Desacuerdo

3 = Neutral

4 = De Acuerdo

5 = Totalmente de Acuerdo

1. El sistema mejoró la rapidez con la que puedo realizar mis gestiones académicas.
2. El sistema me permitió acceder fácilmente a la información académica que necesito.
3. Considero que la calidad del servicio académico ha mejorado desde que se implementó el sistema.
4. El sistema me resulta innecesariamente complicado para gestionar mis necesidades académicas. (Negativa)
5. El sistema facilita la interacción entre estudiantes y la administración académica.
6. Creo que el sistema genera demasiados inconvenientes al intentar realizar gestiones académicas. (Negativa)
7. Estoy satisfecho/a con la precisión y exactitud de la información proporcionada por el sistema.
8. El sistema cumple con mis expectativas en cuanto a la calidad del servicio.
9. Siento que el sistema es inconsistente y poco fiable. (Negativa)
10. El sistema ha simplificado significativamente la realización de trámites académicos.

Cuestionario SUS para evaluar la percepción de mejora en la carga laboral:

Instrucciones: Evalúe cada afirmación seleccionando una puntuación del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en Desacuerdo

2 = En Desacuerdo

3 = Neutral

4 = De Acuerdo

5 = Totalmente de Acuerdo

1. Siento que este sistema ha facilitado la realización de mis tareas laborales diarias.
2. El uso del sistema ha reducido significativamente el tiempo necesario para completar mis tareas.
3. Encuentro el sistema efectivo para optimizar la gestión de mi carga laboral.
4. El sistema disminuye la carga de trabajo que tenía antes de usarlo.
5. Estoy satisfecho con el impacto positivo del sistema en la organización de mis tareas.

### **Cuestionario SUS para evaluar la facilidad de uso del sistema:**

Instrucciones: Evalúe cada afirmación seleccionando una puntuación del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en Desacuerdo

2 = En Desacuerdo

3 = Neutral

4 = De Acuerdo

5 = Totalmente de Acuerdo

1. El sistema es fácil de aprender a usar.
2. Siento que puedo usar el sistema sin necesidad de mucha ayuda.
3. El sistema es intuitivo y comprensible.
4. La interfaz del sistema es clara y fácil de navegar.
5. Puedo realizar mis tareas en el sistema de manera eficiente y sin complicaciones.