



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Cloud computing para la gestión de la calidad de una universidad  
pública de Amazonas

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Maldonado Ramirez, Italo (orcid.org/0000-0002-3147-3519)

**ASESORES:**

Dr. Fernandez Cueva, Amado (orcid.org/0000-0002-5307-3583)

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo (orcid.org/0000-0002-8696-5203)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A mis padres, mi esposa Yesica e hijos Tracy Aliana, Italo Nick Brian y Mark Elliot, les dedico este trabajo de investigación por ser parte de mi vida académica y superación, brindándome su ternura paciencia y gran amor.

**Italo Maldonado.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo de Chiclayo, por dar la oportunidad de brindar este doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad y ser parte de mi formación académica, así como también a mi asesor Dr. Fernández Cueva Amado, por su paciencia y contribución con su conocimiento para culminar con éxito mis estudios en este doctorado.

**El autor.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.1.1 Tipo de investigación.....	19
3.1.2 Diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	20
3.3.1 Población.....	20
3.3.2 Muestra .....	20
3.3.3 Muestreo .....	21
3.3.4 Unidad de análisis .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
VIII. PROPUESTA .....	40
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable Modelo Cloud Computing .....	23
Tabla 2 Nivel de las 9 dimensiones de la variable estrategia Cloud Computing ..	24
Tabla 3 Nivel de la variable Gestión de Calidad Universitaria .....	25
Tabla 4 Nivel de las 4 dimensiones de la variable Gestión de Calidad Universitaria .....	26
Tabla 5 Nivel de la variable Gestión de Calidad Universitaria vs nivel de la variable Estrategia Cloud Computing .....	27
Tabla 6 Correlación bivariada de la Gestión de calidad universitaria vs Modelo Cloud Computing .....	28
Tabla 7 Coeficientes estimados del modelo regresión lineal .....	28
Tabla 8 Resumen del modelo regresión lineal múltiple .....	28
Tabla 9 Validación del modelo de estrategia de cloud computing y su impacto en la gestión de la calidad, según opinión de expertos .....	29
Tabla 10 Estadígrafos descriptivos, % observado y brechas de la variable estrategia cloud computing, según dimensiones .....	69
Tabla 11 Estadígrafos descriptivos, % observado y brechas de la variable gestión de calidad universitaria, según dimensiones .....	71
Tabla 12 Análisis de Varianza del Modelo estimado de correlación múltiple .....	74
Tabla 13 Regresión logística ordinal de los niveles de la variable .....	75
Tabla 14 Pruebas de bondad de ajuste.....	75
Tabla 15 Medidas de asociación entre la variable de respuesta y las probabilidades pronosticadas .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de las 3 calidades según Ishikawa .....	8
Figura 2 Modelo de Calidad Educativa según Harvey & Green .....	9
Figura 3 Proceso de adopción de tecnología según la teoría de difusión .....	10
Figura 4 Modelo de calidad ISO 21001 .....	12
Figura 5 Modelo de Calidad SINEACE - Perú .....	13
Figura 6 Niveles o Esquemas Cloud .....	15
Figura 7 Framework Cloud básico.....	16
Figura 8 Mapa básico de procesos de negocio de una universidad.....	17
Figura 9 Síntesis gráfica de la propuesta .....	44
Figura 10 Niveles de confiabilidad de las variables e ítems. ....	67
Figura 11 Distribución del puntaje de la variable Modelo Cloud Computing.....	68
Figura 12 Diagrama Box plot del Modelo estrategia Cloud computing y dimensiones .....	69
Figura 13 Distribución de estadígrafos descriptivos y % observado y Brechas del Modelo Cloud Computing según dimensiones .....	70
Figura 14 Distribución del puntaje de la variable Gestión de Calidad Universitaria .....	70
Figura 15 Diagrama Box-plot de la gestión de calidad universitaria y dimensiones .....	71
Figura 16 Histogramas de la variable Modelo estrategia Cloud Computing y de la Gestión de Calidad Universitaria .....	72
Figura 17 Regresión Lineal entre el Modelo Cloud Computing y la Gestión de la calidad universitaria en una universidad nacional de Amazonas.....	72
Figura 18 Distribución de estadígrafos descriptivos y % observado y Brechas de la Gestión de Calidad Universitaria según dimensiones.....	73
Figura 19 Correlograma para la gestión de calidad universitaria y sus 4 dimensiones .....	73
Figura 20 Correlograma para el Modelo de estrategia Cloud Computing y sus 9 dimensiones .....	74

## RESUMEN

Las universidades peruanas manifiestan deficiencias y dificultades relacionadas a la gestión de sus procesos, los cuales obstaculizan alcanzar los objetivos e indicadores relacionados a la calidad planteados por SINEACE. Muchas de esas deficiencias podrían mitigarse con la tecnología adecuada, por lo que esta investigación denominada: busca encontrar un modelo de estrategia cloud computing adaptable en universidades públicas de la región Amazonas en Perú para la optimización de la gestión de la calidad universitaria. La investigación correspondió al tipo de estudio básica, de diseño no experimental, subtipo transeccional o transversal, trabajamos con una muestra de 585 personas pertenecientes a una universidad pública de Amazonas, repartidos entre alumnos, docentes, administrativos y directivos, a quienes se aplicó un cuestionario de valoración del cloud computing y la gestión de calidad universitaria según las dimensiones clave, posteriormente se procesó los datos obtenidos usando la estadística descriptiva e inferencial y finalmente se interpretó los resultados. Concluyendo que la implantación de un modelo cloud computing contribuye a mejorar el nivel de la gestión de calidad universitaria, con una correlación moderada de 0.62 y un nivel de valoración bueno por parte de los actores involucrados.

**Palabras Clave:** Computación en la nube, gestión de información, calidad educativa.

## ABSTRACT

Peruvian universities show deficiencies and difficulties related to the management of their processes, which makes it difficult to achieve the objectives and quality indicators proposed by SINEACE. Many of these deficiencies could be mitigated with the appropriate technology, which is why this research called: seeks to find an adaptable cloud computing strategy model in public universities in the Amazonas region in Peru for the optimization of university quality management. The research corresponded to the type of basic study, with a non-experimental design of a transectional or transversal subtype, we worked with a sample of 585 people belonging to a public university in Amazonas, distributed among students, teachers, administrative staff and managers, to whom a questionnaire was applied to assess cloud computing and university quality management according to key dimensions, later the data obtained was processed using descriptive and inferential statistics and finally the results were interpreted. Concluding that the implementation of a cloud computing model contributes to improving the level of university quality management, with a moderate correlation of 0.62 and a good level of assessment by the actors involved.

**Keywords:** Cloud computing, information management, educational quality.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FERNANDEZ CUEVA AMADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Cloud Computing para la Gestión de la Calidad de una Universidad Pública de Amazonas", cuyo autor es MALDONADO RAMIREZ ITALO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FERNANDEZ CUEVA AMADO <b>DNI:</b> 28110795 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5307-3583	Firmado electrónicamente por: FCUEVAA el 05-08- 2023 11:05:46

Código documento Trilce: TRI - 0629997