

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA



**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025.**

Tesis para optar el grado académico de maestro en Docencia Universitaria y Gestión
Educativa

Línea de investigación

Gestión y calidad educativa

Autor

Br. Edwin Duver Concha Barco

<https://orcid.org/0000-0003-0754-0862>

Asesor

Mg. Ángel Esteban Chiri Cabrera

<https://orcid.org/0000-0002-3273-5672>

Huancavelica – Perú

2026

N.º 081-2026-AIBR-II-UDEA

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE TESIS POR EL SOFTWARE DE TURNITIN

El Instituto de Investigación, hace constar por la presente, que la Tesis titulada **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025.**

Autor : **EDWIN DUVER CONCHA BARCO**
Programa : **ESCUELA DE POSGRADO**
Mención : **MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**
Asesor : **Mg. ÁNGEL ESTEBAN CHIRI CABRERA**

Que fue presentada en fecha **10/08/2026**, después de haberse realizado el análisis con el software de Turnitin, excluyendo la bibliografía y similitudes menores a 1 %, presenta un porcentaje de similitud de **5%** el día 10 de abril de 2026.

En tal sentido, de acuerdo con los criterios establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos, se declara que la tesis cumple con el porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma la presente constancia.

Lircay, 10 de agosto de 2026.



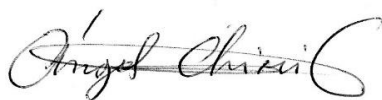
**Asistente de Investigación, Responsable
de Repositorio y Biblioteca
Instituto de Investigación**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ASESOR

En condición de asesor(a) designado de la tesis titulada: **“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025”** cuyo autor es **CONCHA BARCO EDWIN DUVER** para optar por el grado académico de Maestro en **DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA**, luego de la revisión exhaustiva al contenido del documento, doy fe de que se han levantado las observaciones y se han realizado los cambios pertinentes para la revisión de la presente versión.

En señal de conformidad se firma y sella la presente constancia.

Lircay, 17 de julio del 2026



Firma

Asesor: **Mg. Ángel Esteban Chiri Cabrera**
DNI 25658298

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Nº 038/2026

En la ciudad de Lircay, provincia de Angaraes, Región Huancavelica, a los 15 días del mes de julio del año 2026, siendo las 16:00 p.m. horas, en la sesión virtual en la plataforma de Google Meet de la Escuela de Posgrado de la Universidad para el Desarrollo Andino se instaló el Jurado designado con Resolución Directoral N.º 038/2026 de fecha 24 de junio de 2026, teniendo como Miembros de Jurado:

PRESIDENTE : Joel Uribe Martinez
SECRETARIO : Eduardo Visurraga Noya
VOCAL : Rocio Quispe Rupaylla

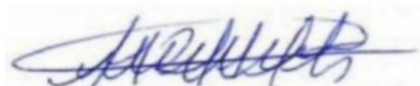
Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de tesis del estudiante: EDWIN DUVER CONCHA BARCO, de la Escuela de Posgrado, quien sustenta la tesis titulada “GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025”, para optar por el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, bajo la modalidad de tesis.

Luego, de haber absuelto las preguntas que fueron formuladas por los Miembros del Jurado, se llegó al siguiente resultado:

Aprobado por	:	☒ Unanimidad	☐ Mayoría		
	:	☒ Con observación	☐ Sin observación		
Mención	:	☐ Excelente	☐ Muy bueno	☒ Bueno	☐ Regular
Desaprobado por	:	☐ Unanimidad	☐ Mayoría		

Observaciones: Todos los autores referenciados deben estar citados: Pozner, Iquiapaza, etc. Revisar que estén los datos correctos de cada fuente: No hay referencia de Fullen (2021). En las referencias, solo considerar el apellido paterno y la letra inicial del 1er nombre. Revisar la población y muestreo.

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos, fortalecer mi espíritu y concederme la perseverancia necesaria para culminar esta etapa académica.

A mi madre y a mis hermanos, por su amor, apoyo incondicional y constante motivación, pilares fundamentales en cada logro alcanzado.

A quienes creyeron en mi capacidad profesional y académica, brindándome su confianza y aliento para continuar y superar cada desafío.

Agradecimiento

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios por brindarme fortaleza y sabiduría para culminar esta etapa académica.

A mi madre y a mis hermanos, por su apoyo incondicional, comprensión y constante motivación, pilares fundamentales en cada logro alcanzado.

De manera especial, a mi asesor, por su orientación, acompañamiento académico y valiosos aportes, que contribuyeron significativamente al desarrollo de esta investigación.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria de una institución educativa del distrito de Paimas, región Piura, 2025. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 129 estudiantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios tipo Likert, mediante los cuales se evaluó la percepción de los estudiantes respecto a la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Los instrumentos alcanzaron altos niveles de confiabilidad ($\alpha = 0,914$ y $\alpha = 0,938$). Debido a que los datos no presentaron una distribución normal, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para el análisis de la relación entre las variables. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes ($r = 0,623$; $p = 0,000$). Se concluye que una gestión institucional eficiente, basada en procesos directivos, pedagógicos y administrativos articulados, se relaciona significativamente con una mejor percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes.

Palabras Clave: gestión institucional, calidad del servicio educativo, liderazgo directivo, clima institucional, satisfacción de usuarios.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between institutional management and the quality of educational service as perceived by third- and fourth-grade secondary school students at an educational institution located in the district of Paimas, Piura Region, in 2025. The research was basic in nature, with a quantitative approach, correlational scope, and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 129 students selected through non-probability convenience sampling. Data were collected using Likert-type questionnaires that assessed students' perceptions of institutional management and the quality of educational service. The instruments demonstrated high reliability (Cronbach's alpha = 0.914 and 0.938). Since the data did not follow a normal distribution, Spearman's rho correlation coefficient was used for statistical analysis. The results revealed a positive and statistically significant relationship between institutional management and the quality of educational service as perceived by the students ($r = 0.623$; $p = 0.000$). It is concluded that efficient institutional management, based on articulated managerial, pedagogical, and administrative processes, is significantly associated with a better perception of the quality of educational service among students.

Keywords: institutional management, quality of educational service, school leadership, institutional climate, user satisfaction.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Capítulo I – Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Problemas de investigación	3
1.3. Objetivos de Investigación	3
1.4. Hipótesis de Investigación.....	4
1.5. Justificación de la Investigación	5
Capítulo II – Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2. Bases Teóricas	10
Capítulo III – Metodología	32
3.1. Diseño Metodológico	32
3.2. Diseño Muestral	33
Capítulo IV – Resultados	41
Capítulo V – Discusión.....	55
Capítulo VI – Conclusiones.....	57
Referencias	61
Anexos	65

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización	35
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de la variable gestión institucional	41
Tabla 3 Niveles de la variable gestión institucional.....	41
Tabla 4 Niveles de la dimensión, gestión directiva/Gestión institucional	42
Tabla 5 Niveles de la dimensión, gestión pedagógica /Gestión institucional.....	42
Tabla 6 Niveles de la dimensión, gestión Administrativa /Gestión institucional.....	42
Tabla 7 Prueba de la confiabilidad de la variable calidad del servicio educativo	43
Tabla 8 Niveles de la variable calidad del servicio educativo	44
Tabla 9 Niveles de la dimensión, Satisfacción de usuarios / Calidad del servicio educativo	44
Tabla 10 Niveles de la dimensión, logros de aprendizaje / Calidad del servicio.....	45
Tabla 11 Niveles de la dimensión, infraestructura y servicios/ Calidad del servicio.....	45
Tabla 12 Niveles de la dimensión, clima institucional/ Calidad del servicio.....	46
Tabla 13 Prueba de normalidad de la variable Gestión institucional	47
Tabla 14 Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio educativo	47
Tabla 15 Relación entre la variable gestión institucional y calidad del servicio educativo.....	48
Tabla 16 Correlación entre gestión institucional y la satisfacción de los usuarios	50
Tabla 17 Correlación entre gestión institucional y los Logros de aprendizaje.....	51
Tabla 18 Correlación entre gestión institucional e Infraestructura y servicios	52
Tabla 19 Correlación entre gestión institucional y el clima institucional	53

Capítulo I – Introducción

1.1. Planteamiento del Problema

A escala global, dentro del sector educativo la gestión institucional sufrió un colapso crítico a causa de la incursión de la crisis de COVID-19, lo que reveló una insuficiente preparación para el tránsito repentino hacia la enseñanza virtual, la carencia de herramientas tecnológicas y la dificultad para apoyar efectivamente a poblaciones vulnerables. Estos elementos dieron lugar a pérdidas notables en el aprendizaje y a un aumento en las disparidades educativas. Según la UNESCO (2023), el cierre generalizado de centros escolares incrementó el peligro de abandono de educandos y deterioró el nivel de la formación a nivel global. De manera similar, la “Comisión Económica para América Latina y el Caribe” (CEPAL) y la UNESCO (2020) indican que la fragilidad de las medidas educativas adoptadas durante la emergencia sanitaria impactó de forma particular a los alumnos con acceso limitado a recursos digitales.

Frente a esto, Mondragón (2020) argumenta que la gestión educativa debió transformarse con premura, lo que dejó ver la urgencia de afianzar el liderazgo y la organización institucional. Por su parte, Murrugarra (2022) resalta que esta coyuntura exige cambios transformacionales profundas. Para promover la creación de sistemas formativo más equitativos, resistentes y justos, capaces de afrontar futuras crisis.

En Latinoamérica, la gestión educativa afronta problemas arraigados y otros, tales como la carencia de profesionales especializados, y las limitaciones para supervisar, controlar y hacer seguimiento del nivel de enseñanza. Conforme al Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022), Latinoamérica gasta mucho, pero invierte poco en capacitar maestros y mejorar las instalaciones evidenciando así una desigualdad de oportunidades educativas entre ricos y pobres, y muchas de estas diferencias tienen que ver con el lugar donde viven, ya que, en áreas rurales con mucha pobreza, la disponibilidad y calidad de los servicios educativos son limitadas. Estas carencias impiden la aplicación eficiente de

políticas públicas y tácticas de administración escolar a fin de consolidar una educación de mayor calidad y disminuir las diferencias actuales.

A nivel nacional, se presentan varias limitaciones estructurales y operativas que dificultan el manejo educativo y el servicio que se ofrece. En el Perú más de cuatro de cada diez DRE y UGEL están limitadas debido a que no cuentan con personal debidamente capacitado para supervisar y monitorear las escuelas, lo que impide avances continuos y una adecuada rendición de cuentas (ComexPerú, 2025). La vulnerabilidad de los aprendizajes se incrementó con la pandemia, y el 6.3% de la población en edad escolar todavía no está inscrita, siendo las áreas rurales, con poca infraestructura, sin personal docente cualificado y con mayor necesidad, las más afectadas (MINEDU, 2023). Asimismo, (Quispe et al., 2023) muestra que la falta de las herramientas adecuadas, así como la deficiente articulación entre los distintos actores que deterioran la calidad educativa.

Desde una perspectiva local, la institución educativa que se localiza dentro de la jurisdicción de Paimas, perteneciente al departamento de Piura, atraviesa algunas dificultades que están incidiendo en el normal desarrollo de su labor educativa. Recientemente, se ha evidenciado una deficiente articulación operativa entre el equipo directivo y sus respectivas subdirecciones, lo que complica la estructuración y puesta en marcha de las prácticas pedagógicas y administrativas, a lo que se une la falta de infraestructura, siendo estos aspectos motivo de preocupación y malestar entre los padres de familia quienes expresan su deseo de que sus hijos estudien en mejores condiciones. Muchos consideran que, pese a las gestiones efectuadas, los logros alcanzados todavía distan de las metas proyectadas. Todo esto refleja la urgencia de optimizar la gestión institucional y buscar estrategias que permitan garantizar una oferta formativa de excelencia que alcance a cubrir las expectativas de todos los actores que integran el entorno escolar.

1.2. Problemas de investigación

1.2.1. Pregunta General

- ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la percepción de la infraestructura y del servicio educativo por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con el clima institucional percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.
- Analizar la relación entre la gestión institucional y la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.
- Explicar la relación entre la gestión institucional y la percepción de la infraestructura y del servicio educativo por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.
- Identificar la relación entre la gestión institucional y el clima institucional percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.

1.4. Hipótesis de Investigación

1.4.1. Hipótesis General

- La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.

- La gestión institucional se relaciona significativamente con la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.
- La gestión institucional se relaciona significativamente con la percepción de la infraestructura y del servicio educativo por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.
- La gestión institucional se relaciona significativamente con el clima institucional percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Este trabajo investigativo tiene como propósito ampliar los conocimientos que se tiene sobre la gestión institucional subrayando la importancia que tiene en la calidad formativa. Hace posible comprender la manera en que se entrelazan procesos internos de una institución, así como también de qué manera influyen en el éxito educativo y en el contexto formativo y la apropiación de saberes. A su vez, retoma aportes teóricos sobre la gestión institucional y la calidad educativa, generando una reflexión sobre la importancia de una gestión integral como base para brindar un servicio educativo más equitativo y eficiente. En este sentido, Navarro et al. (2021) señalan que la gestión educativa requiere una planificación institucional organizada, donde los instrumentos de gestión orientan las acciones de la institución hacia el fortalecimiento de sus procesos internos y la mejora continua de la calidad educativa. De esta forma, esta investigación contribuye a la problematización del debate académico sobre la gestión escolar y su papel en el desarrollo educativo del país. De esta forma, esta investigación coadyuva a la problematización del debate académico sobre la gestión escolar y su papel en el desarrollo educativo del país.

1.5.2. Justificación Metodológica

Este trabajo investigativo se hizo enfocada cuantitativamente, adoptando además un alcance de tipo correlacional, con el objetivo entender exactamente cómo se relacionan las variables que estamos estudiando. Usaremos herramientas que ya han sido validadas y métodos estadísticos apropiados, para asegurarnos de que los resultados salgan seguros, claros, objetivos y confiables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Este enfoque permitirá asegurar la solidez y consistencia del proceso de investigación, así como la credibilidad de los resultados alcanzados, los cuales servirán de referencia en situaciones educativas parecidas y potenciarán el valor científico del trabajo realizado.

1.5.3. Justificación Práctica

Los descubrimientos emanados de este análisis investigativo representan un recurso valioso para el cuerpo directivo en conjunto con el cuerpo docente de la I.E. seleccionada para desarrollar esta investigación ya que permitirán identificar aquellas áreas en las que la Institución educativa debe dar más importancia, y a partir de esos hallazgos poder elaborar estrategias concretas para mejorar la organización, la planificación y el grado de desempeño del servicio educativo de forma que con ello se contribuya al progreso institucional y al fortalecimiento de la práctica en la comunidad (Creswell, 2014). Asimismo, el conocimiento generado servirá como un elemento clave para el proceso decisorio y la implementación de acciones que favorezcan al entorno educativo.

Capítulo II – Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Vélez et al. (2023) analizaron la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en una institución educativa del Ecuador. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad educativa, concluyendo que una adecuada gestión institucional influye directamente en la mejora de la calidad educativa percibida por los estudiantes.

Olvera (2021) buscó examinar la asociación que hay entre el liderazgo académico y el estándar de enseñanza dentro de un plantel educativo en Guayaquil durante el año 2020. El trabajo investigativo se ejecutó de forma cuantitativa, de nivel básico, utilizando un diseño de tipo no experimental con alcance descriptivo y de manera correlacional; aplicó dos cuestionarios de 15 preguntas cada uno a la población relevante para medir las variables gestión pedagógica y el nivel del servicio formativo. Los hallazgos revelaron una gran conexión entre estos dos factores ($r = 0,841$; $p = 0,000$), mostrando además vínculos sólidos entre el manejo pedagógico y aspectos concretos de la calidad, tales como la mejora constante ($r = 0,843$), ser eficaces ($r = 0,767$) y lograr resultados ($r = 0,839$), todos ellos con $p = 0,000$. La conclusión del estudio indica que hay una relación fuerte y significativa entre la gestión pedagógica y la excelencia educativa, recomendando que se mejoren los procesos educativos en la institución para fortalecer la calidad.

Barba y Delgado (2021) desarrollaron una investigación orientada a analizar el nexo entre el liderazgo pedagógico del equipo directivo y el control educativo, con el propósito de determinar cómo estos aspectos influyen en el estándar educativo de los organismos públicos del “Distrito Metropolitano en Quito”. El trabajo investigativo se efectuó siguiendo un

enfoque cuantitativo, caracterizado por un alcance descriptivo y correlacional, con investigación de campo prevista que abarcaría 217 directivos y 374 docentes mediante encuesta como instrumento. Los resultados indicaron un nexo de alta intensidad entre la dinamización pedagógica y la gestión organizativa del centro educativo ($r = 0,784$; $p = 0,000$), además de identificarse un modelo predictivo en el que ambas variables gestión escolar y liderazgo contribuían a explicar aproximadamente el 61 % de la variación en la calidad educativa ($R^2 \approx 0,61$). En la conclusión, los autores afirman que la gestión escolar y el liderazgo pedagógico son factores importantes que predicen la calidad educativa, y sugieren fortalecer la formación de los directivos, promover la innovación pedagógica y fomentar una gestión escolar que priorice el aprendizaje por encima de las tareas administrativas.

Garzón et al. (2024) analizaron la relación entre la gestión escolar y la calidad educativa en instituciones de educación básica de la provincia de Pichincha, Ecuador. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por estudiantes, a quienes se aplicaron encuestas estructuradas. Los resultados evidenciaron la existencia de correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones de la gestión escolar y la calidad educativa, especialmente en la calidad de la enseñanza y el rendimiento académico. Los autores concluyen que una gestión escolar participativa y orientada a la mejora continua contribuye significativamente al fortalecimiento de la calidad educativa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ruiz (2022) investigó la relación entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en estudiantes de cuarto y quinto grado de secundaria de dos instituciones educativas públicas del Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 113 estudiantes, a quienes se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Para el análisis de la información se empleó estadística inferencial y regresión lineal. Los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa ($r = 0,566$; $p < 0,001$), demostrando que una adecuada gestión pedagógica influye favorablemente en la calidad educativa. El autor concluye que el fortalecimiento de la gestión pedagógica constituye un factor determinante para mejorar la calidad del servicio educativo, por lo que este estudio resulta pertinente como antecedente de la presente investigación al haber considerado exclusivamente a estudiantes como unidad de análisis.

Carazas (2024) investigó la interconexión entre el liderazgo institucional y los estándares de aprendizaje en una entidad pública arequipeña del sector de Alto Selva Alegre. Este trabajo se basó en una ruta de investigación cuantitativa, empleando un diseño transeccional de niveles correlacional y descriptivo. Se recolectó la información mediante encuestas a 120 estudiantes elegidos bajo criterios de conveniencia para analizar las dimensiones de estudio. La evaluación estadística evidenció una asociación proporcional de potencia media ($Rho = 0,623$; $p = 0,000$), lo que indica que una optimización administrativa conlleva un progreso en los estándares formativos. En conclusión, el autor señala que el liderazgo directivo es determinante para la efectividad escolar, por lo que sugiere potenciar los esquemas institucionales para garantizar la mejora continua.

Maguiña (2021) investigó la relación entre la gestión educativa y la calidad educativa en instituciones educativas de Lima y Callao. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional. La investigación contó con una muestra de 25 participantes, a quienes se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert validados por juicio de expertos y con adecuada confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre la gestión educativa y la

calidad educativa ($p = 0,938$; $p = 0,000$), rechazándose la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación directa entre ambas variables en el contexto estudiado.

Cruz (2023) analizó cómo el liderazgo directivo incide en el rendimiento institucional de un centro educativo ubicado en Chepén. La investigación adoptó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental y transversal, de carácter explicativo con un nivel de alcance correlacional-causal. Se trabajó con una muestra de 91 estudiantes, elegidos a través de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio, a quienes se les administró un cuestionario como herramienta para la obtención de información. Los hallazgos demostraron la presencia de vínculos positivos, moderados y estadísticamente significativos entre el liderazgo de la dirección y el rendimiento institucional, llegando a la conclusión de que la gestión directiva impacta de forma directa en el desempeño del personal docente y contribuye a elevar la calidad educativa de los estudiantes.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión institucional

2.2.1.1. Definición

De acuerdo a Zavaleta (2021), fundamenta como un esquema global que integra la programación, la estructuración, el liderazgo y la fiscalización de procesos, el mando y la supervisión, garantizando así la consecución de las metas pedagógicas. Bajo esta perspectiva, es importante ver la gestión institucional como un sistema estratégico y dinámico que fomenta la eficiencia administrativa y el crecimiento del potencial humano en las organizaciones educativas.

Asimismo, Cárdenas et al. (2022) sostienen que el manejo organizacional contemporánea incorpora dimensiones como la planificación estratégica, la cultura organizacional, la evaluación institucional y el liderazgo directivo, las cuales influyen significativamente en la

transformación educativa. Estos autores afirman que, cuando estas dimensiones funcionan de manera articulada, la institución logra mayor capacidad adaptativa y mejora sus niveles de desempeño académico. Además, destacan que después del contexto postpandemia, la gestión escolar requiere mayor innovación y liderazgo participativo para responder a desafíos metodológicos y tecnológicos emergentes.

En esa misma línea, Buitrón y Escudero (2024) evidenciaron que el buen funcionamiento de la gestión institucional está estrechamente ligado al liderazgo pedagógico y al involucramiento constante de toda la comunidad educativa. Su investigación destaca que cuando la gestión se orienta hacia el trabajo conjunto, el diálogo permanente y determinación de acciones estratégicas participativas, se generan mejoras tanto en la organización de la institución como en los resultados de aprendizaje. De este modo, se pone en evidencia que un modelo de dirección centrado únicamente en la autoridad resulta limitado frente a las demandas de los contextos educativos actuales.

Por otro lado, Juárez et al. (2024) destacan que la gestión institucional enfrenta retos importantes en la actualidad, como la necesidad de promover un liderazgo de carácter democrático y la incorporación de medios tecnológicos en los procesos de decisión fomentando la colaboración dinámica de la población formativa en el progreso escolar. Asimismo, señalan que las instituciones deben avanzar hacia enfoques de gestión más adaptables y sostenibles, en especial en temas vulnerables donde los medios son escasos, pero las exigencias formativas continúan en aumento.

Finalmente, Espinoza y Obregón (2024) sostienen que el liderazgo de tipo transformacional contribuye significativamente al fortalecimiento de una gestión institucional eficaz, al promover prácticas orientadas a la innovación, la evaluación constante y el perfeccionamiento continuo. Asimismo, plantean que la adecuada articulación de los instrumentos de gestión como el “Proyecto Educativo Institucional” (PEI) y el “Plan Anual de Trabajo” (PAT) con los

procesos de evaluación curricular favoreciendo una gestión más organizada, participativa y enfocada en el logro de mejores resultados educativos.

2.2.1.2. Características de la gestión institucional

El control organizacional alude al conjunto de mecanismos mediante los cuales se estructuran, planifican, organizan, conducen y supervisan los medios y labores dentro de una I.E., con el fin de lograr sus metas y optimizar el estándar del servicio que ofrece. En este sentido, Gairín (2021) sostiene que la gestión de una organización educativa requiere una adecuada articulación entre sus componentes estructurales, las funciones de sus integrantes y las estrategias institucionales, de manera que pueda responder de forma pertinente a las demandas del entorno y favorecer el logro de sus propósitos.

Para una mejor comprensión de este concepto, diversos autores han propuesto características fundamentales de la gestión institucional, las cuales se encuentran estrechamente vinculadas a los mecanismos de la planeación, tomar decisiones y la mejora continua dentro del plantel educativa.

1. Planificación estratégica.

La planificación estratégica representa un rasgo esencial de la gestión institucional. Definir metas claras, prever obstáculos potenciales y establecer rutas de acción coherentes con la misión institucional son beneficios que Robbins y Coulter (2021) atribuyen a este proceso. Por su parte, Chiavenato (2020) afirma que su adecuada ejecución contribuye a decisiones oportunas y al aprovechamiento eficiente de los recursos. Asimismo, Núñez (2023) plantea que la planeación estratégica en las instituciones educativas constituye una herramienta que permite organizar los procesos institucionales, anticipar desafíos del entorno y establecer acciones orientadas a garantizar la continuidad y el cumplimiento de los objetivos educativos. En la I.E. esta característica contribuye a organizar las acciones pedagógicas y administrativas

de manera articulada, asegurando que las decisiones adoptadas se alineen con la misión institucional y con la optimización del nivel de servicio académico.

2. Organización funcional de recursos y procesos

La organización eficiente de los procesos y recursos representa otra característica clave de la gestión institucional. Sánchez y López (2022) indican que esta implica la asignación adecuada de funciones, responsabilidades y recursos, lo que favorece el orden y la eficiencia en el funcionamiento institucional. De manera complementaria, Mintzberg (1983) sostiene que una estructura organizativa bien definida evita la duplicidad de funciones y fortalece los canales de comunicación interna. Por su parte, Sallán (2021) señala que una adecuada organización institucional requiere gestionar de manera articulada los elementos organizativos, promoviendo la coordinación entre sus integrantes y favoreciendo dinámicas de participación orientadas al cumplimiento de los propósitos institucionales. En la práctica, contar con una organización estructurada favorece la optimización de los procedimientos administrativos y pedagógicos, impactando positivamente en la administración institucional y en la excelencia del servicio académica.

3. Participación y liderazgo democrático

La promoción de un liderazgo democrático y la participación activa constituyen también distintivos de la gestión institucional; según Bolívar (2021), integra a los actores educativos para tomar decisiones que eleva tanto la identificación con la institución como el compromiso organizacional. A su vez, Carrasco et al. (2022) indican que este estilo de liderazgo favorece la comunicación colaborativa, la participación de los integrantes y la coordinación de acciones ante los retos institucionales. En la misma línea, Fullan (2016) sostiene que el liderazgo democrático impulsa una cultura organizacional flexible, abierta a los cambios y orientada al mejoramiento constante. En el ámbito escolar, estos elementos contribuyen a una gestión

más participativa y transparente, fortaleciendo la planificación organizacional y elevando el nivel del servicio académico.

A partir de los planteamientos de Robbins y Coulter (2021), Chiavenato (2020), Núñez (2023), Mintzberg (1983), Bolívar (2021) y Fullan (2016), se evidencia que la gestión institucional no puede comprenderse desde acciones aisladas, sino como un sistema articulado donde la planificación estratégica orienta el rumbo, la organización funcional ordena los recursos y la colaboración igualitaria moviliza el compromiso de la población académica. Desde ese enfoque, considero que estas características no deben aplicarse de forma independiente, sino complementaria, ya que solo su integración permite construir escuelas más eficientes, colaborativas y centradas en los aprendizajes. En consecuencia, una gestión institucional efectiva es aquella que combina estructura, previsión y participación, generando condiciones sostenibles para la mejora continua del servicio educativo.

2.2.1.3. Enfoques o modelos de la gestión institucional

Diversos estudios sobre gestión escolar coinciden en que el liderazgo de los planteles de enseñanza se fundamenta en variadas aproximaciones que facilitan de forma coherente los procesos pedagógicos, administrativos y comunitarios. Estos enfoques orientan el ejercicio decisorio de los directivos y contribuyen al mejoramiento continuo del servicio educativo. En esta línea, el MINEDU (2016) sostiene que la gestión institucional debería apoyarse en perspectivas integradas que favorezcan tanto el logro de aprendizajes como el buen funcionamiento de la organización educativa.

En este marco, se identifican los siguientes enfoques: (1) Enfoque de liderazgo pedagógico, que enfoca la labor directiva en potenciar los procesos de instrucción y construcción de saberes impulsando transformaciones profundas en las prácticas de los docentes y en los logros educativos (Leithwood, 2009); (2) Enfoque colaborativo, que ve a los integrantes que integran la población académica como protagonistas activos en la gestión y estimula su

involucramiento, colaboración y coparticipación en las decisiones institucionales (Loera, 2006); (3) Enfoque transformacional, que entiende la gestión como un proceso vivo de cambio cultural y organizacional destinado a redefinir la razón de ser del ámbito escolar y potenciar la innovación educativa (Fullan, 2002) y (4) Enfoque de gestión por procesos, que estructura el quehacer institucional mediante procesos conectados que persiguen la eficiencia, efectividad y mejora constante del servicio educativo, asegurando resultados óptimos para la comunidad educativa.

Desde mi perspectiva, los aportes de Leithwood (2009), Loera (2006) y Fullan (2002) permiten entender que la gestión escolar trasciende las tareas administrativas rutinarias, ya que conlleva dirigir procesos pedagógicos, fomentar el involucramiento de la comunidad y propiciar transformaciones profundas en la cultura de la institución. No obstante, considero que estos enfoques solo cobran sentido cuando se aplican de manera conjunta y contextualizada a la realidad de cada escuela. Asimismo, la gestión basada en procesos aporta el orden y la sistematicidad necesarios para concretar dichas propuestas. Por ello, integrar estos planteamientos favorece una conducción más humana, colaborativa y centrada, ante todo, en la formación plena y bienestar de los educandos.

2.2.1.4. Instrumentos de gestión institucional

Constituyen documentos fundamentales que orientan, regulan y organizan el funcionamiento de una institución educativa. Estos permiten el diseño de estrategias a largo plazo, la estructuración de las acciones formativas y administrativas, y la elección de medidas orientadas al progreso constante. De acuerdo con el MINEDU (2023), estos instrumentos aseguran coherencia entre la práctica educativa, los objetivos institucionales y la normativa vigente.

El PEI, como documento guía de mediano plazo, establece la visión, misión, metas estratégicas, prioridades pedagógicas y la identidad de la organización. Según la Defensoría

del Pueblo (2024), este instrumento funciona como un recurso práctico que orienta al cuerpo directivo y docente para tomar acciones coherentes con los objetivos institucionales y el contexto sociocultural de la comunidad escolar. Asimismo, el MINEDU (2023) señala que el PEI debe elaborarse de manera participativa, revisarse periódicamente y vincularse con otros documentos de gestión.

Por otra parte, el Proyecto Curricular Institucional (PCI) establece las orientaciones pedagógicas necesarias para implementar el currículo nacional considerando las particularidades del entorno educativo de la organización. Tal como lo señala el MINEDU (2022), este documento determina las estrategias metodológicas, los enfoques de enseñanza, los procedimientos de evaluación y las adaptaciones curriculares que permiten ajustarse a los requerimientos particulares de los educandos. De igual modo, UGEL 03 (2025) destaca que el PCI debe asegurar coherencia y pertinencia en la labor docente, promoviendo un aprendizaje significativo y fomentando la equidad en la educación.

Seguidamente, el Programa Anual de Trabajo (PAT) traduce los objetivos planteados en el PEI en acciones concretas y ejecutables a lo largo del año escolar. De acuerdo con el MINEDU (2023), este plan especifica metas definidas, responsables de cada actividad, un cronograma, los recursos requeridos y mecanismos con el fin de medir el progreso, asegurando así la correcta implementación de las acciones. Asimismo, la Defensoría del Pueblo (2024) señala que esta herramienta contribuye a una gestión más transparente y facilita el seguimiento del progreso institucional.

Finalmente, el Reglamento Interno (RI) se constituye como un marco normativo que establece las reglas de convivencia, la estructura interna y las obligaciones de todo el conjunto de actores del entorno escolar. Según el MINEDU (2024), este reglamento asegura la observancia de los derechos y responsabilidades, fomenta una convivencia democrática y facilita la resolución oportuna de conflictos. Del mismo modo, UGEL 03 (2025) indica que el RI debe

actualizarse periódicamente para adaptarse a las modificaciones de la normativa nacional y a los requerimientos particulares del plantel educativo.

2.2.1.5. Implementación y evaluación de la gestión institucional.

Bajo el ambiente de la administración académica, se percibe como un procedimiento planificado y estructurado, en el cual se diseñan estrategias, se asignan recursos y se promueve el liderazgo dentro de la institución. Asimismo, conlleva evaluaciones periódicas para identificar fortalezas, desafíos y oportunidades de mejora. A partir de estos análisis, se implementan acciones coordinadas que permiten alcanzar las metas de la institución y garantizar un control sostenible, sólido y orientado a la excelencia (MINEDU, 2024).

La puesta en marcha de la administración educativa demanda, por la parte directiva, liderazgo, planeación estratégica y la activa colaboración de toda la comunidad académica. Según el MINEDU (2022), su implementación debe fundamentarse en el “Proyecto Educativo Institucional” (PEI), procurando coherencia entre metas, recursos disponibles y acciones pedagógicas. De manera complementaria, Murillo (2015) señala que llevar a cabo la gestión educativa de manera efectiva implica un liderazgo transformador que motive al personal docente y administrativo hacia una visión compartida. Asimismo, Cerna et al. (2024) resaltan que la implementación exitosa demanda procesos claros de comunicación institucional y el fortalecimiento de una cultura organizacional colaborativa.

Por otra parte, la evaluación de la gestión institucional es algo realmente esencial para lograr mejoras constantes en el tiempo. La Defensoría del Pueblo (2024) explica que evaluar implica revisar cómo se están cumpliendo los planes de la institución, cómo se maneja el presupuesto y qué tan bien se están logrando los objetivos educativos. De igual manera, Abanto et al. (2023) sugieren que esta evaluación debería usar indicadores concretos y herramientas que permitan comparar el progreso, para ver si las cosas van avanzando o si hay que ajustar el rumbo. Para completar la idea, el MINEDU (2021) recomienda que sea un proceso

participativo y formativo, es decir, no solo para poner notas o calificar, sino para que todos reflexionen y den retroalimentación que ayude a aprender y crecer como organización.

En síntesis, tanto la implementación como la evaluación deben concebirse como procesos articulados. En esta misma línea, Rojas et al. (2024) sostienen que el liderazgo directivo desempeña un papel fundamental en la gestión de las instituciones educativas, ya que orienta la planificación, la coordinación y el seguimiento de los procesos pedagógicos, favoreciendo la toma de decisiones y el mejoramiento del desempeño docente. En consecuencia, una gestión basada en el liderazgo y el monitoreo permanente contribuye al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la calidad educativa.

2.2.1.6. Dimensiones

Los ejes del control institucional facilitan la evaluación funcional de una institución educativa desde una mirada integral. Zavaleta (2021) destaca que la gestión debe entenderse como un sistema articulado donde la planificación, el liderazgo, la organización y la evaluación trabajan de forma coordinada. De manera complementaria, Cárdenas et al. (2022) mencionan que, en el escenario actual, la gestión exige enfoques más flexibles y participativos, que incluyan innovación, la cultura propia de la institución y un liderazgo compartido entre todos. Siguiendo esa misma idea, Juárez et al. (2024) indican que aplicar estas dimensiones de forma efectiva mejora la forma en que se dirige la escuela y promueve prácticas colaborativas enfocadas en el aprendizaje de los estudiantes

A partir de ello, se presentan las dimensiones que estructuran esta variable:

- **Gestión directiva:** se entiende como el proceso de guiar y organizar una institución educativa con un liderazgo que fortalece la cultura escolar y dirige las decisiones importantes. Buitrón y Escudero (2024) explican que esta gestión combina liderazgo pedagógico, una visión estratégica clara y la participación de la comunidad. De igual

manera, Carballo y Britos (2023) destacan que incluye los hábitos educativos, de dirección y sociales, necesitando planificación constante, coordinación y evaluaciones regulares. Según Cárdenas et al. (2022), esta dimensión es vital para cambiar la institución, al reforzar la planificación estratégica, la evaluación y el ambiente organizacional. Finalmente, Pérez y Santos (2021) aseguran que un liderazgo transformacional en la gestión directiva impulsa la innovación, fomenta la participación y mejora la eficacia de la escuela.

A partir de los aportes de Buitrón y Escudero (2024), Carballo y Britos (2023), Cárdenas et al. (2022) y Pérez y Santos (2021), se evidencia que la gestión directiva trasciende la simple administración de recursos y se presenta como un proceso integral que combina liderazgo pedagógico, planificación estratégica, participación comunitaria y mejora continua. En función de ello, se propone comprender esta dimensión como un eje dinamizador que orienta de manera estratégica las decisiones institucionales, promueve el trabajo colaborativo e impulsa a toda la comunidad educativa hacia objetivos compartidos y sostenibles de calidad. Desde esta perspectiva, la gestión directiva debe asumirse como una práctica transformadora, capaz de involucrar a todos los diversos actores del entorno educativo hacia metas comunes y sostenibles de calidad.

- **Gestión pedagógica:** se entiende como las fases de diseño, implementación y revisar todo lo relacionado con el aprendizaje en la escuela, enfocándose en crear estrategias, metodologías y formas de evaluar que realmente se ajusten a lo que necesitan los estudiantes. Es como adaptar las clases para que cada niño o niña pueda aprender de la mejor manera posible. De acuerdo con MINEDU (2019), la gestión pedagógica requiere una organización sistemática de los procesos de enseñanza y aprendizaje, donde la planificación, el acompañamiento docente y la evaluación permanente permiten ajustar las estrategias educativas según las características y necesidades de

los estudiantes. Asimismo, Espinoza y Obregón (2024) afirman que la gestión pedagógica debe articularse con el líder organizacional para fortalecer la innovación curricular y la educación formativa. Según Cárdenas et al. (2022), esta dimensión es crucial para cambiar la escuela, ya que impulsa estrategias que ponen el foco en el aprendizaje del estudiantado.

A partir de los aportes de MINEDU (2019), Espinoza y Obregón (2024) y Cárdenas et al. (2022), se comprende que el liderazgo formativo representa el componente fundamental de la actividad educativa, al gestionar la proyección, ejecución y monitoreo de la dinámica de instrucción y adquisición de saberes bajo la conducción de la entidad. En función de ello, se propone concebir esta dimensión como un proceso dinámico y contextualizado que prioriza la innovación metodológica, la evaluación formativa y la respuesta a los requerimientos específicos de los educandos. Desde esta perspectiva, la administración de la enseñanza supera la mera estructuración de las labores de los profesores y guía de manera deliberada todas las acciones educativas hacia el fortalecimiento continuo de las competencias y la formación global de los alumnos.

- **Gestión administrativa:** alude a la etapa de proyectar, planificar, coordinar y supervisar el capital humano, los medios económicos y los bienes materiales de la organización, todo alineado con los objetivos principales de la escuela. Ramos (2023) destaca que esta dimensión es clave para que todo funcione de manera eficiente y se mantenga a largo plazo. De igual manera, Espinoza y Chauca (2025) muestran que una administración efectiva, que incluya organización, planificación y control financiero, ayuda a impulsar un entorno laboral favorable y motivador para todos. Asimismo, Chiavenato (2019) sostiene que el manejo óptimo de los medios en las entidades debe orientarse a optimizar procesos, potenciar la eficacia del equipo de trabajo y asegurar el cumplimiento de las aspiraciones de la organización educativa. En síntesis, esta

dimensión implica garantizar que la escuela disponga de las condiciones materiales y las funciones operativas requeridas para apoyar adecuadamente el éxito académico del alumnado.

A partir de los planteamientos de Ramos (2023), Espinoza y Chauca (2025) y Chiavenato (2020), se entiende que la dirección administrativa representa el pilar organizativo que asegura el desempeño eficiente y sostenible de la institución educativa, mediante la adecuada planificación, coordinación, así como la fiscalización de los colaboradores, el presupuesto y los bienes del plantel. Estos autores coinciden en que una administración ordenada no solo optimiza los recursos, sino que también favorece un clima laboral positivo y condiciones adecuadas para el desarrollo pedagógico. En este sentido, se propone concebir la gestión administrativa como una dimensión estratégica que trasciende lo operativo, orientándose a garantizar estabilidad institucional y a crear las condiciones necesarias para la labor pedagógica y el progreso académico se concreten eficazmente.

2.2.2. Calidad del servicio educativo

2.2.2.1. Definición

Se concibe como la habilidad de una I.E. para atender eficazmente, con pertinencia y equidad, las exigencias y expectativas de su comunidad. Esta calidad no se restringe solamente a impartir conocimientos, sino que incluye la ejecución de procedimientos pedagógicos sólidos, una gestión institucional efectiva, la disponibilidad adecuada de recursos, un ambiente escolar positivo y resultados educativos enfocados en la mejora continua. Desde esta visión, la UNESCO (2021) sostiene que la calidad educativa implica asegurar aprendizajes relevantes, inclusión, equidad y condiciones institucionales que propicien el desarrollo holístico y completo de los escolares.

Bajo un enfoque institucional, la excelencia del nivel de prestación de pedagogía guarda conexión con la correspondencia en la estructuración de las labores académicas y el manejo eficaz de los insumos disponibles para alcanzar resultados educativos sostenibles. Al respecto, Gento y González (2022) sostienen que la habilidad de las instituciones para planificar, implementar y evaluar sus procesos de manera estructurada se muestra en el grado de conformidad de los usuarios y en el fortalecimiento del aprendizaje. Asimismo, Bolívar (2021) enfatiza que la calidad educativa se construye a partir de una gestión reflexiva que fomenta la mejora sostenida y la elección de acciones basadas en datos verificables.

En la misma línea, Vaillant y Rodríguez (2023) explican que el estándar de calidad educativa es un procedimiento de varias dimensiones en el que participan factores pedagógicos, organizativos, emocionales y sociales, los cuales deben articularse de forma coherente para favorecer el desarrollo integral del estudiante. Esta concepción coincide con López y Tedesco (2021), quienes afirman que la calidad educativa debe evidenciarse en resultados observables, como el logro de aprendizajes, el bienestar de los diversos actores escolares y la eficiencia institucional.

Desde el marco normativo, el MINEDU (2023) define que la excelencia del servicio educativo debe estar alineada con los estándares nacionales que fomenten la inclusión, la equidad, la consecución de aprendizajes clave, una gestión escolar eficiente y procesos de mejora sostenida. En este sentido, la excelencia de la prestación educativa se concibe como un proceso constante y en evolución que demanda análisis, innovación y la intervención comprometida de los diversos actores del colectivo pedagógico.

2.2.2.2. Componentes de la calidad educativa

Los componentes de la excelencia educativa permiten identificar los elementos que deben articularse de manera coherente para asegurar que el servicio educativo atienda las necesidades del estudiantado y responda a las exigencias de la sociedad. Bajo los lineamientos

del presente trabajo, estos componentes se encuentran estrechamente vinculados con la gestión institucional, ya que es a través de esta que se planifican, organizan y evalúan las acciones orientadas a mejorar la prestación académica dentro de la organización bajo estudio.

¿Cuáles son los principales componentes de la calidad educativa?

Desde una perspectiva internacional, la UNESCO (2021) sostiene que los principales componentes de la calidad educativa incluyen: (1) el acceso equitativo, que garantiza oportunidades educativas sin discriminación; (2) la pertinencia, que implica la adecuación del currículo al contexto social, cultural y económico; (3) la eficacia o logro de aprendizajes, orientada al logro de las metas pedagógicas; y (4) la eficiencia, vinculada con la utilización eficaz del capital humano, pedagógicos y materiales. En relación con la presente investigación, estos componentes permiten analizar cómo la gestión institucional genera condiciones para favorecer la inclusión, asegurar la coherencia curricular, promover aprendizajes significativos y optimizar los recursos disponibles, sin adelantar resultados sobre su nivel de cumplimiento.

Desde otro enfoque, Gento y González (2022) proponen que el nivel académico se estructura a partir de los siguientes elementos: (1) un currículo pertinente, (2) docentes con competencias profesionales sólidas, (3) un clima institucional favorable, (4) una gestión institucional eficiente y (5) una evaluación continua de los procesos educativos. A diferencia del enfoque de la UNESCO (2021), estos autores incorporan con mayor énfasis el clima institucional y la evaluación permanente, aspectos que permiten comprender cómo la gestión institucional influye no solo en los resultados, sino también en el ambiente escolar y la optimización constante de la prestación pedagógica.

En tanto, Vaillant y Rodríguez (2023) señalan como pilares esenciales de la calidad educativa estos: (1) el liderazgo directivo, (2) una infraestructura escolar idónea, (3) el involucramiento de la comunidad educativa, (4) el acceso y empleo de recursos tecnológicos y (5) los logros en el aprendizaje. Esta visión se distingue de las previas al poner énfasis en el papel clave del

liderazgo y la participación comunitaria, aspectos que facilitan examinar cómo la gestión institucional impulsa la coparticipación educativa y robustece los lazos entre la escuela y su contexto.

Desde un enfoque comparativo, los tres enfoques coinciden en entender la calidad educativa como una dinámica holística que requiere la coordinación y conexión de múltiples elementos interrelacionados. Sin embargo, cada uno hace énfasis en aspectos distintos: la UNESCO (2021) se centra en el acceso, la pertinencia y la eficiencia del sistema educativo; Gento y González (2022) resaltan la importancia del clima institucional y la evaluación constante; mientras que Vaillant y Rodríguez (2023) destacan el papel del liderazgo como el involucramiento comprometido del entorno escolar. En conjunto, estas perspectivas aportan un marco teórico sólido que fortalece la presente investigación, ofreciendo una base clara para analizar la eficiencia de la labor educativa en función del modelo de dirección institucional implementada en la institución bajo estudio.

2.2.2.3. Factores que influyen en la calidad del servicio educativo

La prestación de un servicio académico de excelencia está influenciada por diversos elementos que interactúan de manera sistemática dentro y fuera de la I.E. Entre estos elementos se consideran la preparación docente, las áreas de la organización, las metodologías pedagógicas, el manejo institucional, el acompañamiento familiar y el uso de recursos tecnológicos. La adecuada articulación de estos elementos permite generar entornos educativos inclusivos y favorables orientados a favorecer la evolución holística de los estudiantes en todos sus ámbitos (Educo, 2024).

Considerando el escenario internacional, la UNESCO (2021) sostiene que la excelencia de la prestación educativa está definida por varios factores clave: (1) la preparación inicial y actualización constante de los educadores, (2) la existencia de medios y materiales académicos adecuados, (3) la implementación la aplicación efectiva de metodologías de

enseñanza y (4) las condiciones físicas, los mecanismos de organización y dirección institucional. Este enfoque destaca que el nivel de calidad académica responde a la interacción de la capacidad del sistema con el fin de generar un ambiente que favorezca el aprendizaje y contribuya a reducir las desigualdades educativas.

De forma complementaria, tal como señala el Banco Mundial (2020), la efectividad del servicio educativo se potencia al combinar (1) prácticas pedagógicas innovadoras, (2) el empleo inteligente de tecnologías educativas, (3) el impulso al liderazgo directivo y (4) el perfeccionamiento de las destrezas profesionales de los educadores. Para este organismo, estos elementos impactan directamente en el avance de los aprendizajes, siempre que haya una gestión institucional que garantice un entorno propicio para su puesta en marcha y soporte pedagógico.

Por su lado, Vaillant y Rodríguez (2023) destacan que la excelencia en el sistema de enseñanza está supeditada a componentes tales como (1) la conducción estratégica de los directivos, (2) la convivencia en el aula, (3) el involucramiento del entorno escolar y (4) la responsabilidad ética de los profesores. Estos autores insisten en que una gestión institucional efectiva logra integrar esos factores, creando ambientes escolares que impulsan el aprendizaje y la satisfacción personal de los educandos

Asimismo, Gento y González (2022) proponen que los factores que inciden en el valor de la prestación pedagógica abarcan (1) la coherencia existente entre la programación del plantel y el quehacer formativo cotidiano, (2) la fiscalización permanente de las etapas operativas, (3) la administración óptima de los recursos y (4) el avance en el clima organizacional. Bajo esta visión, la excelencia formativa se concibe como una dinámica activa que requiere seguimiento sistemático y decisiones estratégicas bien pensadas.

Desde una mirada comparativa, todos estos autores están de acuerdo al sostener que la eficacia educativa representa una entidad compleja de carácter multidimensional, moldeado

por elementos pedagógicos, organizacionales y del entorno. Aun así, varían en lo que más resaltan: la UNESCO (2021) se centra en las bases estructurales y pedagógicas; el Banco Mundial (2020) pone el acento en la innovación y las tecnologías; Vaillant y Rodríguez (2023) destacan el liderazgo y el rol activo de la comunidad escolar; y Gento y González (2022) enfatizan la planificación, el diagnóstico y la administración del centro escolar. En resumen, estas ideas enriquecen los pilares teóricos de esta investigación, ayudando a explorar de qué manera la conducción administrativa influye sobre los componentes que determinan el nivel de la prestación pedagógica en la escuela que estamos estudiando.

2.2.2.4. Evaluación y gestión de la calidad educativa

La valoración y el manejo de la excelencia académica son procesos clave para que las escuelas dirijan sus esfuerzos hacia una mejora constante del servicio que ofrecen. Estos involucran planificación, monitoreo ordenado y decisiones basadas en datos reales, todo para asegurar una educación relevante, justa y enfocada en resultados concretos. Así, la gestión de la calidad abarca más que la simple medición del éxito académico, y se propone potenciar los mecanismos internos de la institución ejerciendo una influencia directa en el logro de los aprendizajes.

Bajo una mirada universal, la UNESCO (2021) defiende que el análisis de la calidad educativa ha de ser completa, tomando en cuenta (1) la gestión institucional, (2) la labor pedagógica diaria y (3) los avances en el aprendizaje. Esta visión subraya que la evaluación tiene un rol clave, pues ayuda a detectar puntos fuertes y áreas débiles de la institución, enriquecer la planificación con retroalimentación y guiar pasos para una mejora constante, alineados con las metas educativas.

De manera complementaria, el MINEDU (2023) sostiene que el manejo de la excelencia educativa requiere la aplicación de procedimientos permanentes de la revisión interna institucional, monitoreo pedagógico y acompañamiento docente, orientados al logro de

aprendizajes y al fortalecimiento del desempeño institucional. Según este enfoque, la evaluación debe ser formativa y participativa, involucrando a los actores educativos en la reflexión sobre sus prácticas y resultados.

Por su lado, Gento y González (2022) plantean que medir el nivel de la enseñanza debe ser una tarea dinámica y organizada que una la organización, la práctica, el seguimiento y fortalecimiento de los procesos internos. Estos autores sostienen que una administración escolar exitosa tiene su base en el liderazgo pedagógico, indicadores de rendimiento y decisiones respaldadas por datos reales, aspectos que ayudan a forjar una cultura escolar volcada hacia el progreso constante.

Asimismo, el BID (2022) enfatiza que una adecuada gestión de la calidad educativa se apoya en tres pilares fundamentales: (1) sistemas de monitoreo y evaluación, (2) indicadores verificables de desempeño, y (3) mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas. Este organismo señala que las instituciones que incorporan estos componentes fortalecen la transparencia, la sostenibilidad de sus iniciativas y la vinculación de la población educativa con los procesos de optimización.

Desde una perspectiva comparativa, los enfoques revisados coinciden en reconocer la evaluación como un eje central de la administración del estándar formativo y como una herramienta fundamental para el perfeccionamiento progresivo. No obstante, se observan diferencias en el énfasis: mientras la UNESCO (2021) prioriza la evaluación integral de la gestión, la pedagogía y los resultados, el MINEDU (2023) destaca la autoevaluación y el acompañamiento pedagógico; Gento y González (2022) enfatizan el liderazgo y el uso de evidencias; y el BID (2022) resalta la importancia de los sistemas de monitoreo e indicadores. En conjunto, estos aportes fortalecen el sustento conceptual de este estudio, al permitir analizar de qué forma la dirección de la entidad mide y conduce el grado de la enseñanza en la organización objeto de análisis.

2.2.2.5. Principios y políticas para garantizar la calidad educativa

Según la “Ley General de Educación” del Perú N° 28044, uno de los pilares básicos para asegurar una buena educación se basa fundamentado en valores de inclusión, equidad, interculturalidad y democracia. La ley indica que, para lograr que la educación llegue a todos con calidad y justicia, el sistema debe adoptar un enfoque intercultural y descentralizado, con medidas compensatorias y democráticas (MINEDU, 2021). Esto guía las políticas educativas hacia una atención variada, reconociendo la diversidad cultural del país.

Además, el Minedu ha fortalecido este compromiso con normativas recientes que buscan eliminar obstáculos en la educación. Por ejemplo, el Decreto Supremo N° 007-2021-MINEDU establece acciones para garantizar que los servicios educativos sean accesibles, adaptables, aceptables y asequibles, especialmente para estudiantes con necesidades especiales. Estas medidas tienen como objetivo establecer políticas que aseguren una formación de excelencia que incentive la integración.

Bajo el enfoque de la equidad y la participación comunitaria, López y Tedesco (2018) sugieren que las políticas de calidad deben reforzar la cooperación intersectorial y el involucramiento democrático del entorno escolar a fin de fomentar una enseñanza equitativa. Según él, sin la involucración activa de familias, estudiantes y actores locales, la calidad educativa se queda en algo superficial, sin un impacto real en la inclusión y la justicia social.

Por su parte, Aguerro (2017) afirma que un componente clave de las políticas de calidad es la capacitación constante de los maestros y fomentar un liderazgo institucional comprometido con valores democráticos. Para este autor, los líderes educativos deben ser impulsores de cambios para construir un sistema que valore la diversidad, garantice la equidad y mejore sus prácticas de manera constante.

En una línea similar, Vaillant y Rossel (2006) argumentan que las políticas de calidad deben integrar la interculturalidad en el currículo y en la gestión escolar para adaptarse a la heterogeneidad cultural del estudiantado. Su idea es que reconocer las identidades culturales y lingüísticas debe incorporarse a las políticas de gestión, para que la calidad no sea uniforme, sino realmente relevante y justa.

Finalmente, comparado con estas visiones, la (OCDE, 2020) sostiene que los planes de calidad también deben contar con formas de evaluar y explicar los resultados, lo que exige un manejo transparente de recursos, un seguimiento continuo y mecanismos para que las escuelas informen su progreso a la comunidad. Según la OCDE (2020), estos elementos son fundamentales para mantener la responsabilidad institucional y asegurar mejoras duraderas.

2.2.2.6. Dimensiones

Los ejes que definen el valor del servicio pedagógico ayudan a comprender con precisión el nivel de desempeño de un centro formativo respecto a sus metodologías y logros alcanzados. Estas categorías no sólo sirven de evaluadores, sino que además ayudan en el perfeccionamiento constante de la labor docente. Bajo una perspectiva actual, la excelencia académica se concibe como un sistema donde se articulan factores pedagógicos, organizacionales y relacionales, que inciden en la formación y el progreso de los alumnos (UNESCO, 2021).

Según el MINEDU (2023), el servicio educativo se examina mediante dimensiones que evalúan qué tan satisfechos están los miembros de la escuela, los avances en los conocimientos, las condiciones de infraestructura y el ambiente institucional. Con base en estas ideas teóricas, esta investigación establece cuatro dimensiones para medir el estándar de la labor pedagógica, los cuales se describen a continuación, aclarando también cómo se aplican en la escuela que estamos analizando.

- **Satisfacción de los usuarios:** se entiende como el nivel en que la prestación educativa cubre las perspectivas y demandas de alumnos, familias y resto de la comunidad escolar. De acuerdo con Martínez y Torres (2020), esta dimensión está ligada a elementos como el trato dispensado, la comunicación de la institución, el soporte pedagógico y la visión global del proceso de enseñanza.

En la escuela analizada, esta dimensión se implementa con el acompañamiento personalizado del alumnado y padres, los canales de diálogo institucional, el soporte en lo académico y la solución a las inquietudes de la comunidad escolar, lo que ayuda a revisar de qué forma la gestión enfoca sus pasos para potenciar la satisfacción de la gente involucrada.

- **Logros de aprendizaje:** hacen referencia al nivel en que los estudiantes desarrollan saberes, habilidades y competencias, según las metas y estándares educativos definidos. La UNESCO (2021) señala que estos logros deben considerar tanto aspectos cognitivos como socioemocionales, y evaluarse mediante procesos diagnósticos, formativos y de cierre. Asimismo, el Banco Mundial (2020) enfatiza que los resultados de aprendizaje deben analizarse en función de las oportunidades educativas brindadas.

Dentro del centro educativo objeto de investigación, esta dimensión se aplica mediante la planificación curricular, el monitoreo pedagógico, las estrategias evaluativas y el seguimiento del avance de los estudiantes, lo que permite analizar cómo la gestión institucional contribuye al logro de aprendizajes sin adelantar juicios sobre los resultados obtenidos.

- **Infraestructura y servicios:** la dimensión infraestructura y servicios alude a la disponibilidad y adecuación de los activos materiales, tecnológicos y de servicios básicos que garantizan un entorno seguro, accesible y favorable para el aprendizaje.

De acuerdo con el MINEDU (2023), los espacios físicos, el equipamiento y los materiales educativos constituyen condiciones esenciales para asegurar la calidad en la educación brindada.

Bajo el panorama de la organización escolar objeto de análisis, esta dimensión se ejecuta a través del manejo de los entornos de aprendizaje, el mantenimiento de la infraestructura, la provisión de materiales pedagógicos y el acceso a recursos tecnológicos y servicios básicos, permitiendo analizar cómo la gestión institucional asegura condiciones adecuadas para la implementación de las actividades pedagógicas

- **Clima institucional:** el clima institucional se entiende como el mosaico de relaciones, sensaciones y condiciones emocionales junto con organizativas que definen la vida diaria en la escuela y las dinámicas entre los profesionales de la enseñanza, los estudiantes y el resto de los integrantes del colectivo pedagógico. Vaillant y Rodríguez (2023) explican que un ambiente escolar positivo impulsa el entusiasmo de los docentes, la involucración de los estudiantes y el bienestar general de todos. De igual forma, Fullan (2016) resalta que un liderazgo enfocado en lo pedagógico y una comunicación clara son piezas esenciales para mejorar ese clima escolar.

En la escuela examinada, esta dimensión cobra vida impulsando vinculaciones basadas en el aprecio, fomentando la vivencia diaria, fortaleciendo el liderazgo de los directivos, involucrando a la comunidad escolar y aplicando reglas claras de interacción, lo que nos permite estudiar cómo la gestión ayuda a crear un entorno propicio para que los alumnos aprendan mejor.

Capítulo III – Metodología

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

Dado que se orienta a la creación de sapiencia teórica sin ejecución práctica directa, este estudio se clasifica como investigación básica. Hernández et al. (2022) indican que este tipo de análisis se enfoque en entender los hechos a partir de un enfoque conceptual en lugar de práctico. En consecuencia, esta investigación pretende examinar la conexión entre el control organizacional y la excelencia de la prestación académica, generando insumos valiosos para la toma de acciones académicas venideras.

3.1.2. Enfoque de Investigación

Este estudio se hizo enfocado cuantitativamente, en razón de que la obtención de los datos se realizó mediante instrumentos estructurados y su análisis se efectuó empleando procedimientos estadísticos. Según Hernández y Mendoza (2022), este enfoque se enfoca en medir variables y analizar numéricamente sus relaciones, con el objetivo de explicar fenómenos de manera objetiva. En coherencia con ello, su elección resultó pertinente, ya que el estudio tuvo como propósito determinar, a partir de un análisis estadístico, el vínculo entre las variables analizadas.

3.1.3. Alcance de Investigación

Al centrarse en la exploración de la conexión entre el manejo organizacional y el nivel del servicio educativo, este estudio se clasifica dentro del alcance de forma correlacional. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2022), este tipo de enfoque facilita la identificación de asociaciones entre variables sin necesidad de establecer causalidad. En ese sentido, esta investigación no busca demostrar si una variable influye directamente en la otra, sino analizar si existe una correlación significativa entre ellas dentro del contexto estudiado.

3.1.4. Diseño o Método de Investigación

Presenta diseño transversal y de tipo no experimental, este análisis se centra en observar las variables en su entorno espontáneo, sin cambiar ni destinar sus situaciones. Bisquerra y Alzina (2020) señalan que este modelo implica estudiar los fenómenos en su entorno auténtico, sin alterar las variables. De igual manera, se trata de un análisis transversal, pues la totalidad de la data fue registrada en un solo instante, proporcionando así un panorama claro del fenómeno, tal como lo describen Ary y Sorensen (2020).

3.1.5. Técnica

La técnica principal utilizada fue la encuesta, seleccionada por su capacidad para recopilar datos siguiendo un proceso sistemático y eficiente en grupos numerosos. Hernández y Mendoza indican que este instrumento consigue información sobre opiniones, actitudes y valoraciones mediante preguntas organizadas, posibilitando la evaluación estadística de los efectos. Su aplicación posibilitó obtener información pertinente a las variables del estudio desde la mirada de los estudiantes.

3.1.6. Instrumento

El instrumento central de recogida de la data consistió en un cuestionario con escala de Likert, creado basándonos en las dimensiones teóricas de cada variable estudiada. Creswell (2014) menciona que este tipo de herramienta es ideal para medir percepciones o actitudes, ya que convierte ideas cualitativas en datos numéricos que se pueden analizar.

3.2. Diseño Muestral

3.2.1. Población

El universo poblacional estuvo integrado por 129 estudiantes matriculados en el tercero y cuarto año del nivel secundario, pertenecientes a los grupos A, B, C y D del centro educativo donde se llevó a cabo la investigación. En línea con lo señalado por Bisquerra y Alzina (2020), la población hace referencia al conjunto completo de unidades que comparten los rasgos o criterios relevantes para el fenómeno que

se desea estudiar. Bajo esta premisa, la totalidad de los 129 estudiantes identificados representó el universo sobre el cual se desarrolló el presente estudio.

3.2.2. Muestreo

Se empleó un muestreo censal, debido a que la investigación incluyó a la totalidad de la población de estudio, conformada por 129 estudiantes del tercer y cuarto grado de educación secundaria. En este tipo de muestreo no se realiza selección de participantes, ya que todos los integrantes de la población forman parte de la muestra (Hernández et al., 2022).

3.2.3. Muestra

La muestra estuvo conformada por 129 estudiantes, equivalente al total de la población de estudio. Al tratarse de una muestra censal, todos los estudiantes participaron en la investigación, lo que permitió obtener información representativa de la totalidad de la población analizada.

Matriz de Operacionalización

Tabla 1 Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión institucional	Zavaleta (2021) sostiene que la gestión institucional constituye una labor sistémica que articula el planeamiento, la estructuración, la conducción y el seguimiento, con el propósito de garantizar el alcance de las metas	El adecuado funcionamiento de la institución educativa se sustenta en la gestión institucional, que integra la gestión directiva, pedagógica y administrativa.	Gestión directiva	• Cultura organizacional y liderazgo efectivo. • Coordinación institucional y planificación estratégica	Escala Likert
			Gestión pedagógica	• Aprendizaje y desarrollo de la enseñanza.	Escala Likert

	pedagógicas. Bajo esta perspectiva, se concibe la gestión institucional como un esquema de planificación activa y adaptable que impulsa la optimización de los procesos directivos y el fortalecimiento de las capacidades personales dentro de los centros de enseñanza.			• Evaluación de la pedagogía aplicada.	
			Gestión administrativa	• Administración y utilización de los recursos. • Procesos de carácter administrativo.	Escala Likert
	Vaillant y Rossel (2006) plantean que la calidad	La calidad del servicio educativo se	Satisfacción de los usuarios	Nivel de satisfacción de estudiantes y padres.	Escala Likert

Calidad del servicio educativo	educativa es un fenómeno complejo que integra diversos niveles, donde se combinan aspectos pedagógicos, de gestión, emocionales y sociales. Su éxito depende de una estructura institucional bien coordinada que busque el crecimiento integral del alumno. De esta manera, el valor del servicio educativo se mide a través del	manifiesta a través de la satisfacción de los estudiantes, los resultados de aprendizaje, la disponibilidad de infraestructura y servicios, así como un clima institucional que propicia el desarrollo escolar.	Logros de aprendizaje	Cumplimiento de logros de aprendizaje.	Escala Likert
			Infraestructura y servicios	Calidad y disponibilidad de los servicios e infraestructura.	Escala Likert
			Clima institucional	Ambiente escolar y relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa	Escala Likert

	nivel de satisfacción de quienes lo reciben, los aprendizajes alcanzados, la calidad de la planta física y los servicios, además de un ambiente escolar que potencie el desarrollo académico.				
--	---	--	--	--	--

3.3. Procesamiento de datos

El tratamiento de la data recopilada se realizó de manera sistemática para asegurar precisión, coherencia y validez en la lectura de los hallazgos. En primer lugar, la información recolectada mediante los cuestionarios fue revisada para identificar respuestas incompletas, inconsistencias o errores. Posteriormente, la base informativa fue categorizada y estructurada en una base digital mediante el programa estadístico IBM SPSS, edición 27, lo que facilitó su almacenamiento y análisis.

A fin de dar a conocer los resultados de forma transparente, se aplicaron técnicas descriptivas como el cálculo de porcentajes, frecuencias y promedios. Cabe destacar que la robustez del instrumento fue evaluada de forma preliminar a través de una aplicación piloto donde la determinación del Alfa de Cronbach arrojó niveles de confiabilidad óptimos para dar continuidad a la investigación.

En comparación a las hipótesis planteadas se ejecutó aplicando el análisis de asociación de Spearman, técnica seleccionada teniendo en cuenta el carácter ordinal de las variables de estudio. Dicho procedimiento estadístico facilitó la determinación tanto de la intensidad como del sentido del vínculo entre los factores analizados. Posteriormente, los hallazgos se sistematizaron en cuadros estadísticos, presentándolos de manera transparente y neutra para optimizar su lectura analítica.

3.4. Aspectos Éticos

Con el objetivo de preservar el bienestar de los participantes, la investigación se realizó cumpliendo estrictos principios éticos. Los aplicamos en cada etapa, desde la planificación hasta la presentación de resultados. Los principios considerados se detallan a continuación:

Principio de Justicia

Se aseguró que todos los estudiantes y docentes incluidos en la población objetivo tuvieran las mismas condiciones y oportunidades para participar en el estudio. No se establecieron distinciones por razón de edad, género, condición académica o cualquier otro criterio. La incorporación de los participantes se determinó exclusivamente según criterios metodológicos y de relevancia para los medios de estudio.

Principio de Beneficencia

Con el fin de cumplir con los estándares éticos, la investigación garantizó que la participación no representara peligros, maximizando en cambio su utilidad práctica. La gestión de la información se realizó bajo un compromiso de reserva absoluta, evitando cualquier exposición de datos privados. Los resultados obtenidos se utilizaron únicamente con fines académicos y orientados al mejoramiento de la práctica educativa e institucional.

Principio de Autonomía

La colaboración de los sujetos en el análisis se desarrolló de forma voluntaria. Antes de aplicar el instrumento, se brindó información clara y suficiente respecto a los objetivos, procedimientos, uso de datos y derechos del participante. De acuerdo con ello, se solicitó la firma de un consentimiento informado. Asimismo, se respetó la libertad de los sujetos de estudio para suspender la colaboración en el estudio en todo instante sin recibir cuestionamientos ni consecuencias.

Capítulo IV – Resultados

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de la variable gestión institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	15

Nota: SPSS V.27

Una vez recolectados los datos mediante el cuestionario para la variable gestión institucional, se calculó la consistencia interna mediante el índice Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0,914. Este resultado indica un alto nivel de fiabilidad, pues, los valores iguales o mayores a 0,9 se consideran elevados; de esta manera, se confirma la solidez de la data y la idoneidad del instrumento para cuantificar la variable en estudio.

Tabla 3

Niveles de la variable gestión institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	7%
Medio	58	45%
Alto	62	48%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

La Tabla 3 muestra que la gestión institucional se percibe mayoritariamente con niveles medio y alto, puesto que el 48 por ciento de los encuestados la sitúa con un alto nivel y el 45% en un medio nivel; en cambio, solo el 7% la considera con un nivel bajo, lo que indica que la institución presenta un desempeño generalmente favorable, aunque aún existen aspectos específicos que requieren ser mejorados para fortalecer la gestión de manera integral.

Tabla 4*Niveles de la dimensión, gestión directiva/Gestión institucional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	7,8%
Medio	43	33,3%
Alto	76	58,9%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

La Tabla 4 ilustra la dispersión de niveles de la dimensión gestión directiva de la variable gestión institucional, evidenciándose que un 58,9% de los participantes (76 participantes) percibe un nivel alto, seguido del 33,3% (43 participantes) que la ubica en un nivel medio, mientras que solo el 7,8% (10 participantes) la considera en un nivel bajo; estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable de la gestión directiva, lo que sugiere un liderazgo institucional adecuado, aunque persisten aspectos específicos que pueden fortalecerse para optimizar el desempeño directivo.

Tabla 5*Niveles de la dimensión, gestión pedagógica /Gestión institucional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	6,2%
Medio	24	18,6%
Alto	97	75,2%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

En la Tabla 5 se desglosan los rangos alcanzados por la dimensión de gestión pedagógica, elemento clave de la gestión institucional, donde se registra que un 75,2% de los encuestados (97 participantes) percibe un nivel alto, seguido del 18,6% (24 participantes) que la ubica en un nivel medio, mientras

que solo el 6,2% (8 participantes) la considera en un nivel bajo; estos hallazgos revelan una percepción predominantemente favorable respecto a la gestión pedagógica, lo que indica un correcto despliegue de las tácticas de formación y los procesos cognitivos de enseñanza, aunque resulta pertinente continuar fortaleciendo acciones que consoliden y sostengan estos logros en la institución.

Tabla 6

Niveles de la dimensión, gestión Administrativa /Gestión institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	24%
Medio	77	59,7%
Alto	21	16,3%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

De acuerdo con los valores numéricos expuestos en la Tabla 6 sobre la dimensión gestión administrativa, se ve que el 59,7% se sitúa esta área en un nivel intermedio. Por otro lado, un 24% de la muestra percibe un desempeño deficiente o bajo, mientras que apenas el 16,3% califica la gestión como óptima o alta; estos resultados indican que la gestión administrativa presenta un desempeño predominantemente intermedio, con aspectos relevantes que requieren fortalecimiento para potenciar la efectividad de los procesos administrativos y optimizar el soporte a la gestión institucional en su conjunto.

Tabla 7

Prueba de la confiabilidad de la variable calidad del servicio educativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

Nota: SPSS V.27

La cuantificación de la consistencia interna para la variable calidad del servicio académico, ejecutada con el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, evidenció un número de 0,938. Siguiendo los baremos estándar de interpretación ($\alpha \geq 0,9$), este puntaje denota una fiabilidad sobresaliente del instrumento. Tal hallazgo garantiza la solidez de la información recolectada, permitiendo un análisis fidedigno de las opiniones captadas respecto al servicio educativo en la entidad investigada.

Tabla 8

Niveles de la variable calidad del servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	5,4%
Medio	79	61,3%
Alto	43	33,3%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

En virtud de los hallazgos detallados en la Tabla 8, se ve que la apreciación sobre la calidad del servicio académico se concentra mayoritariamente en un nivel intermedio, representando al 61,3% de los sujetos evaluados. Por su parte, el 33,3% califica el servicio como alto, mientras que solo un exiguo 5,4% lo sitúa en un nivel bajo. Esta distribución evidencia que, aunque una parte importante de la comunidad reconoce un servicio educativo favorable, la mayoría aún no lo percibe en un nivel óptimo, lo cual muestra la importancia de ejecutar tácticas de mejora encaminadas a potenciar la calidad del servicio y elevar las percepciones hacia niveles más altos.

Tabla 9

Niveles de la dimensión, Satisfacción de usuarios / Calidad del servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	3,9%
Medio	57	44,2%
Alto	67	51,9%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

La Tabla 9 ilustra los niveles de la dimensión conformidad de los usuarios de la variable calidad del servicio académico, en la cual se aprecia que el 51,9% de los sujetos de estudio percibe un nivel alto, seguido del 44,2% que la ubica en un nivel medio, mientras que solo el 3,9% la considera en un nivel bajo; estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente favorable de la satisfacción de los usuarios, aunque resulta pertinente continuar fortaleciendo las acciones institucionales que consoliden y amplíen estas percepciones positivas.

Tabla 10

Niveles de la dimensión, logros de aprendizaje / Calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	6,25
Medio	35	27,1%
Alto	86	66,7%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

La Tabla 10 ilustra la distribución de los niveles de la dimensión logros de aprendizaje de la variable calidad del servicio académico, notándose que el 66,7 por ciento de los que respondieron la encuesta (86 participantes) percibe un nivel alto, seguido del 27,1% (35 participantes) que la ubica en un nivel medio, mientras que solo el 6,25% (8 participantes) la considera en un nivel bajo; estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable respecto a los logros de aprendizaje alcanzados, aunque resulta pertinente continuar fortaleciendo las estrategias pedagógicas para consolidar y sostener estos niveles en el tiempo.

Tabla 11

Niveles de la dimensión, infraestructura y servicios/ Calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	27,9%
Medio	73	56,6%
Alto	20	15,5%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

En la Tabla 11 se detallan los rangos alcanzados por la dimensión infraestructura y servicios de la variable calidad del servicio educativo, evidenciándose que el 56,6% de los que respondieron la encuesta (73 participantes) percibe un nivel medio, seguido del 27,9% (36 participantes) que la ubica en un nivel bajo, mientras que solo el 15,5% (20 participantes) la considera en un nivel alto; estos hallazgos sugieren que las condiciones de infraestructura y los servicios presentan un desempeño predominantemente intermedio, hecho que refleja claramente la urgencia de aplicar tácticas dirigidas a reforzar las condiciones físicas y los servicios institucionales para elevar la valoración sobre la calidad del servicio académico.

Tabla 12

Niveles de la dimensión, clima institucional/ Calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	9,3%
Medio	64	49,6%
Alto	53	41,1%
Total	129	100%

Nota: SPSS V.27

La Tabla 12 presenta los niveles de la dimensión clima institucional de la variable calidad del servicio educativo, donde se visualiza que el 49,6% de los que tomaron la encuesta (64 participantes) percibe un nivel medio, seguido del 41,1% (53 participantes) que la ubica en un nivel alto, mientras que solo el 9,3% (12 participantes) la considera en un nivel bajo; estos hallazgos permiten inferir que el clima institucional es valorado de manera mayoritariamente favorable, aunque aún existen aspectos relacionados con la convivencia y el ambiente organizacional que pueden fortalecerse para optimizar la perspectiva general de la calidad del desempeño académico.

4.2. Análisis Inferencial

Tabla 13*Prueba de normalidad de la variable Gestión institucional*

Variable/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION INSTITUCIONAL	,091	129	,011	,987	129	,239
Gestión Pedagógica	,148	129	,000	,905	129	,000
Gestión Directiva	,193	129	,000	,824	129	,000
Gestión Administrativa	,091	129	,011	,987	129	,239

Nota: SPSS v.27.

Conforme a la información expuesta en la Tabla 13, la variable Gestión institucional y sus dimensiones se sometieron a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (con ajuste de Lilliefors) y Shapiro-Wilk. Si bien el análisis de Shapiro-Wilk reporta números de significancia superiores a 0,05 en la variable Gestión institucional y la dimensión Gestión administrativa ($p = 0,239$), dado que la muestra es superior a 50, se prioriza la interpretación del estadístico Kolmogorov-Smirnov, el cual indica significancia inferior a 0,05 para la variable Gestión institucional ($p = 0,011$) y las dimensiones Gestión pedagógica ($p = 0,000$) y Gestión directiva ($p = 0,000$), evidenciando que la data no presentan una distribución normal en la mayoría de las mediciones. En consecuencia, para los análisis inferenciales del estudio resulta pertinente utilizar pruebas estadísticas no paramétricas, garantizando que los resultados se ajusten a los supuestos estadísticos y fortaleciendo la consistencia interna y la legitimidad de las conclusiones sobre la Gestión institucional y sus dimensiones en el ámbito académico analizado.

Tabla 14*Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio educativo*

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	,101	129	,003	,941	129	,000
Satisfacción de usuarios	,146	129	,000	,946	129	,000

Logros de aprendizaje	,178	129	,000	,888	129	,000
Infraestructura y servicios	,101	129	,002	,983	129	,111
Clima institucional	,101	129	,003	,965	129	,002

Nota: SPSS v.27.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 14, la variable Calidad del servicio educativo y sus dimensiones fueron sometidas a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (con corrección de Lilliefors) y Shapiro-Wilk. Aunque algunas dimensiones, como Infraestructura y servicios, reportan coeficientes de significancia superiores a 0,05 en Shapiro-Wilk ($p = 0,111$), en vista de que la magnitud muestral se sitúa por encima de los 50 participantes, se prioriza la interpretación del estadístico Kolmogorov-Smirnov, el cual indica significancia menor a 0,05 para la variable Calidad del servicio educativo ($p = 0,003$) y las dimensiones Satisfacción de usuarios ($p = 0,000$), Logros de aprendizaje ($p = 0,000$) y Clima institucional ($p = 0,003$), evidenciando que la mayoría los valores registrados no evidencian una dispersión normal. Por eso, los análisis inferenciales resultan adecuado utilizar pruebas estadísticas no paramétricas, asegurando que los resultados se ajusten a los supuestos estadísticos y fortaleciendo la validez y confiabilidad de las conclusiones sobre la Calidad del servicio académico y sus dimensiones en el ámbito educativo estudiado.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

Tabla 15

Relación entre la variable gestión institucional y calidad del servicio educativo

			V1	V2
			Gestión	Calidad del Servicio
			Institucional	Educativo
Rho de Spearman	GESTION INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente SPSS v.27.

Al examinar las hipótesis presentadas en la Tabla 15 con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se evidencia una asociación ventajosa y altamente notable entre la Gestión institucional y la Calidad del servicio educativo ($r = 0,623$; $p = 0,000$), alcanzando un umbral de significancia de 0,01 (prueba bilateral). Tal observación implica que niveles superiores de gestión institucional corresponden a una mayor percepción de calidad en el servicio académico brindado por la institución. Como el p-valor resulta menor a 0,01, se descartó la hipótesis nula (H_0) en favor de la hipótesis alternativa (H_1), lo que confirma una conexión que es a nivel estadístico relevante y favorable entre estas variables en los educandos de 3ro y 4to de secundaria de la escuela en el distrito de Paimas, Piura, durante 2025. Esta evidencia resalta el influjo decisivo de la gestión institucional sobre la excelencia académica, enfatizando la relevancia de políticas directivas, pedagógicas y de administración efectivas en el ámbito estudiado.

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

Tabla 16

Correlación entre gestión institucional y la satisfacción de los usuarios

			Gestión Institucional	Satisfacción de los Usuarios
Correlaciones				
Rho de Spearman	GESTION INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente SPSS v.27.

Los datos compilados en la Tabla 16 revelan una conexión relevante entre la Gestión institucional y la dimensión conformidad de los usuarios, registrando un coeficiente Rho de Spearman de ($r = 0,457$; p igual a 0,000) y con significancia de 0,01 (bilateral). Esta constatación señala que un mayor desarrollo en la gestión institucional eleva la conformidad experimentada por los individuos en el ámbito educativo. Pues el p -valor es inferior a 0,05, desechándose la hipótesis nula (H_0) y se validó la hipótesis alternativa (H_1), corroborando una conexión positiva y a nivel estadístico notable entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios entre los educandos de 3er y 4to grado de secundaria en el centro educativo del distrito de Paimas, región Piura, en 2025. Tales hallazgos demuestran el impacto directo de una gestión integral en la perspectiva de la calidad del servicio académico,

resaltando el valor de una coordinación eficiente en los aspectos administrativos, pedagógicos y directivos.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

Tabla 17

Correlación entre gestión institucional y los Logros de aprendizaje

Correlaciones			Gestión Institucional	Logros de aprendizaje
Rho de Spearman	GESTION INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	LOGROS DE APRENDIZAJE	Coeficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente SPSS v.27.

El análisis de la data en la Tabla 17, utilizando el coeficiente Rho de Spearman, pone a la vista una conexión positiva y estadísticamente notable entre la Gestión institucional y los Logros de aprendizaje ($r = 0,426$; $p = 0,000$), bajo un criterio de significancia de 0,01 (bilateral). De este modo, cuanto más sólida sea la gestión institucional, mayor será el avance en los hallazgos académicos de los educandos. Con un p-valor por debajo de 0,05, se descartó la hipótesis nula (H_0) para respaldar la alternativa (H_1), evidenciando así una influencia positiva y confiable de la gestión institucional sobre los logros

educativos en los grados 3ro y 4to de secundaria de la escuela ubicada en Paimas, Piura, durante 2025.

La conclusión destaca cómo una administración integral impacta el éxito escolar, impulsando la necesidad de optimizar la integración de mecanismos administrativos, pedagógicos y de liderazgo para elevar el rendimiento general.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la percepción de la infraestructura y de los servicios educativos por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y la percepción de la infraestructura y de los servicios educativos por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

Tabla 18

Correlación entre gestión institucional e Infraestructura y servicios

Correlaciones			Gestión Institucional	Infraestructura y servicios
Rho de Spearman	GESTION INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente SPSS v.27.

Según la data detallada en la Tabla 18, el uso del coeficiente Rho de Spearman permitió determinar una correlación positiva y sustancial entre la gestión institucional y la dimensión Infraestructura y

servicios con un valor ($r = 0,655$; p igual a $0,000$), y con significancia $0,01$ (bilateral). Este hallazgo muestra que, a mayores niveles de gestión institucional, se observa una mejora notable en la infraestructura y servicios de la institución educativa. El valor de significancia obtenido (p es inferior $0,05$) permite desestimar la hipótesis nula, validando la hipótesis alternativa y evidenciando una vinculación positiva y notable entre la gestión institucional y la infraestructura y los servicios en los niveles de tercero y cuarto de secundaria de la I.E. en el distrito de Paimas, región Piura, a lo largo del año 2025. Este resultado evidencia que una gestión institucional efectiva contribuye de manera directa al mantenimiento, mejora y calidad de los recursos físicos y servicios ofrecidos a los estudiantes, reforzando la percepción de un servicio académico de calidad.

Hipótesis Específica 4

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y el clima institucional percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria de una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión institucional y el clima institucional percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria de una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, durante el año 2025.

Tabla 19

Correlación entre gestión institucional y el clima institucional

Correlaciones			Gestión Institucional	Clima institucional
Rho de Spearman	GESTION INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,399**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	129	129
	CLIMA INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	129	129

Nota: La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (bilateral). Fuente SPSS v.27.

Según la data expuesta en la Tabla 19 y tras aplicar el coeficiente Rho de Spearman, se corroboró que la gestión institucional posee una correlación directa y significativa con la dimensión clima institucional ($r = 0,399$; p igual a $0,000$), y con significancia de $0,01$ (bilateral). Este hallazgo muestra que, a mayores niveles de gestión institucional, se percibe un mejor ambiente institucional dentro de la I.E. Debido a que el nivel de significancia es inferior a $0,05$, se niega la hipótesis nula (H_0) y se confirma la hipótesis alternativa (H_1), demostrando que hay un vínculo estadísticamente relevante y favorable entre la Gestión institucional y el Clima institucional en los niveles de 3ro y 4to de secundaria de la I.E. del distrito de Paimas, región Piura, en el año 2025. Este hallazgo muestra que una gestión institucional eficiente contribuye a un ambiente escolar armonioso, fortaleciendo la interacción entre docentes, estudiantes y directivos, impactando positivamente en la calidad del servicio educativo.

Capítulo V – Discusión

El presente apartado tiene como propósito confrontar los hallazgos obtenidos con los fundamentos teóricos que respaldan la investigación, la cual analiza la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en estudiantes de tercero y cuarto de secundaria de una institución educativa del distrito de Paimas, región Piura, 2025. La discusión se estructura tomando como eje el objetivo general y los objetivos específicos, lo que posibilita un examen articulado entre la evidencia empírica recogida y los referentes teóricos consultados.

En cuanto al objetivo general, los hallazgos revelan un vínculo positivo y significativo entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Dicho resultado permite afirmar que cuando la gestión institucional se desarrolla de manera adecuada, los estudiantes perciben una mejora en la calidad del servicio educativo que reciben. Dichos resultados son consistentes con Vélez et al. (2023), quienes sostienen que una gestión administrativa eficiente influye en la mejora del servicio educativo desde la percepción estudiantil. Asimismo, Garzón et al. (2024) señalan que una gestión escolar participativa y orientada a la mejora continua se relaciona significativamente con la calidad educativa, lo cual respalda lo encontrado en la presente investigación. Por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis general de la investigación.

En lo que respecta al primer objetivo específico, vinculado a la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios, los hallazgos revelan un vínculo positivo y significativo. Este resultado demuestra que cuando la gestión institucional se lleva a cabo de forma apropiada, incide favorablemente en el nivel de satisfacción que experimentan los estudiantes respecto al servicio que reciben. Este resultado es coherente con Maguiña (2021), quien señala que la gestión educativa influye en la percepción del servicio educativo, y con Cruz (2023), quien afirma que el liderazgo directivo impacta en la satisfacción de los estudiantes. En consecuencia, se acepta la primera hipótesis específica.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a la relación entre la gestión institucional y los logros de aprendizaje, los hallazgos ponen de manifiesto un vínculo positivo y significativo. Dicho resultado sugiere que una gestión institucional desarrollada de manera óptima genera condiciones propicias para el aprendizaje, lo cual se traduce en una valoración más positiva de los logros alcanzados por los estudiantes. Este resultado se respalda en la UNESCO (2021), que señala que los aprendizajes dependen también de las condiciones institucionales, y en Vaillant y Rodríguez (2023), quienes destacan la importancia de la gestión para fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje. Por tanto, se procede a aceptar la segunda hipótesis específica.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, vinculado a la relación entre la gestión institucional y la infraestructura y servicios, los hallazgos revelan un vínculo positivo y significativo. Dicho resultado indica que cuando la gestión institucional se ejecuta de manera adecuada, los estudiantes desarrollan una apreciación más favorable respecto a la infraestructura y las prestaciones educativas disponibles. Este resultado coincide con Cerna et al. (2024), quienes señalan que la gestión institucional permite una mejor administración de los recursos, y con el MINEDU (2023), que enfatiza la importancia de una gestión eficiente para garantizar condiciones adecuadas en las instituciones educativas. En consecuencia, se acepta la tercera hipótesis específica.

Para finalizar, en lo que respecta al cuarto objetivo específico, orientado a la relación entre la gestión institucional y el clima institucional, los hallazgos ponen de manifiesto un vínculo positivo y significativo. Este hallazgo demuestra que una gestión institucional adecuada favorece un clima institucional más positivo dentro de la institución educativa, reflejado en mejores relaciones interpersonales, comunicación y convivencia escolar. Este resultado se sustenta en Vaillant y Rodríguez (2023), quienes destacan la importancia del clima institucional en el bienestar educativo, y en Fullan (2016), quien resalta el rol del liderazgo en la mejora del ambiente escolar. En consecuencia, se acepta la cuarta hipótesis específica.

Capítulo VI – Conclusiones

1. Se concluye que, desde la perspectiva de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria de la I.E. del distrito de Paimas, región Piura, la gestión institucional se vincula de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo. Este resultado evidencia que una gestión institucional que organiza, planifica, dirige y controla los procesos educativos influye favorablemente en la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes.
2. Se confirma que gestión institucional se asocia de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios. Este resultado evidencia que la implementación de estrategias de gestión orientadas al logro de objetivos, la optimización de los servicios y la atención a las necesidades de los estudiantes contribuye a mejorar su nivel de satisfacción y su percepción del servicio educativo.
3. Se determina que hay una correlación favorable y estadísticamente notable entre la gestión institucional y la percepción de los logros de aprendizaje de los estudiantes. Este resultado sugiere que una gestión institucional bien organizada favorece el desarrollo de los procesos pedagógicos, generando condiciones propicias para el aprendizaje. En este sentido, la articulación de los componentes administrativos, pedagógicos y de liderazgo contribuye a fortalecer la percepción del rendimiento académico de los estudiantes.
4. Asimismo, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión institucional y la percepción de la infraestructura y los servicios educativos. Este resultado evidencia que una gestión institucional eficiente se asocia con una mejor valoración del mantenimiento, la mejora y el uso adecuado de la infraestructura, así como de los servicios brindados por la institución educativa, contribuyendo a la generación de condiciones favorables para el proceso de enseñanza aprendizaje.

5. Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión institucional y el clima institucional. Este resultado indica que una gestión estructurada, inclusiva y orientada al trabajo en equipo contribuye a fortalecer un entorno escolar favorable, caracterizado por interacciones armoniosas, comunicación fluida y una convivencia escolar adecuada dentro de la comunidad educativa.

Capítulo VII – Recomendaciones

1. Se sugiere que los responsables de la gestión escolar fortalezcan la gestión institucional mediante la implementación de un plan estructurado, la asignación clara de responsabilidades y el monitoreo continuo de los procesos internos, dado que los resultados evidencian una relación significativa con la calidad del servicio educativo. Asimismo, al tratarse de un estudio correlacional, se recomienda que futuras investigaciones desarrollen e implementen estrategias de mejora institucional para evaluar su impacto directo en la calidad del servicio educativo.
2. Se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación, atención y acompañamiento dirigidos a los estudiantes y sus familias, con la finalidad de mejorar su nivel de satisfacción respecto al servicio educativo, considerando que los hallazgos evidencian una relación positiva entre la gestión institucional y esta variable. Asimismo, futuras investigaciones podrían incorporar enfoques cualitativos que permitan profundizar en las percepciones y experiencias de los usuarios.
3. Se sugiere reforzar el acompañamiento pedagógico, la supervisión académica y el seguimiento del aprendizaje estudiantil como parte de la gestión institucional, con el fin de contribuir a la mejora de los logros de aprendizaje percibidos por los estudiantes. Asimismo, se recomienda que futuras investigaciones conserven diseños longitudinales que permitan analizar la evolución de estos resultados en el tiempo.
4. Se recomienda optimizar la administración de los recursos destinados a la infraestructura y los servicios educativos, garantizando su adecuado mantenimiento y uso eficiente, debido a su relación significativa con la gestión institucional. Asimismo, se sugiere ampliar el estudio a otras instituciones educativas para fortalecer la validez externa de los resultados.

5. Se recomienda impulsar iniciativas dirigidas a consolidar el clima institucional, a través del trabajo en equipo, la convivencia armoniosa y el diálogo asertivo entre los integrantes de la comunidad educativa, tomando en cuenta su vínculo significativo con la gestión institucional. Del mismo modo, las investigaciones venideras podrían integrar aproximaciones metodológicas mixtas que posibiliten un examen más exhaustivo de los elementos que inciden en el clima institucional.

Referencias

- Abanto, S., Escobar, L., Berrospi, V., & Escalante, M. (2023). Liderazgo transformacional y gestión educativa en cuatro colegios de educación pública en Villa María del Triunfo, Lima. *IGOVERNANZA*, 6(23), 237–263. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n23.2023.295>
- Aguerrondo, I. (2017). *El nuevo paradigma de la educación para el siglo XXI*. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). <https://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/58/El%20Nuevo%20Paradigma%20de%20la%20Educaci%C3%B3n%20para%20el%20siglo%20XXI.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Sistemas de gestión escolar y calidad educativa en América Latina*. BID.
- Banco Mundial. (2020). *Improving education systems through innovation and technology*. World Bank Group.
- Barba, L., & Delgado, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *Revista EDUCARE*, 25(1), 284–309. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v25i1.1462>
- Bolívar, A. (2021). *La mejora de la educación y el liderazgo pedagógico*. Ediciones Morata.
- Buitrón, C., & Escudero, W. (2024). Gestión directiva y desempeño institucional: Evidencia en el contexto peruano. *Revista InveCom*, 17(2), 45–59. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17603048>
- Carazas, G. (2024). *Gestión educativa y calidad educativa en una institución educativa pública de Alto Selva Alegre, Arequipa 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1149790>
- Carballo, M. R., & Britos, G. C. (2023). Gestión directiva en las dimensiones pedagógica, administrativa y comunitaria. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 2460–2484. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8868
- Cárdenas, M., Callinapa, E., Canaza, C., Cateriano, A., Cayllahua, J., & Calsin, A. (2022). Gestión educativa: Dimensiones, factores y desafíos para la transformación de la escuela. *Revista Revoluciones*, 4(9), 102–134. <https://doi.org/10.35622/j.rr.2022.09.008>
- Carrasco Quevedo, N. L., Marcilla Huamani, E. L., Zarate Ruiz, G. E., & Meneses Claudio, B. A. (2022). Liderazgo democrático y la gestión administrativa en una Universidad Privada de Lima Norte. *Health Leadership and Quality of Life*, 1, Artículo 5. <https://doi.org/10.56294/hl20225>
- Cerna, C., Sánchez, K., & Cortez, M. (2024). Gestión educativa y liderazgo transformacional en instituciones educativas de Trujillo. *Searching. Revista Científica de Ciencias Humanas y Sociales*, 5(2). <https://doi.org/10.46363/searching.v5i2.3>
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, & Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19* [Informe especial]. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- Creswell, J. (2014). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativo, cuantitativo y de métodos mixtos*. SAGE Publications.

- Cruz, Y., & Cerna, G. (2023). Liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo de un Instituto Superior. *YACHAQ*, 6(2), 143–155. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.6>
- Defensoría del Pueblo. (2024). *Informe defensorial sobre gestión escolar y documentación institucional*. <https://www.defensoria.gob.pe>
- Educo. (2024, 2 de junio). *Educación de calidad: Factores que influyen en la calidad educativa*. <https://www.educo.org/blog/factores-que-influyen-en-calidad-de-la-educacion>
- Espinoza, G., & Chauca, F. (2025). Gestión administrativa del director y evaluación del clima organizacional. *IGOVERNANZA*, 8(30), 146–174. <https://doi.org/10.47865/igob.vol8.n30.2025.413>
- Espinoza, J., & Obregón, M. (2024). Liderazgo transformacional y gestión institucional en instituciones educativas públicas de educación básica regular. *Revista Innova Educación*, 6(2), 89-104. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2024.02.006>
- Fullan, M. (2002). The change leader. *Educational Leadership*, 59(8), 16–20. <https://www.ascd.org/el/articles/the-change-leader>
- Fullan, M. (2016). *The new meaning of educational change* (5th ed.). Teachers College Press. <https://www.degruyterbrill.com/document/isbn/9780807774038/html>
- Gairín Sallán, J., & Castro Ceacero, D. (2021). *El contexto organizativo como espacio de intervención*. Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/libro/el-contexto-organizativo-como-espacio-de-intervencion>
- Gairín Sallán, J., & Castro Ceacero, D. (2021). *El contexto organizativo como espacio de intervención*. Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/libro/el-contexto-organizativo-como-espacio-de-intervencion>
- Garzón, K., Jiménez, J., & Ortega, L. (2024). Gestión Escolar para la mejora de la calidad educativa en la educación básica ecuatoriana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 2944-2958. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10725
- Gento Palacios, S., González-Fernández, R., & López-Gómez, E. (2022). Dirección de centros educativos y ampliación de autonomía con rendición de cuentas. El rol mediador del liderazgo pedagógico. *Revista Española de Pedagogía*, 80(281), 193–209. <https://doi.org/10.22550/REP80-1-2022-07>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Juárez, M., López, J., & Carcausto, W. (2024). Nuevos retos de la gestión directiva en escuelas de América postpandemia. *Revista InveCom*, 18(1), 22–40. <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3519>
- Leithwood, K. (2009). Leadership for school improvement. En A. Hargreaves & M. Fullan (Eds.), *Change wars* (pp. 17–32). Solution Tree Press.
- Ley General de Educación, Ley N.º 28044. (2003). *Ley General de Educación*. Ministerio de Educación del Perú. https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Loera, A. (2006). *La gestión escolar participativa: Una propuesta de intervención orientada a mejorar la calidad educativa*. Organización de Estados Iberoamericanos. <https://www.oei.es/>

- López, F., & Tedesco, J. (2018). *Familia, escuela y comunidad: Nuevos desafíos de la educación contemporánea*. UNESCO - OEI. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261828_spa
- Maguiña, M.D. S. (2021). *Gestión educativa y calidad educativa en las Instituciones Educativas de Lima y Callao, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/11617>
- Martínez, E., & Torres, M. (2020). *Gestión institucional y satisfacción del usuario en una institución educativa pública de la UGEL 01* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Orientaciones para la implementación del Proyecto Educativo Institucional*. <https://www.minedu.gob.pe>
- Ministerio de Educación del Perú. (2023). *Guía para la gestión de la calidad escolar*. Ministerio de Educación. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/9324>
- Ministerio de Educación del Perú. (2024). *Gestión escolar con enfoque de mejora continua*. <https://www.minedu.gob.pe>
- Ministerio de Educación. (2019). *Planificación, mediación y evaluación de los aprendizajes en la Educación Secundaria*. Ministerio de Educación. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/6646>
- Ministerio de Educación. (2021). *Decreto Supremo N.° 007-2021-MINEDU, que modifica el Reglamento de la Ley N.° 28044, Ley General de Educación, aprobado por Decreto Supremo N.° 011-2012-ED*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/2138240-007-2021-minedu>
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice-Hall.
- Mondragón, A. (2020). COVID-19: El efecto en la gestión educativa. *Revista de la Universidad La Salle (RELAIS)*. <https://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/relais/article/view/2640>
- Murillo, F. J., & Hernández-Castilla, R. (2015). Liderazgo para el aprendizaje: ¿Qué tareas de los directores y directoras escolares son las que más inciden en el aprendizaje de los estudiantes? *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 21(1). <https://doi.org/10.7203/relieve.21.1.5015>
- Murrugarra, Y. (2022). El impacto de las políticas educativas y COVID-19. *Instituto de Gobernanza*. <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/174>
- Navarro Orellana, S., Santos Jiménez, O. C., & Teves Quispe, J. (2021). Proyecto educativo institucional en el marco de la calidad en la gestión educativa en una institución educativa. UGEL 03. Lima 2020. *IGOVERNANZA*, 4(15), 432–465. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.145>
- Núñez Esqueda, C. V. (2023). La planeación estratégica en instituciones educativas, instrumento útil para asegurar su continuidad. *Rastros Rostros*, 25(2), 1–21. <https://doi.org/10.16925/2382-4921.2023.02.04>
- Olvera, S. V. (2021). *Gestión pedagógica y gestión de calidad educativa en una unidad educativa de Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63105>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). *Educación: Del cierre de la escuela provocado por la COVID-19 a la recuperación*. <https://www.unesco.org/es/covid-19/education-response>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). *An implementation framework for effective change in schools*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/4fd4113f-en>
- Quispe, A., Rojas, D., & Medina, H. (2023). *Gestión institucional y cultura organizacional*. Editorial Académica.
- Quispe, S., Dávila, M., Cubas, M., & Tapia, A. (2023). Liderazgo transformacional en el clima institucional y el desempeño docente en Perú. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(27), 359–371.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.520>
- Ramos, M. (2023). Gestión administrativa y eficiencia organizacional en el sector educativo. *Revista Innova Educación*, 5(3), 112-125. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.03.008>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
<https://www.vitalsource.com/en-uk/products/management-global-edition-v9781292340975>
- Rojas Tello, L., Orejón Cabezas, M., Cuya Arango, N., & Rivera Fuentes, W. (2024). *Liderazgo directivo y desempeño docente: Un análisis en el contexto educativo andino*. *Prometeica - Revista de Filosofía y Ciencias*, 30, 59–71. <https://doi.org/10.34024/prometeica.2024.30.16098>
- Ruiz, S. (2022). Gestión pedagógica y la calidad educativa en estudiantes de secundaria de dos Instituciones Educativas Públicas de Perú. *IGOVERNANZA*, 5(19), 137–158.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n19.2022.209>
- Sánchez, P., & López, M. (2022). *Gestión y organización escolar*.
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2025, 27 de marzo). *Tres cuellos de botella de la educación peruana*. ComexPerú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/tres-cuellos-de-botella-de-la-educacion-peruana>
- UNESCO. (2021). *Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Vaillant, D., & Rodríguez, E. (2023). *Calidad educativa y desarrollo profesional docente*. UNESCO-IIPE.
- Vaillant, D., & Rossel, C. (2006). *Maestros de escuelas básicas en América Latina: Hacia una radiografía de la profesión*. Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL). <https://thediologue.org/wp-content/uploads/2024/12/2006-Maestros-de-escuelas-basicas-en-America-Latina.pdf>
- Vélez, P., Rodríguez, C., Belduma, R., Del Pezo, G., & Calle, R. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 53-64. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

Anexos

Anexo 1 – Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable(s) / Dimensiones	Metodología	Población y Muestra
¿De qué manera se relaciona la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?	Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	Variable independiente: Gestión institucional • Gestión directiva. • Gestión pedagógica. • Gestión administrativa. Variable dependiente: Calidad del servicio educativo	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional Diseño: No experimental, transversal Método: Hipotético-deductivo Técnicas: - Encuesta - Revisión documental	Población: 129 estudiantes de tercero y cuarto de secundaria Tipo de muestra: muestra censal Muestra: 129 estudiantes de tercero y cuarto de secundaria
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			

¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?	Evaluar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios percibida por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	• Satisfacción de usuarios • Logros de aprendizaje • Infraestructura y servicios • Clima institucional	Instrumentos: - Cuestionario tipo Likert aplicado a estudiantes de tercero y cuarto de secundaria.	
¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución	Analizar la relación entre la gestión institucional y la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución	La gestión institucional se relaciona significativamente con la percepción de los logros de aprendizaje por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución			

educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?	educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.			
¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con la percepción de la infraestructura y del servicio educativo por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?	Explicar la relación entre la gestión institucional y la percepción de la infraestructura y del servicio educativo por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	La gestión institucional se relaciona significativamente con la percepción de la infraestructura y del servicio educativo por parte de los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.			
¿De qué manera se relaciona la gestión institucional con el clima institucional	Identificar la relación entre la gestión institucional y el clima institucional percibido	La gestión institucional se relaciona significativamente con el clima institucional			

percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025?	por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.	percibido por los estudiantes de tercero y cuarto de secundaria en una institución educativa ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2 – Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una institución educativa del distrito de paimas, 2025”

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer tu percepción como estudiante sobre cómo la gestión institucional de la I.E. *Juan Velasco Alvarado* influye en la calidad del servicio educativo que recibes; tu participación es voluntaria y las respuestas son confidenciales y anónimas, por lo que se usarán únicamente con fines académicos; no existen respuestas correctas o incorrectas, responde con sinceridad marcando la opción que mejor represente tu opinión según la siguiente escala:

Escala Likert:

Valor	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE A: GESTIÓN INSTITUCIONAL

DIMENSIÓN 1 GESTIÓN DIRECTIVA						
Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
1	La dirección difunde a la comunidad educativa las normas de convivencia institucionales, en diferentes medios y en lugares estratégicos de manera clara y todos las conocemos.					
2	En mi colegio se promueve el respeto y el buen trato de los directores hacia estudiantes, padres, docentes y personal administrativo.					
3	Cuando la dirección hace cambios importantes (como horarios, actividades o reglas nuevas), nos comunican y explican claramente.					
4	El director(a) y los subdirectores del colegio escuchan las opiniones o necesidades de los estudiantes cuando se lo pedimos.					
5	El director(a) motiva e impulsa a docentes y estudiantes mediante estímulos, talleres, charlas y reconocimientos, con el fin de promover la mejora constante en el desempeño académico.					
DIMENSIÓN 2 GESTIÓN PEDAGÓGICA						
Nº	Enunciado	1	2	3	4	5

- 6 Durante el desarrollo de las clases, se evidencia que los docentes planifican previamente sus sesiones de aprendizaje.
- 7 Las sesiones incluyen actividades que proponen trabajo en equipo y colaborativo, que me permiten participar y entender la sesión impartida.
- 8 Los profesores explican los temas de manera clara y con ejemplos.
- 9 Las actividades y trabajos asignados por los docentes contribuyen a aplicar lo desarrollado en aula.
- 10 El Prof. revisa mis avances, producciones y actuaciones a partir de criterios de evaluación socializados en cada sesión de aprendizaje.

DIMENSIÓN 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
11	Los espacios del colegio (aulas, patios, pasillos y baños) permanecen limpios y ordenados.					
12	La I.E cuenta con recursos tecnológicos y materiales para aprender (como computadoras o tablets, proyectores, libros, plumones,) en buen estado.					
13	En el colegio, los recursos tecnológicos (como computadoras, tablets o proyectores) están bien organizados y se pueden utilizar cuando se necesitan.					
14	Cuando algún bien se malogra en el colegio (como pizarras, puertas o mobiliario), se arregla o mejora oportunamente.					
15	Los trámites del colegio (como pedir constancias, certificados o permisos) se atienden y tramitan de manera oportuna y organizada.					

VARIABLE B: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIÓN 1 SATISFACCIÓN DE USUARIOS						
Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Las reglas y normas de la escuela son justas.					
2	La dirección toma decisiones pensando en nuestro bienestar.					
3	Los docentes y la dirección trabajan para mejorar nuestra experiencia como estudiantes.					
4	Me siento escuchado(a) cuando expreso mi opinión sobre la escuela.					
5	Estoy satisfecho(a) con la atención que recibimos por parte de la institución.					

DIMENSIÓN 2 LOGROS DE APRENDIZAJE						
Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
6	Los proyectos y tareas contribuyen a mi aprendizaje.					
7	La escuela proporciona los materiales necesarios para mi aprendizaje.					
8	Las clases me ayudan a entender mejor los contenidos.					
9	Puedo aprender mejor gracias al apoyo de mis docentes.					
10	Las evaluaciones reflejan lo que he aprendido en clase.					

DIMENSIÓN 3 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS						
Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
11	La escuela está limpia y bien mantenida en todos sus ambientes.					
12	Los espacios comunes (patios, pasillos y biblioteca) son adecuados para mi aprendizaje.					
13	Las aulas están en buen estado.					
14	Los materiales y equipos están disponibles cuando se necesitan.					

- 15 El laboratorio de cómputo cuenta con laptops y tablets que funcionan correctamente.

DIMENSIÓN 4 CLIMA INSTITUCIONAL

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
16	Las normas se aplican de manera justa para todos					
17	El ambiente de la escuela es seguro y positivo.					
18	Hay buena comunicación entre toda la comunidad educativa					
19	Se promueve el respeto entre todos los miembros de la comunidad educativa.					
20	El departamento psicológico apoya la salud emocional y el aprendizaje de los estudiantes.					

Anexo 3 – Validación del instrumento

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Mg. Silvia Dais Córdova Saavedra**
- 1.2 Cargo e institución donde labora: **subdirectora en I.E. Juan Velasco Alvarado**
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.4 Autor del instrumento: **Edwin Duver Concha Barco**

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Relevancia	Los ítems abordan aspectos pertinentes y adecuados para medir el constructo o concepto que se pretende evaluar			90		
2	Claridad y precisión	Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			86		
3	Coherencia	Los ítems guardan relación con los indicadores, las dimensiones, variables y/o hipótesis.			88		
4	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				90	
5	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			88		
6	Marco de referencia	Los ítems han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			86		
7	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			87		
8	Inocuidad	Los ítems no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				92	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88/100

III. OBSERVACIONES DE ITEMS ESPECÍFICOS:

Número de ítem	Observación	Recomendación
	Las observaciones específicas fueron consignadas en el recuadro de preguntas del instrumento.	Considerar las sugerencias realizadas para la reformulación y mejora de los ítems.

I.V. VEREDICTO DE APLICABILIDAD:

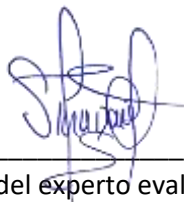
Yo, **Mg. Silvia Dais Córdova Saavedra** con Documento Nacional de Identidad **Nº 40677136**, de profesión docente, con grado académico Magíster en Docencia universitaria; labor que ejerzo actualmente en la I.E Juan Velasco Alvarado de Paimas. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado: Gestión institucional y calidad educativa, cuyo propósito es recolectar información relevante sobre la gestión institucional y su relación con la calidad educativa, con el fin de obtener información válida y confiable para el desarrollo del estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- Se ha planteado algunas sugerencias de mejora de enunciados, los mismos que puede tener en cuenta o mejorar según los enunciados de cada dimensión (Ver instrumento)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**



Firma del experto evaluador

Lugar y fecha: **Paimas, 17 de diciembre del 2025** DNI: **40677136** Teléfono (celular): **97834210**

- Anexo 3 – Validación del instrumento**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Mg. Ronald Cruz Valladolid**
- 1.2 Cargo e institución donde labora: **Docente en I.E. Juan Velasco Alvarado**
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.4 Autore del instrumento: **Edwin Duver Concha Barco**

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Relevancia	Los ítems abordan aspectos pertinentes y adecuados para medir el constructo o concepto que se pretende evaluar				96	
2	Claridad y precisión	Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				98	
3	Coherencia	Los ítems guardan relación con los indicadores, las dimensiones, variables y/o hipótesis.				97	
4	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.			94		94
5	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			92		92
6	Marco de referencia	Los ítems han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			94		94
7	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			95		95
8	Inocuidad	Los ítems no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				96	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95/100

III. OBSERVACIONES DE ITEMS ESPECÍFICOS:

Número de ítem	Observación	Recomendación
-----	-----	-----

IV. VEREDICTO DE APLICABILIDAD:

Yo, **Mg. Ronald Cruz Valladolid** con Documento Nacional de Identidad N° **02846771**, de profesión docente, grado académico Magíster en Docencia universitaria y gestión educativa, labor que ejerzo actualmente en la I.E Juan Velasco Alavado de Paimas. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento denominado gestión institucional y calidad educativa, cuyo propósito es recolectar información relevante sobre la gestión institucional y su relación con la calidad educativa, con el fin de obtener información válida y confiable para el desarrollo del estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyó en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


 Firma del experto evaluador

Lugar y fecha: **Paimas 01 de diciembre del 2025** DNI: **02846771** Teléfono (celular): **969649912**

Anexo 4 – Solicitud de validación del instrumento

Lircay, 01 de diciembre del 2025

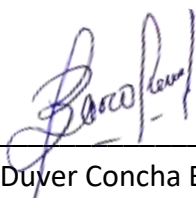
Mg. Silvia Dais Córdova Saavedra**Presente:**

Por medio de la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno. Quien suscribe, Edwin Duver Concha Barco identificado con DNI 61726615, por motivos profesionales y académicos, viene desarrollando la tesis titulada: **“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025.”** Por lo que, conocedor de su amplia trayectoria profesional y de su estrecha vinculación con el campo de la investigación, respetuosamente le solicito su colaboración en la emisión de su Juicio de Experto para la validación del instrumento **“cuestionario”** correspondiente a la presente investigación. Para tal fin, adjunto lo siguiente:

- ✓ Ficha de validación de experto
- ✓ Matriz de Operacionalización
- ✓ Instrumento: Cuestionario

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto me despido de usted.

Atentamente,



Edwin Duver Concha Barco
DNI: 61726615

- **Anexo 4 – Solicitud de validación del instrumento**

Lircay, 01 de diciembre del 2025

Mg. Ronald Cruz Valladolid

Presente:

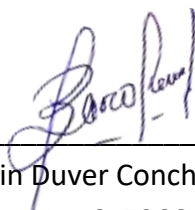
Por medio de la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno. Quien suscribe, Edwin Duver Concha Barco identificado con DNI 61726615, por motivos profesionales y académicos, viene desarrollando la tesis titulada: **“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025.”**

Por lo que, conocedor de su amplia trayectoria profesional y de su estrecha vinculación con el campo de la investigación, respetuosamente le solicito su colaboración en la emisión de su Juicio de Experto para la validación del instrumento “cuestionario” correspondiente a la presente investigación. Para tal fin, adjunto lo siguiente:

- ✓ Ficha de validación de experto
- ✓ Matriz de Operacionalización
- ✓ Instrumento: Cuestionario

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto me despido de usted.

Atentamente,



Edwin Duver Concha Barco
DNI: 61726615

Anexo 5 - Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Presentación

Ha sido invitado/a a participar del trabajo de investigación “Gestión institucional y calidad del servicio educativo en una institución educativa del distrito de paimas, 2026.”, el cual será realizado por Edwin Duver Concha Barco estudiante de posgrado de la Universidad para el Desarrollo Andino – UDEA. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una institución educativa en los niveles de tercero y cuarto de secundaria, ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025.

Procedimiento

Comprendo que mi participación se llevará a cabo en la I.E. Juan Velasco Alvarado, durante el horario de clases previamente establecido por la institución, y consistirá en responder el cuestionario denominado Gestión institucional y calidad educativa, el cual será aplicado mediante un formulario digital (Google Formularios) desde mi dispositivo móvil, con una duración aproximada de 45 minutos. Este procedimiento cuenta con el aval de la I.E. Juan Velasco Alvarado, institución que ha otorgado el permiso correspondiente para la realización de la investigación. Asimismo, he sido informado/a que no existen riesgos al participar en este estudio.

Derechos del participante

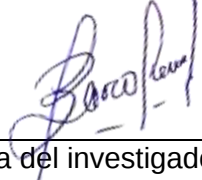
Tengo conocimiento que la información compartida será confidencial, mis datos personales se protegerán y el contenido que brinde será empleado para fines estrictamente académicos, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

He sido informado de que mis datos no serán entregados a terceros y que no habrá retribución por la participación en este estudio. Comprendo que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

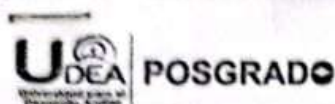
Consentimiento

Comprendo la información expuesta arriba y ACEPTO participar en este estudio, sabiendo que, si así lo decido, puedo interrumpir mi participación con libertad y sin que eso tenga genere perjuicios a mi persona / mi hijo/a.

Firma del / de la participante
Apellidos y nombres del Participante
DNI


Firma del investigador
Concha Barco Edwin Duver
DNI: 61726615

Anexo 6 - Carta de Permiso y Autorización



Lircay, 01, de diciembre, de 2025

Carta de Permiso y Autorización

Mg. Alain Baltazar Aparicio Querevalú
 Director
 I.E.
 Presente.-

I.E. JUAN VELASCO ALVARADO - PAIMAS	
EXP. N°:	1583
FECHA	02 DIC 2025
OLIO N°	02
HORA	12:00
PASO	

De mi mayor consideración:

Yo, Concha Barco Edwin Duver con DNI N° 61726615, egresado de la Maestría Docencia Universitaria y Gestión Educativa de la Universidad para el Desarrollo Andino, nos encontramos desarrollando el trabajo de investigación titulado **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2026.**, cuyo objetivo general es: determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en una institución educativa en los niveles de tercero y cuarto de secundaria, ubicada en el distrito de Paimas, región Piura, 2025. Este proyecto me permitirá obtener el grado de Maestro y se lleva a cabo bajo la supervisión del **Mg. Ángel Esteban Chiri Cabrera**, docente de mi universidad, quien respalda formalmente mi investigación

En este sentido, solicito amablemente su autorización para que nos brinde las facilidades necesarias que nos permitan llevar a cabo mi investigación y aplicar los instrumentos de recolección de datos en su **prestigiosa institución**. Cabe señalar que dichos instrumentos han sido validados previamente por docentes especialistas en el área y serán aplicados a estudiantes de tercero y cuarto de secundaria. La participación en la investigación será completamente anónima y confidencial, y toda la información recopilada se utilizará exclusivamente con fines académicos.

Si requiere mayor información sobre mi trabajo o su ejecución, no dude en contactarse conmigo o con mi asesor, cuyos datos de contacto se encuentran al final de esta carta.

Agradecemos de antemano su atención y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Firma

Mg. Ángel Esteban Chiri Cabrera
 Docente Asesor


 Firma
 Concha Barco Edwin Duver
 Investigador


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 I.E. JUAN VELASCO ALVARADO
 PAIMAS, AYACUCHO
 Lic. Alain Baltazar Aparicio Querevalú
 DIRECTOR
 Firma
 Alain Baltazar Aparicio Querevalú
 Director de I.E.

Información de contacto:

Rol	Nombres y Apellidos	Correo Institucional	DNI	N° Celular
Asesor o Docente UDEA	Mg. Ángel Esteban Chiri Cabrera	achiri@g.udea.edu.pe	25658298	992026995
Investigador 1	Edwin Duver Concha Barco	61726615@g.udea.edu.pe	61726615	929377491

Anexo 7 – Base prueba piloto

GESTION INSTITUCIONAL															CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																						
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5			
2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	2	3	3			
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3		
5	5	1	3	4	5	4	5	5	2	5	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3			
4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4			
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3			
1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1			
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4			
5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	2	2	2	2	5	3	4	4	3			
3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	4	4	4	1	2	1	2	3	2	3	3	4	3			
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	2	4	2	4	4	3			
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			

Anexo 8 – Fiabilidad de instrumentos

Escala: Gestión Institucional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El análisis se efectuó considerando 15 casos válidos, equivalentes al 100 % de la información recolectada, sin registrarse exclusiones durante el procesamiento de los datos. Esto evidencia que todas las respuestas fueron aptas para el análisis, permitiendo trabajar con la totalidad de la muestra prevista en el estudio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	15

A partir del análisis realizado, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,914) evidencia un alto nivel de confiabilidad del instrumento aplicado. Este resultado señala que los 15 ítems presentan una adecuada coherencia entre sí y contribuyen de manera consistente a la medición de la variable de estudio. En consecuencia, el cuestionario demuestra solidez interna y resulta apropiado para la recolección de información, permitiendo obtener resultados estables y confiables para el desarrollo de la investigación.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En mi colegio se promueve el respeto y el buen trato de los directores hacia estudiantes, padres, docentes y personal administrativo.	46,33	115,524	,742	,903
La dirección difunde las normas y reglas del colegio de manera clara y todos las conocemos.	46,00	114,143	,832	,900
Cuando la dirección hace cambios importantes (como horarios, actividades o reglas nuevas), nos avisan y explican claramente.	46,20	119,029	,656	,907
El director(a) y los responsables del colegio escuchan las opiniones o necesidades de los estudiantes cuando se lo pedimos.	46,20	119,600	,709	,905
El director(a) motiva e impulsa a toda la comunidad educativa (docentes y estudiantes) a mejorar constantemente.	46,20	118,457	,757	,903
Se nota que mis profesores planifican sus clases a través de una sesión de aprendizaje.	45,60	114,257	,827	,900
Las clases incluyen actividades que me ayudan a participar y entender mejor la sesión impartida.	45,87	119,695	,735	,904
Los profesores explican los temas de manera clara y con ejemplos.	45,80	113,457	,867	,899

Las tareas y trabajos sirven para practicar lo aprendido.	46,07	115,210	,792	,901
Los profesores revisan mis trabajos y me dice cómo puedo mejorar.	45,80	115,171	,762	,903
Los espacios del colegio (aulas, patios, pasillos y baños) están limpios y ordenados.	46,40	124,114	,491	,912
El colegio cuenta con materiales para aprender (como libros, plumones, computadoras o tablets en buen estado).	47,00	127,429	,518	,911
En el colegio los materiales y equipos (como libros, computadoras, tablets o proyectores) están bien organizados y se pueden usar cuando se necesitan	46,80	142,171	-,186	,928
Cuando algo se malogra en el colegio (como pizarras, puertas o mobiliario), se arregla o mejora.	46,07	132,924	,249	,918
Los trámites del colegio (como pedir constancias, certificados o permisos) se realizan de manera rápida y organizada.	46,20	136,029	,150	,919

El cuadro permite examinar cómo cada uno de los 15 ítems contribuye a la consistencia interna del instrumento. En términos generales, las correlaciones ítem-total corregidas muestran valores aceptables y altos en la mayoría de los enunciados, lo que evidencia que estos se relacionan adecuadamente con la escala total. Asimismo, los valores del Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado se mantienen cercanos al coeficiente global, lo que indica que la exclusión de algún ítem no genera mejoras sustanciales en la fiabilidad del cuestionario.

Sin embargo, se identifican algunos ítems vinculados a la gestión y organización de los recursos materiales que presentan correlaciones más bajas e incluso negativas, lo cual sugiere una menor contribución a la coherencia del instrumento. Aun así, el comportamiento general de los indicadores confirma que la escala mantiene un nivel alto de consistencia interna, permitiendo afirmar que el

cuestionario resulta confiable para medir la gestión institucional y su relación con la calidad educativa, con la recomendación de revisar puntualmente aquellos ítems con menor asociación a la escala total.

Escala: calidad del servicio educativo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El procesamiento de los datos se realizó con 15 casos válidos, que representan el 100 % de la muestra, sin registrarse casos excluidos. Esto indica que todos los cuestionarios fueron correctamente completados y considerados en el análisis, garantizando la integridad de la información utilizada.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,938) para un total de 20 ítems evidencia un nivel de confiabilidad muy alto del instrumento, lo que indica una adecuada consistencia interna entre los ítems y confirma que el cuestionario es fiable y pertinente para la recolección de datos en la investigación.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las reglas y normas de la escuela son justas.	62,73	203,495	,066	,942

La dirección toma decisiones pensando en nuestro bienestar.	62,47	183,124	,654	,935
Los docentes y la dirección trabajan para mejorar nuestra experiencia como estudiantes.	62,20	174,743	,884	,930
Me siento escuchado(a) cuando expreso mi opinión sobre la escuela.	62,40	177,686	,882	,930
Estoy satisfecho(a) con la atención que recibimos por parte de la institución.	62,53	176,124	,853	,931
Los proyectos y tareas contribuyen a mi aprendizaje.	62,13	187,410	,694	,934
La escuela proporciona los materiales necesarios para mi aprendizaje.	62,73	179,924	,728	,933
Las clases me ayudan a entender mejor los contenidos.	62,20	177,886	,825	,931
Puedo aprender mejor gracias al apoyo de mis docentes.	61,93	189,352	,550	,936
Las evaluaciones reflejan lo que he aprendido en clase.	61,93	191,495	,645	,935
La escuela está limpia y bien mantenida en todos sus ambientes.	62,60	188,400	,496	,938
Los espacios comunes (patios, pasillos y biblioteca) son adecuados para mi aprendizaje.	62,67	179,095	,781	,932
Las aulas están en buen estado.	63,13	185,838	,506	,938
Los materiales y equipos están disponibles cuando se necesitan.	63,13	184,267	,616	,935
El laboratorio de cómputo cuenta con laptops y tablets que funcionan correctamente.	62,80	197,029	,319	,940

Las normas se aplican de manera justa para todos	62,40	190,829	,543	,937
El ambiente de la escuela es seguro y positivo.	62,53	193,695	,494	,937
Hay buena comunicación entre toda la comunidad educativa	62,67	176,095	,883	,930
Se promueve el respeto entre todos los miembros de la comunidad educativa.	62,40	186,971	,644	,935
El departamento psicológico apoya la salud emocional y el aprendizaje de los estudiantes.	62,60	194,543	,471	,938

El análisis de las estadísticas de total de elemento evidencia que la mayoría de los 20 ítems presenta correlaciones ítem-total corregidas moderadas y altas, lo que indica una adecuada contribución a la consistencia interna del instrumento. Los enunciados vinculados a la experiencia estudiantil, el apoyo docente, la comunicación institucional y el clima escolar muestran las asociaciones más elevadas con la escala total, reforzando la coherencia del cuestionario.

Por otro lado, algunos ítems relacionados con la percepción de las normas, la infraestructura y los recursos tecnológicos registran correlaciones más bajas, lo que sugiere una menor integración con el constructo general. Sin embargo, los valores del Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido se mantienen cercanos al coeficiente global (0,938), lo que indica que la eliminación de estos ítems no genera mejoras sustanciales en la fiabilidad. En conjunto, los resultados confirman que el instrumento posee una consistencia interna muy alta, siendo confiable para evaluar la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo, aunque se recomienda revisar puntualmente los ítems con menor correlación para optimizar su precisión.

Anexo 09 – Base de datos

GESTION INSTITUCIONAL															CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																					
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5		
2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	2	3	3		
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3		
5	5	1	3	4	5	4	5	5	2	5	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3		
4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4		
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3		
1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	3	2	2	2	1	3	3		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1		
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4		
5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	2	2	2	2	5	3	4	4	3		
3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	4	4	4	1	2	1	2	3	2	3	3	4	3		
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	2	4	2	4	4	3		
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	4		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	2	1	2	5	1	5	5	5	5	3	5	4	5	1	5	1	1	5	4	5	5	5		
3	2	1	1	5	5	4	4	3	3	1	4	1	1	3	3	3	4	2	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5		
4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4		
1	5	4	5	2	5	5	5	5	5	1	2	1	1	3	2	5	5	2	4	5	2	5	5	5	1	5	1	1	4	5	4	4	4	5		
5	5	5	1	4	4	4	4	1	1	5	3	4	1	5	4	5	5	1	4	1	2	5	2	1	1	5	1	4	4	5	5	2	5	5		
4	1	3	1	5	4	4	3	1	3	2	4	3	4	2	4	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	1	3	2	2	3		
4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	1	4	5	4	3	3	1	2	1	3	3	3	3	4		

4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	
4	5	3	2	2	5	5	3	5	5	1	1	2	2	2	5	1	2	2	3	3	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	
1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	4	2	2	4	5	4	4	5	5	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	3	2	4	4	
5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	2	3	4	1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	
2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3	2	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	
5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	2	3	2	5	5	4	5	5	
4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	1	1	2	2	4	4	4	2	4	2	5	2	4	5	4	1	1	1	2	1	2	1	4	2	4	
5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	
4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	1	5	5	1	4	4	3	1	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	1	1	3	1	1	4	1	4	2	2	5	
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	
4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	1	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	
5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	
3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	3	5	5	5	5	5	3	2	5	2	2	2	1	1	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	1	3	3	3	4	5	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	1	2	2	2	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	1	1	2	2	5	2	3	4	5	
5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	2	4	4	5	2	5	2	3	
2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	
3	4	4	2	4	5	4	5	5	5	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	2	2	1	2	4	5	2	3	3	4	

3	5	5	1	5	5	2	3	4	1	3	2	3	1	2	4	2	3	1	3	4	1	3	4	5	2	4	1	3	1	3	4	3	3	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
3	2	1	1	3	4	2	1	5	5	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2	5	3	3	2	5
1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	3	4	5
4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	3	4	4
4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	5	3	3	4
4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	4	3	5	5	4	3	4	2	4	4	4	3	1	1	1	1	3	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	3	4	4	4	5	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4
3	2	2	2	2	5	3	2	5	2	1	2	3	3	1	3	5	5	3	3	5	3	2	2	5	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4
4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4
3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	1	3	3	2	1	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	5
3	4	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4
4	5	5	2	4	5	4	3	5	3	1	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	4	2	4	4	4
3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3

3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	
2	5	1	3	5	5	4	5	5	4	1	3	4	1	1	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	2	2	1	2	4	3	3	3	2	1	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	4	4	5	3	4	2	4	5	1	1	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	1	2	1	1	1	4	3	3	3	4	
5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	1	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	
5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	2	2	2	2	3	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3	
4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	1	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	5	5	3	1	1	1	5	
3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	1	1	3	4	2	4	2	2	3	1	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	
3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	
3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	1	1	3	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	5	3	
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	
4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4	3	5	5	5	
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	4	3	3	4	5	
5	4	1	2	5	1	4	2	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	5	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	1	2	4	5	4	5	4	5	
3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	4	3	1	4	3	5	2	4	1	1	1	1	5	5	5	5	
1	4	1	1	4	2	4	4	3	4	5	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	1	3	3	
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	2	4	4	5	4	5	5	5	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	1	3	4	3	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	

1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	1	2	2	4	2	3	3	4
3	5	5	1	5	3	4	1	4	1	4	1	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	
2	5	5	5	1	4	4	5	3	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	1	3	1	1	4	5	4	2	1	3	1
1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	5	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	4	3	1	1	4	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
4	2	5	2	4	5	3	5	2	3	5	2	2	3	4	4	5	5	2	2	5	2	1	4	5	5	2	2	2	5	5	2	2	5	2
5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	1	1	4	4	3	1	5
2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3	4	2	4	2
2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	5	5	5	2	4	3	3	2	3	5	3	4	1
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	1	3	3	3	3	4	3	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5
4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4

Anexo 10 – Formulario de evaluación de pertinencia de ética.



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LA PERTINENCIA ÉTICA

Entidad/Institución donde realizará la investigación	JUAN VELASCO ALVARADO		
Nivel Académico (Pregrado o Posgrado)	POSTGRADO		
Programa Académico	MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA		
Producto académico (Tesis, proyectos, etc.)	TESIS		
Título completo de la investigación	GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE PAIMAS, 2025.		
Datos de quienes realizan la investigación:	Nombres y apellidos	CONCHA BARCO EDWIN DUVER	Código 242318P
Fecha de presentación del formulario:	12/05/2026		

INSTRUCCIONES:

Este formulario debe ser completado por los responsables del proyecto/tesis/trabajo de investigación. En caso de dudas, te recomendamos consultar con tu asesor(a).

Modalidad de Investigación	Trabajos de investigación, tesis o trabajos de suficiencia profesional de estudiantes y egresados de la Universidad.	X
	Investigaciones patrocinadas por la UDEA a través de cualquiera de sus modalidades de fomento a la investigación.	
	Proyectos personales o colectivos de miembros de la comunidad universitaria con fines de publicación o registro de propiedad intelectual bajo la adscripción a la UDEA.	
	Investigaciones realizadas en colaboración con otra universidad, centro o instituto.	

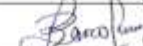
Marca con una "X" la opción que corresponda según las características de tu investigación.

Casos según la investigación	Descripción	
Situación 1	El proyecto/trabajo de investigación/tesis o trabajo de suficiencia profesional INCLUYE observación o experimentación con personas naturales o jurídicas.	
	El proyecto garantiza o acredita el consentimiento libre, previo e informado de las personas, poblaciones o grupos sociales que participan en la investigación.	X
Situación 2	El proyecto/trabajo de investigación/tesis o trabajo de suficiencia profesional NO involucra a personas naturales o jurídicas, se basa en el análisis de literatura secundaria o se limita al estudio de bases de datos públicas o estadísticas oficiales.	
	El proyecto incluye carta de revisión sumaria del Decano de Facultad o del Director de	

	Escuela Profesional ¹ o del Director de Posgrado:	
	Comentarios (si corresponde)	

IMPORTANTE:

- Si has marcado lo indicado en la **Situación 1**, tu proyecto/trabajo de investigación/tesis o trabajo de suficiencia profesional, **REQUIERE** aprobación del Comité de Ética de la UDEA. Por lo que, deberás acompañar este formulario con una carta dirigida al Comité de Ética de la UDEA.
- Si has marcado lo indicado en la **Situación 2**, tu proyecto/trabajo de investigación/tesis o trabajo de suficiencia profesional, **NO REQUIERE** aprobación del Comité de Ética de la UDEA.

Cargo (Asesor/docente/egresado/estudiante)	Nombres y Apellidos del asesor/docente/egresado/estudiante	Firma
ASESOR	MG. ÁNGEL ESTEBAN CHIRI CABRERA	
EGRESADO	CONCHA BARCO EDWIN DUVER	

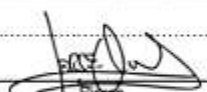
Esta sección deberá ser completada únicamente por el **Comité de Ética de la UDEA**.

Evaluación del Comité de Ética	
→ Aprobado	X
→ Observado	
→ No aprobado	

El investigador/interesado puede subsanar las observaciones emitidas por el Comité de ética en un plazo no mayor de **5 días hábiles** (Ver flujograma de proceso para este trámite).

Observaciones del Comité de Ética:

Luego de haber examinado el proyecto de investigación, los miembros del comité no encuentran objeción a la dimensión ética del mismo.


Firma
Presidente del Comité de Ética
Nombres y apellidos

¹ Código de Ética en la Investigación V.1.3