

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**“BENEDICTO XVI”**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA**



**CALIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN**  
**ESTUDIANTIL EN LA EDUCACIÓN PRIMARIA**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO**  
**PROFESIONAL DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN**  
**EDUCATIVA**

**AUTORAS**

Br. Fuentes Villavicencio, Rosy Cleydi  
<https://orcid.org/0009-0000-9926-9559>

Br. Pintado Córdova, Deisy  
<https://orcid.org/0009-0004-7193-0035>

**ASESOR**

Ms. De la Cruz Rodríguez, Rodri Demus  
<https://orcid.org/0000-0002-8357-7344>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Liderazgo en educación

**TRUJILLO - PERÚ**

**2025**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Humanidades:

Yo, Ms. De la Cruz Rodríguez, Rodri Demus con DNI N° 41229417, como asesor del trabajo de investigación titulado: Calidad de gestión educativa y satisfacción estudiantil en la educación primaria; desarrollado por Fuentes Villavicencio Rosy Cleydi con DNI N° 44904619 y Pintado Córdova Deisy con DNI N° 27751312, del Programa de estudios de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Humanidades. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

Ms. De la Cruz Rodríguez, Rodri Demus

Asesor

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. HÉCTOR ISRAEL VELÁSQUEZ CUEVA**

Decano de la Facultad de Humanidades

**DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

Este trabajo académico se dedica a Dios, fuente de sabiduría, quien me ha guiado en este camino y me ha iluminado con su luz. A mi amado hijo, cuyo amor incondicional me ha impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles, a mi esposo, mi compañero, por su apoyo constante y a mis padres que con su fe inquebrantable han sido el pilar fundamental en la culminación de este trabajo. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser la fuerza que me ha mantenido en pie y me ha permitido alcanzar este logro. ¡Gracias por ser parte importante de mi vida!

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos le dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos profundamente a todos los autores e investigadores que, a través de sus valiosos estudios y publicaciones, han contribuido al desarrollo del conocimiento sobre Calidad de gestión educativa y satisfacción estudiantil. Sus investigaciones nos han proporcionado una base sólida para la realización de este trabajo.

Asimismo, agradecemos a todas las instituciones y organizaciones que trabajan por promover la investigación y la innovación en el ámbito educativo. Su compromiso con la mejora de la calidad de la educación es fundamental para el progreso de nuestra sociedad.

Las autoras

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Fuentes Villavicencio, Rosy Cleydi** con DNI N° 44904619 y **Pintado Córdova, Deisy** con DNI N° 27751312, egresadas del **Programa de Segunda Especialidad en Gestión Educativa** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad para la elaboración y sustentación del Trabajo Académico titulado: “Calidad de gestión educativa y satisfacción estudiantil en la educación primaria”, el cual consta de un total de **38 páginas**, incluyendo tablas y figuras y **3 página de anexos**.

Dejamos constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaramos, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de nuestra exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconocemos que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de nuestra exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

**Las autoras**

**Firma:**

**Nombres:** Fuentes Villavicencio, Rosy C.

**DNI:** 44904619

**Firma:**

**Nombres:** Pintado Córdova, Deisy

**DNI:** 27751312

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
ÍNDICE.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática y formulación del problema .....	10
1.2. Formulación de objetivos .....	12
1.3. Justificación de la investigación.....	13
II. MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Antecedentes de la investigación .....	14
2.2. Referencial teórico .....	16
III. MÉTODOS.....	26
3.1. Tipo de investigación .....	26
3.2. Métodos .....	26
3.3. Técnicas e instrumentos .....	27
3.4. Consideraciones éticas .....	27
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS .....	28
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	29
ANEXOS .....	36

## RESUMEN

El presente estudio, titulado “Calidad de gestión educativa y satisfacción estudiantil en la educación primaria” buscó determinar la importancia de la calidad de gestión educativa y la satisfacción estudiantil en una institución educativa, centrándose en la importancia que han tenido la calidad de gestión educativa en referencia con la satisfacción estudiantil. La metodología sustentada bajo un análisis bibliográfico que permitió la obtención de información de fuentes de alta calidad y confianza. Los resultados han evidenciado que la calidad de la gestión educativa ha estado reflejada por medio del liderazgo efectivo, planificación estratégica y la optimización de los recursos, de modo que, toda metodología innovadora y monitoreo constante ha permitido que se pueda elevar el estándar de formación. Además, la transparencia de los procesos administrativos y la confianza que se tiene en la institución conlleva a que la comunidad educativa pueda ser optimizada, de acuerdo con un entorno de mejora continua y un rendimiento académico alcanzado, que sea sostenido. Se ha concluido que la calidad en la gestión educativa incide directamente sobre la satisfacción de los educandos, evidenciando que un liderazgo sólido y una administración eficiente optimizan su experiencia académica. Además, que las instituciones con estrategias bien estructuradas presentan mayores niveles de compromiso y rendimiento en sus educandos.

*Palabras clave:* Gestión educativa, satisfacción estudiantil, planificación estratégica, rendimiento académico.

## ABSTRACT

The present study, entitled " Quality of educational management and student satisfaction in primary education" sought to determine the importance of the quality of educational management and student satisfaction in an educational institution, focusing on the importance of the quality of educational management in reference to student satisfaction. The methodology supported by a bibliographic analysis that allowed the obtaining of information from high quality and reliable sources. The results have shown that the quality of educational management has been reflected through effective leadership, strategic planning and the optimization of resources, so that any innovative methodology and constant monitoring has allowed the standard of training to be raised. In addition, the transparency of the administrative processes and the trust that is held in the institution means that the educational community can be optimized, according to an environment of continuous improvement and an academic performance achieved, which is sustained. It has been concluded that the quality in educational management directly affects the satisfaction of students, showing that solid leadership and efficient administration optimize their academic experience. In addition, institutions with well-structured strategies have higher levels of commitment and performance in their students.

*Keywords:* educational management, student satisfaction, strategic planning, academic performance.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Realidad problemática y formulación del problema

La calidad de la gestión educativa ha demostrado que puede tener un comportamiento conjunto en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, debido a que determina la eficacia en procesos de enseñanza, la disposición de recursos y el ambiente institucional. Una gestión eficiente dentro de las entidades educativas permite la mejora de la experiencia académica, en promoción del aprendizaje significativo y con ello, esperar un mayor nivel de motivación en los estudiantes dentro del ámbito educativo (Acuña y Cabanillas, 2023).

Es así como una mala gestión educativa trae consigo una serie de problemáticas que inciden en la educación producto de una carencia de liderazgo, esta mala gestión en los planteles educativos afecta directamente el proceso de enseñanza-aprendizaje; ya que, en un primer momento limita la asignación de recursos ocasionando una carencia de materiales didácticos, tecnología y personas capacitadas; además si sumamos a esto una carencia en la planeación de currículos coherentes y actualizados, se generan desigualdades y tropiezos en la impartición de saberes hacia los estudiantes, lo que dificulta su proceso y progreso académico (Lucero et al., 2024).

Las reformas educativas resultan fundamentales para que el mundo pueda encontrarse adaptado hacia las necesidades académicas que requiere la sociedad. En base a ello, es que la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) ha confirmado que la desconexión entre el sistema educativo y las habilidades desarrolladas de forma efectiva puede generar efectos nocivos en el sistema de educación. Esto se debe a que impide que la educación pueda responder necesidades reales (Díaz et al., 2022).

A nivel global, diferentes entidades educativas afrontan dificultades en cuanto a la gestión de sus procesos y recursos, principalmente impactando en la satisfacción que tienen los estudiantes. Esto se ha debido a que existen problemas que inciden en la inadecuada planificación curricular, la carencia de infraestructura que pueda motivar la calidad de la educación y la carente atención hacia las necesidades reales por parte de los estudiantes, conllevando a que los índices de deserción aumenten, en complemento con los inadecuados niveles de rendimiento académico (Aguilar, 2022).

Asimismo, según un estudio desarrollado en Ecuador a estudiantes respecto a las tutorías que recibían de sus docentes, alrededor del 52% de un grupo de 331 estudiantes indicaron que sus profesores si tenían un buen dominio del tema que impartían , además cerca de la mitad indico que los docentes si tenían buena actitud con ellos al momento de resolver sus consultas, lo cual se tradujo en un 46% de estudiante, menos de la mitad, que comento estar satisfecho con el servicio brindado por sus docentes; pero, aunque sea positiva su percepción se deben propiciar una mejora en las fortalecer estrategias pedagógicas para que estos valores sean mayores (Solis y Cañarte, 2025).

De igual manera, otro estudio en Manabí indico que la satisfacción estudiantil está íntimamente relacionada con el nivel académico de los docentes, los cuales derivan de una buena gestión educativa, donde los alumnos le dan una gran importancia al conocimiento impartido y la capacidad del docente para generar en ellos un pensamiento crítico y debate; pero también, la habilidad para generar conexiones significativas con los alumnos es igual de crucial cuando de definir su calidad de experiencia educativa; donde la capacidad y calidad en la gestión de los docentes para acoplar sus saberes a los requerimientos de cada estudiante, fomentar su apoyo y orientación y exponer su pasión por el cursos dictado, también se convierten en factores que propician a su satisfacción en el estudio (Almeida y Freire, 2024).

La evidente desconexión entre la percepción de calidad educativa y las expectativas de estudiantes y padres en el Perú conlleva a que se encuentre insatisfacción con los servicios ofrecidos, debido a que no se ve reflejado en la calidad educativa, ni en el esfuerzo de las entidades privadas y públicas. En base a ello, es que la credibilidad y la competitividad de las entidades educativas puede verse afectada de forma directa (Gómez y Soto, 2020).

Las deficiencias en la gestión educativa a nivel nacional, especialmente en zonas rurales, han evidenciado problemas graves que afectan tanto la calidad de la enseñanza como la satisfacción estudiantil. Según el Ministerio de Educación, solo el 40% de las escuelas en el país cuenta con infraestructura adecuada, mientras que un preocupante 35% de los docentes no tiene la formación necesaria para desarrollar competencias clave en sus alumnos. Además, la UGEL reporta que el 60% de los directores dedica la mayor parte de su tiempo a tareas administrativas, descuidando

la supervisión pedagógica, lo que agrava la percepción negativa sobre la calidad educativa en el país (Peña, 2021).

Además, las principales deficiencias que ha tenido el sector educativo han tenido que ver con la gestión en la educación, limitada por la capacitación del personal directivo, los recursos tecnológicos que no se encuentran adaptados hacia la realidad académica de los estudiantes y la poca cantidad de estrategias empleadas para garantizar el bienestar estudiantil. Este tipo de carencias afecta la percepción que los estudiantes han tenido en cuanto a la calidad brindada por el servicio educativo, incidiendo en el compromiso y el rendimiento académico que han tenido los estudiantes (Gastelo, 2021).

En la entidad valorada, las principales complicaciones han tenido que ver con la inadecuada gestión educativa, lo que ha conllevado a la reducción de satisfacción estudiantil, debido a que, dentro de la entidad se ha puesto en evidencia problemas relacionadas con la comunicación entre los docentes y el personal directivo, lo que ha afectado el desempeño académico que los estudiantes han tenido, afectando su nivel de motivación (Salas, 2024).

El problema se desarrolla en un contexto donde la gestión educativa debe responder a los desafíos actuales del sistema educativo. Factores como las políticas nacionales, la formación de los directivos y la disponibilidad de infraestructura adecuada influyen en la calidad de los servicios educativos, impactando en la satisfacción y el desarrollo integral de los estudiantes en la institución. En base a ello, la pregunta general fue ¿Cuál es la relación de la calidad de gestión educativa y la satisfacción estudiantil en la educación primaria?

## **1.2. Formulación de objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la calidad de gestión educativa y la satisfacción estudiantil en la educación primaria

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Describir las características de la calidad de gestión educativa

Describir las características de la satisfacción estudiantil

Identificar estudios que sustenten la relación entre la calidad de gestión educativa y la satisfacción estudiantil

### **1.3. Justificación de la investigación**

Desde una valoración teórica, la exploración de interacción entre la gestión institucional y la apreciación de los estudiantes amplió el grado de conocimiento sobre los elementos que pueden incidir en la percepción de la calidad de la educación. Por medio de diferentes fuentes documentales, se logró una comprensión profunda sobre la forma en la que determinados elementos administrativos pueden repercutir en la experiencia de los estudiantes. Esto no solo complementó a demás investigaciones previas, sino que permitió que se generen nuevas líneas de análisis en base a la mejora de los modelos educativos, brindando un marco de referencia que sea sólido para demás exploraciones dentro del apartado de análisis.

El conocimiento que se derivó del desarrollo del estudio proporcionó insumos valiosos para demás investigaciones o interesados en la mejora de la administración educativa; así como, en la percepción de la calidad por parte del alumnado. Por medio de dichos hallazgos, investigadores y profesionales dentro del sector pueden incidir en la identificación de factores clave que encuentren relación con la satisfacción de los estudiantes, permitiendo que se fundamenten decisiones en cuanto al desarrollo de modelos de gestión que se caractericen por su elevada eficacia.

Para la obtención de información en cuanto a la conexión planteada, se seleccionó una metodología basada en el recojo de datos documentales. Este enfoque permitió que se valoren diferentes fuentes bibliográficas con la finalidad de obtener datos de alta relevancia que puedan aportar hacia la comprensión de la temática de estudio. Mediante el uso de alto detalle, obtenido de la valoración documental, se consiguió un estudio estructurado que evitó subjetividades y favoreció hacia la identificación de tendencias dentro del contexto investigado.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### **Antecedentes internacionales**

Díaz et al. (2022), Ecuador, describieron la satisfacción estudiantil que se ha tenido en la educación de tipo virtual y la instrucción formativa alcanzada. La metodología se centró en un enfoque cualitativo, en donde se recolectaron datos de 50 estudios por medio de la técnica PRISMA. Los resultados han expuesto que la satisfacción en los estudiantes se ha visto influenciada por factores como el rol estudiantil, la tecnología o a la gestión institucional, los cuales han encontrado predominancia con aspectos personales y sociales.

Ruvalcabar y Roblero (2022), México, buscaron evaluar la satisfacción estudiantil (SE) con los servicios educativos. Además, la metodología efectuada fue cuantitativa, descriptiva, transversal, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 90 educandos. Asimismo, los resultados llegaron a exhibir que, referido a la frecuencia de buenas habilidades de enseñanza fue en un 38%, en los métodos de enseñanza y evaluación un 37%, en servicios administrativos en un 59% en un ambiente propicio fue un 22%, empero, referido al nivel de la SE, el 46% mencionó que es medio.

Avilés (2022), Ecuador, se enfocó en examinar la calidad de gestión educativa y su asociación con la satisfacción estudiantil (SE). Al respecto, efectuó una metodología cuantitativa, transversal, correlacional, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 64 educandos. Los resultados alcanzaron a exponer que, referido al nivel de la CGE, el 75% que es medio y el 25% que es bajo; respecto al nivel de la SE, el 67.2% que es alto y el 32.8% que es medio.

Aguilar (2022), Ecuador, buscó analizar las estrategias motivacionales de enseñanza (EME) y su asociación con la satisfacción estudiantil (SE). Asimismo, la investigación fue descriptiva, transversal, cuantitativa, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 75 educandos. Para ello, los resultados alcanzaron a evidenciar que, referido al nivel de las EME, el 89.5% dijo que es medio, empero respecto al nivel de la SE, el 18.7% que es bajo, el 57.3% medio y el 24% alto.

Carchi (2021), Guayaquil, se orientó en estudiar el desempeño profesional docente (DPD) y su asociación con la calidad de gestión educativa (CGE). Del mismo modo, desarrolló un estudio cuantitativo, correlacional, consideró la aplicabilidad de

una encuesta con 73 docentes. Asimismo, los resultados llegaron a exponer que, referido al nivel del DPD, el 4.1% indicó que a veces; el 15.1% casi siempre y el 80.8% siempre; empero referido al nivel de la CGE, el 80.2% a veces, el 32.9% casi siempre y el 57.5% siempre.

### **Antecedentes nacionales**

Mamani (2024), Arequipa, se enfocó en examinar la gestión educativa (GE) y su asociación con la satisfacción estudiantil (SE). Asimismo, desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 80 educandos. Además, los resultados llegaron a exponer que, referido al nivel de las GE, el 45% demostró que es bajo, el 16.3% regular y el 38.8% que es alto; empero respecto al nivel de la SE, el 57.5% que es bajo, el 7.5% medio y el 35% que es alto.

Peralta (2024), Paita, orientado en examinar la gestión educativa (GE) y su asociación con la satisfacción estudiantil (SE). Para ello, desarrolló una metodología descriptiva, cuantitativa, correlacional, empleó el uso de un cuestionario con 133 educandos. Además, los resultados llegaron a reflejar que, referido al nivel de la GE, el 5.3% indicó que es regular, el 45.9% bueno y el 48.1% muy bueno; referido al nivel de la SE, el 60.9% señaló que es alto y el 30.8% muy alto.

Borda (2023), Lima, buscó evaluar la calidad de gestión educativa (CGE) y su relación con la satisfacción estudiantil (SE). Igualmente, la investigación efectuó un estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 40 educandos. Adicionalmente, los resultados llegaron a evidenciar que, referido al nivel de la CGE, el 60% señaló que es medio, el 37.5% que es medio, el 2.5% que es bajo; empero, referido al nivel de la SE, el 22.5% alto, el 70% medio y el 7.5% que es bajo.

Acuña y Canillas (2023), Trujillo, se orientó en analizar la calidad educativa (CE) y su asociación con la satisfacción estudiantil (SE). Igualmente, desarrolló una investigación descriptiva, transversal, cuantitativa, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 53 educandos. Del mismo modo, los resultados llegaron a ostentar que, referido al nivel de la CE, el 1.9% que es bajo, el 96.2% que es medio y el 1.9% señaló que es alto; mientras que, respecto al nivel de la satisfacción, el 3.8% bajo y el 11.3% alto.

Guerra (2022), Lima, determinó estudiar la calidad de la gestión educativa (CGE) y su asociación con la satisfacción educativa (SE). Del mismo, trabajó un

estudio descriptivo, correlacional, transversal, consideró la aplicabilidad de una encuesta con 139 educandos. Igualmente, los resultados evidenciaron que, la fiabilidad ( $Rho=0.913$ ), la capacidad de respuesta ( $Rho=0.907$ ), la seguridad ( $Rho=0.850$ ), la empatía ( $Rho=0.917$ ) se relacionan con la SR.

Gastelo (2021), Cajamarca, determinó la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes en miras de alcanzar la calidad de la enseñanza que fue percibida por los estudiantes. La metodología fue mixta, con una muestra de 10 docentes y 56 estudiantes, en donde los instrumentos empleados fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados han sustentado que el 83.21% de los estudiantes han manifestado que la enseñanza dentro de la entidad valorada gozó de un modelo memorístico, en donde los docentes tienden a repetir el contenido de los libros, dejando de lado la contextualización de estos.

Salas (2024), Cajamarca, estableció la valoración de la relación entre la enseñanza virtual y la satisfacción de los estudiantes. Las características metodológicas fundamentaron un diseño transversal y no experimental, incurriendo en plantear el empleo del cuestionario para recuperar datos de 125 estudiantes. Los resultados han confirmado que el 62.40% de los estudiantes han manifestado que la enseñanza virtual fue de tendencia media y el 76.80% expuso este tipo de comportamiento en cuanto a su satisfacción con la enseñanza educativa.

## **2.2. Referencial teórico**

### **2.2.1. Calidad de gestión educativa y sus características**

La calidad de la gestión educativa hace referencia al empleo de una serie de estrategias, procesos y acciones que se encuentren orientadas hacia la optimización de la administración dentro del apartado académico, llegando a garantizar de este modo la eficiencia, equidad y la pertinencia dentro del proceso de enseñanza. Este concepto aborda no solo la planificación institucional, sino que incorpora a la evaluación de los resultados, buscando la mejora continua de la formación de los estudiantes. En base a ello, es que resulta indispensable que se mantenga una estructura organizada y sólida, teniendo una visión clara de los objetivos pedagógicos; así como, la integración de tecnologías que puedan potenciar el nivel de aprendizaje (Álvarez et al., 2022).

En dicho contexto, la importancia de que se cuenten con mecanismos de supervisión radica en que se alcance un nivel de control coherente con la

mejora de la administración académica, entendiendo que todo progreso de los estudiantes pasa por mejores decisiones por parte del personal docente, en cuanto a las metodologías empleadas. De esta forma, es que la formación de los estudiantes depende en gran medida de la formación y compromiso de los docentes (Aquino et al., 2021).

Por otro lado, la capacitación continua es un proceso fundamental para que la calidad de la enseñanza pueda mantenerse, no solo desde la demanda del contexto social, sino por las necesidades del entorno laboral y la posibilidad de que el sistema educativo pueda encontrarse adaptado hacia las metodologías de enseñanza que se requieren al día de hoy (Bernardi y Keivabu, 2024).

A su vez, la incorporación de tecnologías de carácter innovador juega un papel fundamental en la optimización de los procesos administrativos y los pedagógicos, en donde la inclusión de las plataformas digitales, las herramientas de interacción y la gestión académica, permiten ofrecer facilidades en la comunicación entre el personal docente y los estudiantes; así como, en el seguimiento que se tiene para alcanzar un adecuado rendimiento académico. Esto no solo incide en la mejora de la eficiencia operativa, sino que busca el fomento de un aprendizaje que sea personalizado y dinámico (Cai, 2024).

Sumado a lo anterior, es que el liderazgo en la dirección es un pilar indispensable en la consolidación de una administración educativa que sea eficiente. La capacidad de los responsables institucionales permite que se inspire, motive y oriente al personal docente, con la intención de que se encuentren beneficios en el clima organizacional; así como, en el empleo de estrategias innovadoras. Cabe reconocer que todo liderazgo efectivo permite que se impulse un proceso de mejora continua, en donde la calidad de la educación es parte de la cultura que tiene cada uno de los involucrados, garantizando de esta forma, políticas académicas que se alineen con los objetivos estratégicos de la institución educativa (Cerreño, 2024).

Dentro de este marco, la participación de la comunidad educativa resulta indispensable para fortalecer la toma de decisiones y consolidar procesos de mejora. La interacción entre docentes, estudiantes y familias permite construir un sistema basado en la cooperación y el compromiso colectivo. A través de estrategias de diálogo y concertación, se logra un

ambiente académico inclusivo y equitativo, promoviendo así una enseñanza de alto nivel adaptada a las necesidades de la sociedad (Chen et al., 2023).

Además, el interés que se ha tenido de la calidad en la administración del sistema académico se centra en la capacidad que toda entidad tiene para que se garantice un aprendizaje efectivo y equitativo, brindado hacia cada uno de sus estudiantes. Un modelo organizativo eficiente permite que se optimicen los recursos, en clara mejora de los procesos pedagógicos, en donde la intención primordial resulta ser el fortalecimiento de la formación de los estudiantes. Así mismo, se espera contribuir hacia la reducción de toda brecha educativa mediante estrategias equitativas y de inclusión. Además, es importante comprender que, sin una adecuada planificación y dirección, es complicado que se pueda alcanzar un estándar de enseñanza moderno (Corrales y González, 2023).

Dentro de dicho contexto, la eficiencia de toda administración académica encuentra dependencia en la estructura bien definida que se posea, no solo desde las herramientas y las metodologías de las que se hagan uso, sino desde la organización y motivación que cada uno de los representantes del entorno académico pueda tener, para confirmar el compromiso con garantizar la calidad de la educación (Cuéllar et al., 2021).

Por otro lado, la dirección efectiva permite que todo docente pueda innovar y actualizar su proceso de enseñanza, buscando que se integren tecnologías educativas que se centren en las necesidades claras de los estudiantes. De este modo, es que la formación debe de encontrarse alineada con las demandas que el mercado laboral tiene (De Palacios y Herrera, 2021).

A su vez, una administración que sea eficiente dentro del ámbito educativo permite encontrar incidencias directas en la retención de los estudiantes y la satisfacción que estos siente, considerando que todo proceso organizativo no solo debe de ser efectivo, sino que este tiene que ser claro, reduciendo la deserción escolar y optimizando la comunicación que existe entre el personal docente y los estudiantes, brindando facilidades hacia el alcance de servicios académicos de calidad. Esto permite que los estudiantes puedan sentirse respaldados dentro de su formación, aumentando su nivel de rendimiento y el compromiso que estos sienten con el aprendizaje (Díaz et al., 2022).

Sumado a esto, es que el liderazgo directivo resulta ser clave para que se asegure el uso de estrategias que cuenten con un impacto directo en la enseñanza, dentro de estas estrategias se puede señalar la coordinación con equipos, objetivos claros dentro de la entidad y la valoración de los resultados, conformando un proceso de mejora continua que beneficie el sistema formativo. Una conducción efectiva brinda facilidades no solo en la creación de una política que ponga como prioridad la excelencia educativa, sino que se requiere de impulsar un modelo de aprendizaje sostenido y de alto nivel (Donkoh et al., 2023).

Dentro de este marco, la interacción entre todos los actores del entorno formativo es esencial para garantizar un sistema sólido y funcional. La colaboración entre docentes, estudiantes y familias fortalece la toma de decisiones y fomenta un ambiente de aprendizaje basado en la cooperación y la participación activa. Gracias a esta sinergia, es posible consolidar un modelo organizativo que responda de manera eficaz a las necesidades de la comunidad educativa (Figueiredo, 2023).

### **2.2.2. Teoría de la calidad de gestión educativa**

La Teoría de la Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management, TQM), formulada por Edward Deming, se basa en mantener un enfoque integral que se encarga de fomentar un proceso de organización que hace hincapié en la mejora continua y la participación de cada miembro de una determinada institución, en beneficio coherente de la mejora del sistema educativo. Cabe reconocer que, este tipo de modelos se centran en la necesidad de contar con una estructura organizativa que sea eficiente, buscando la promoción de una cultura que se encuentra basada en la planificación estratégica y la valoración sistemática de los resultados (Hoyos, 2021).

De igual forma, la teoría del liderazgo moral sustentada por Thomas Sergiovanni, se deja en evidencia que todo modelo tradicional busca que la estructura de la información y adquisición de conocimiento sea de orden cuantificable, con la finalidad de que se posicionen valores éticos y de compromiso que puedan estar fundamentadas en base a datos reales. Así mismo, de acuerdo con la teoría, la toma de decisiones tomadas por aquellos que lideran no debe de responder de forma única a directrices de carácter técnico o administrativo, sino que estas tienen que estar relacionadas con

convicciones profundas, principios compartidos y en base a una visión que sea trascendente (Villamizar, 2021).

Asimismo, desde otra vertiente teórica, el enfoque conocido como Teoría Sociocrítica de la Educación, propuesto por Jürgen Habermas, ofrece una interpretación de orden crítico en cuanto a las estructuras que moldean los espacios institucionales de formación. Dicho paradigma busca que todo sistema que plantee mantenerse pertinente en contextos de clara transformación debe de facilitar la participación y consciente en cuanto a los actores involucrados. En base a dicha propuesta, es que se busca priorizar la comunicación como un medio de diálogo sobre el cual se realice una acción o legitimación de decisiones, permitiendo que se cuente con el alcance de prácticas inclusivas y menos verticales (Gaviria y Peña, 2021).

De igual modo, la teoría del Currículo Expresivo busca ofrecer el enfoque en la atención de las experiencias de acuerdo con la trascendencia de los contenidos que son explicados de forma planificada. Dicha corriente sugiere que gran parte de los individuos que esperan desarrollarse dentro de un entorno, escolar, no deben de encontrarse delimitados por objetivos que son trazados por antemano, sino que estos deben de basarse en las vivencias que no son previstas y que tienden a emerger en el curso cotidiano de la actividad educativa (Barrio et al., 2022).

### **2.2.3. Satisfacción estudiantil y sus características**

La satisfacción de los estudiantes depende de la percepción que estos tienen con la calidad de la enseñanza, los recursos de los que se dispone y el ambiente en donde estos pueden desarrollarse. Este tipo de concepto resulta fundamental para que se valore la eficacia del sistema educativo, debido a que se incide de manera directa en el nivel de motivación y el compromiso de los estudiantes. Una experiencia académica que sea positiva no solo mejora el rendimiento, sino que este conlleva a que se alcance el fortalecimiento del proceso de aprendizaje (Guamán et al., 2021).

En dicho escenario, es que uno de los principales factores que incide en la percepción positiva de los estudiantes respecto a la calidad de los docentes, es la preparación que estos tienen, tomando como referencia a la metodología de la enseñanza y la capacidad que se tiene de poder generar entornos de adaptación participativa que beneficia el nivel de satisfacción. Cuando los

docentes son capaces de aplicar estrategias personalizadas y dinámicas, los estudiantes se encuentran involucrados no solo en su formación, sino en la comprensión que tienen sobre los contenidos impartidos (Han y Yuen, 2024).

Por otro lado, la infraestructura y los recursos tecnológicos empleados dentro del entorno académico benefician la experiencia de los estudiantes, los cuales son los que tienen un contacto directo con el proceso de educación. De acuerdo con ello, es que la disponibilidad de recursos permite que los conocimientos adquiridos sean consecuencia de una elevada calidad de la enseñanza (Hygen et al., 2024).

A su vez, la relación interpersonal dentro del apartado académico es un factor clave para la percepción de los estudiantes, no solo garantizando un ambiente de colaboración, sino en donde se pueda fomentar el respeto y la comunicación de carácter efectivo entre los docentes y los compañeros, contribuyendo al bienestar emocional de los estudiantes. Este tipo de dinámica genera un sentido de pertenencia que incide en el desempeño y en la disposición para el aprendizaje (Khennou et al., 2024).

Sumado a lo expuesto, es que la flexibilidad y la adaptabilidad que se le pide tener al sistema educativo juega un papel fundamental para que se alcance la satisfacción de los estudiantes. Cuando los programas de estudio son adaptados hacia los diferentes estilos de aprendizaje y necesidades de cada estudiante, beneficia la inclusión y la efectividad de este proceso, posibilitando una metodología que se caracterice por su diversificación y que se ajuste hacia el desarrollo íntegro de los estudiantes (Langiano et al., 2024).

Dentro de este marco, la orientación y el apoyo institucional son elementos clave para mejorar la experiencia académica. Servicios de tutoría, asesoramiento vocacional y apoyo psicológico permiten que los estudiantes enfrenten con éxito los desafíos educativos. Estas iniciativas no solo mejoran la satisfacción general, sino que también reducen los índices de abandono escolar, fortaleciendo así la permanencia y culminación de la formación académica (Lara et al., 2022).

El bienestar y la percepción positiva de los estudiantes es un aspecto clave para que se garantice un aprendizaje efectivo y una formación íntegra, en donde cada valoración y respaldo que se incida tener en el estudiante dentro del sistema educativo, no solo promueve su nivel de motivación, sino que

contribuye hacia el desempeño académico del estudiante, aumentando considerablemente su rendimiento. La satisfacción dentro de este contexto no solo genera beneficios en el apartado individual, sino que se alcanza a fortalecer la reputación del sistema educativo y la efectividad que se alcanza a tener (López et al., 2024).

Bajo dicha coyuntura, el alto grado de satisfacción de los estudiantes se ve traducido en la retención escolar y una minimización de la deserción. Cuando un ambiente académico responde hacia las expectativas que los estudiantes tienen, se espera aumentar la probabilidad de mejorar la formación del estudiante. Esto contribuye hacia la consolidación de instituciones que sean sólidas y que se comprometan con el éxito de los estudiantes (Lora et al., 2022).

Por añadidura, la percepción positiva del estudiante influye en su rendimiento y capacidad de aprendizaje. Aquellos que experimentan un ambiente estimulante, con metodologías efectivas y docentes comprometidos, desarrollan mayor interés por los contenidos. Un sistema educativo que prioriza la satisfacción estudiantil favorece la adquisición de habilidades y conocimientos de manera más eficiente y duradera (Malakul y Park, 2023).

Cabe reconocer que, la calidad de la educación incide en la preparación de los estudiantes egresados, debido a que este se ve reflejado en cómo dichos estudiantes pueden compensar las necesidades que tiene el mercado laboral, ofreciendo experiencias de alto valor que mejoran las oportunidades de inserción. De esta forma, es que la satisfacción de los estudiantes es un indicador clave que se evidencia de acuerdo con el éxito y el impacto de la entidad en donde este se ha formado (Miao et al., 2023).

Junto con ello, es que la conformación de un entorno de aprendizaje positivo se encarga de promover el desarrollo de habilidades socioemocionales entre los estudiantes. Factores como la pertenencia, la confianza o la motivación son incidentes en el bienestar general. Este tipo de condiciones resulta indispensable para que cada estudiante pueda sentirse comprometido con su formación, promoviendo el desarrollo de actitudes proactivas en razón de los desafíos académicos y profesionales (Muhonen et al., 2024).

En este marco, la retroalimentación constante entre estudiantes y autoridades educativas es clave para mejorar los procesos pedagógicos. La evaluación de la experiencia académica a través de encuestas y espacios de

diálogo permite identificar áreas de mejora y fortalecer las estrategias de enseñanza. Esto asegura un proceso de aprendizaje más adaptado a las necesidades y expectativas del alumnado (Nery et al., 2022).

#### **2.2.4. Teoría de la satisfacción estudiantil**

La Teoría de la Acción Comunicativa, propuesta por Jürgen Habermas, establece que todo entendimiento que se tiene de una comunidad educativa se basa en elementos clave que beneficien el desarrollo de procesos institucionales. Desde esta valoración, es que dichos elementos involucrados son la interacción discursiva y la argumentación racional, conformando que toda organización requiere que se cuente con una comunicación entre partes basada en la transparencia y la cooperación mutua, en el sentido de que toda decisión sea tomada para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios (Benjumea, 2024).

Además, la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura subraya que toda conducta, emoción y actitud de cada individuo en base al entorno académico no alcanza a ser generado por medio de la experiencia directa, sino que esta debe de valorarse de acuerdo con la observación en cuanto a modelos sociales. Mientras que, no se puede dejar de lado el hecho de que todo vínculo interpersonal debe de contar con una figura representativa que incide de forma directa en el grado de compromiso emocional que se tiene (Manzuela, 2022).

Así mismo, la teoría de la Equidad de John Stacey Adams se encarga de ofrecer que toda persona tiene a estar centrada dentro de la percepción de justicia en base a los intercambios sociales. Desde dicho enfoque, las personas tienden a comparar esfuerzos que invierten con las recompensas que reciben, tanto en relación con ellas mismas como respecto a los demás. Dicho juicio valorativo, si es que se percibe equilibrado, refuerza la sensación de bienestar interno y de correspondencia justa entre lo que se recibe y lo que se ofrece (Carrasco y Sánchez, 2024).

De igual modo, la Teoría de los Dos Factores postula que existen elementos diferentes en cuanto a la incidencia del estado emocional de las personas que afrontan sus actividades, en cuanto a la satisfacción o malestar que estos demuestran. Por ello, es importante reconocer la autonomía, reconocimiento y oportunidades de desarrollo que tiene una persona, debido a

que esto incide dentro del rendimiento y forma de desempeño en el espacio educativo (Belaides, 2023).

### **2.2.5. Relación entre la calidad de gestión educativa y la satisfacción estudiantil**

La eficiencia en la administración académica y el grado de bienestar de los estudiantes se encuentran vinculados de forma directa. Un sistema adecuadamente estructurado permite que todo estudiante pueda acceder hacia recursos de elevada calidad, recepcionando una orientación adecuada y que se encarga de beneficiar metodologías de alta innovación. A su vez, al momento en el que se pueden percibir experiencias formativas positivas, es que el estudiante evidencia una mejora significativa en su compromiso y desempeño con el aprendizaje (Peña, 2021).

En dicho contexto, la planificación estratégica de las entidades académicas resulta ser clave para que se mejore la percepción de los estudiantes. Una organización que resulte ser eficiente garantiza que los procesos administrativos puedan ser ágiles, beneficiando a la atención personalizada y la comunicación efectiva, lo que conlleva a que se incida de forma directa a la satisfacción. Sin una gestión adecuada, es que la experiencia educativa puede verse afectada de manera directa, minimizando el nivel de estrés y motivando a los estudiantes (Rapimán y Cuevas, 2023).

Por otro lado, la inversión en capacitación docente y en el desarrollo de infraestructuras impacta directamente en el bienestar estudiantil. Cuando los profesores cuentan con herramientas actualizadas y metodologías innovadoras, los alumnos experimentan un proceso de aprendizaje más dinámico y enriquecedor. Del mismo modo, espacios adecuados y acceso a recursos tecnológicos potencian la calidad formativa y generan una percepción positiva del entorno académico (Sagastui et al., 2024).

A su vez, el empleo de prácticas de apoyo estudiantil se encarga de fortalecer la relación que existe entre la administración académica y la percepción de los estudiantes. Programas de tutoría, orientación vocacional o asesoramiento psicológico, son aspectos que no pueden ser descartados, debido a que forman parte del desarrollo integral de los estudiantes, ofreciendo un soporte en la trayectoria educativa de los estudiantes; así como, la mejora en la experiencia dentro del salón de clase y el sentido de pertenencia que se tiene (Sánchez et al., 2022).

Sumado a esto, es que el liderazgo directivo se ve comprometido con la mejora continua, incidiendo en la satisfacción de los estudiantes. La toma de decisiones que se basa en los datos, en la escucha activa y en la promoción de una cultura de excelencia, permite que se establezca un entorno de aprendizaje que sea equitativo y eficiente, en donde la gestión académica se vuelve un factor que garantiza la experiencia formativa exitosa (Silva y Junior, 2022).

Dentro de este marco, la retroalimentación constante entre estudiantes y autoridades educativas juega un papel fundamental en la optimización de la administración académica. A través de encuestas, reuniones participativas y mecanismos de evaluación institucional, es posible identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias que respondan a las expectativas del alumnado. Este enfoque no solo fortalece la calidad educativa, sino que también promueve una mayor satisfacción y compromiso en la comunidad estudiantil (Stienstra et al., 2024).

### III. MÉTODOS

#### 3.1. Tipo de investigación

La investigación presente fue de tipo básica, por el motivo que se dejó en fundamentación la obtención de información que sea oportuna hacia la necesidad de entendimiento de un tema por parte del investigador. Bajo ello, Reyes (2022), señaló que este tipo de análisis planteó la posibilidad de que se pueda generar un mayor nivel de información que sea oportuna para el entendimiento de un contexto de estudio.

Además, el enfoque cualitativo fue seleccionado porque se centraron esfuerzos dentro del estudio, para exponer cualidades o características que sustentaron a un objeto de estudio, con las variables planteadas dentro de la investigación.

Vizcaíno et al. (2023), han sostenido que este tipo de enfoque se centra en la exposición de características profundas sobre un determinado tema, en donde Villanueva (2022), lo señaló como aquella tendencia de investigación que busca el contexto dentro de todo tipo de valoraciones, incurriendo en el uso de fuentes de calidad que solventen la realidad del problema.

En base a lo establecido, el enfoque planteado fue el cualitativo, permitiendo que se comprenda la calidad de la gestión educativa y la satisfacción estudiantil.

La presente investigación se basó en el diseño de análisis documental con la finalidad de que se pueda beneficiar la comprensión descriptiva de cada uno de los elementos de estudio. Lo primero que fue realizado, fue la selección de fuentes de elevado grado de confianza, centrándose en revistas de calidad o repositorios institucionales que puedan ofrecer fuentes que respondan a los objetivos de estudio, principalmente basándose en la calidad de la gestión educativa y la satisfacción estudiantil. En base a lo expresado, es que el tiempo de antigüedad de las citas fue de máximo 5 años, teniendo que basarse en base de datos como las siguientes: Dialnet, Scopus, Redalyc y Alicia Concytec (Reyes, 2022).

#### 3.2. Métodos

En base a dicho método, fue que se optó por una serie de fuentes bibliográficas de tipo documental que fueron analizadas por el investigador, con la finalidad de que se obtenga información que aumente la comprensión alcanzada de un problema de estudio (Vizcaíno et al., 2023).

### **3.3. Técnicas e instrumentos**

Villanueva (2022), planteó que el análisis documental se basó en analizar una serie de documentos de carácter bibliográfico que se basaron en revistas indexadas o demás informes de grado o posgrado que complementaron la información actual sobre la que se basó el estudio.

Mientras que, Reyes (2022), confirmó que la guía de análisis documental toma en consideración un conjunto de fuentes, en donde el investigador radica en ser responsable de seleccionar aquellas que compensen las deficiencias de conocimiento sobre un tema.

Los datos que fueron analizados, correspondieron a ser característicos de un análisis sistemático, principalmente porque la selección de las fuentes fue realizada de acuerdo con la temática de investigación, se valoró con ello cada una de las fuentes de alta confianza seleccionada y después de ello, es que se estableció un análisis interpretativo acerca de la información recuperada que permitió que se demuestre una valoración integral de la calidad de la gestión educativa y satisfacción estudiantil.

### **3.4. Consideraciones éticas**

En el marco teórico, la información presentada fue citada correctamente siguiendo la normativa APA en su séptima edición. Cada valoración fue parafraseada de acuerdo con la temática de estudio, analizando y procesando la información exhaustivamente. Se seleccionaron tesis o artículos científicos que no superaran los 5 años de antigüedad. Se consultaron más de 25 fuentes, tanto en castellano como en inglés, cuya información conceptual se evaluó para ser incluida en este trabajo académico.

#### IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS

La relación de la calidad de gestión educativa y la satisfacción estudiantil en una institución educativa quedó demostrada por la necesidad que toda entidad educativa llega a tener en cuanto a la administración estratégica y la optimización de los recursos, con la finalidad de que se pueda mantener un entorno de aprendizaje coherente con las necesidades de los estudiantes. Esto permite que se fortalezca la motivación estudiantil en claro beneficio de un clima institucional que resulte favorable para cada estudiante. El presente análisis reveló que cuando las decisiones de gestión puedan responder de manera lógica a las necesidades de los estudiantes, es que la percepción de calidad puede verse beneficiada en cuanto al impacto dentro del desarrollo académico y personal.

La información analizada permitió demostrar que la calidad de la gestión educativa se ha visto caracterizada por medio del liderazgo efectivo, planificación estratégica y la optimización de los recursos. Ante ello, se comprendió que toda metodología innovadora y monitoreo constante ha permitido que se pueda elevar el estándar de formación. Así mismo, es que la transparencia de los procesos administrativos y la confianza que se tiene en la institución, conllevan a que la comunidad educativa pueda ser optimizada, de acuerdo con un entorno de mejora continua y un rendimiento académico alcanzado, que sea sostenido.

El presente análisis evidenció que la satisfacción de los estudiantes se conforma por medio de una enseñanza de carácter dinámico, en donde los recursos adecuados y el ambiente institucional permiten que se priorice el bienestar de los estudiantes. De acuerdo con dicha confirmación, es que se ha identificado la percepción positiva como una consecuencia de la accesibilidad hacia las herramientas de aprendizaje y el compromiso que el personal docente tiene, beneficiando de esta forma, la comunicación fluida entre los docentes y los estudiantes; así como, la clara ventaja de pertenencia y permanencia en la entidad que esto genera.

Los estudios revisados destacan que la calidad en la gestión educativa incide directamente en la satisfacción de los estudiantes, evidenciando que un liderazgo sólido y una administración eficiente optimizan su experiencia académica. Se ha identificado que instituciones con estrategias bien estructuradas presentan mayores niveles de compromiso y rendimiento en sus alumnos. Esto confirma la necesidad de modelos de gestión flexibles y centrados en el estudiante para garantizar un proceso educativo exitoso.

## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. y Cabanillas, A. (2023). *Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126602/Acu%  
b1a\\_CML-Cabanillas\\_SAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126602/Acu%c3%b1a_CML-Cabanillas_SAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguilar, I. (2022). *Estrategias motivacionales de enseñanza y satisfacción académica de los estudiantes de una universidad de Ecuador en 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93812/Aguilar\\_VI  
C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93812/Aguilar_VI_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Almeida, L. y Freire, D. (2024) Análisis de la satisfacción estudiantil de acuerdo con el nivel académico del profesorado de un Instituto de Educación Superior. *Revista Digital Publisher*, 9(4), 596-611. doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2529
- Álvarez, B., Mónica, P., Fernández, C., Amado, L., Larrea, C., Johel, A., Cucho, L. e Ivonne, L. (2022) School management factors in organizational commitment in an educational network in Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 145 - 157. DOI: 10.31876/rcs.v28i.38152
- Aquino, L., Medina, M., Leveau, C. y Mamani, M. (2021) Daytime sleepiness and sleep quality in school performance of adolescents from a state educational institution. *Anales de la Facultad de Medicina*, 82(4), 309 - 313. DOI: 10.15381/anales.v82i4.20409
- Avilés, O. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93309/Avil%  
9s\\_TOH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93309/Avil%c3%a9s_TOH-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Barrio, L., García, D., y Calvo, L. C. (2022). La creatividad musical en el currículo de Educación Primaria en España y sus implicaciones educativas. *Revista Electrónica de LEEME*, 1 (50), 67-92.  
<https://turia.uv.es/index.php/LEEME/article/view/24798>
- Belaides, H. (2023). Factores determinantes en la motivación de empleados desde la responsabilidad social corporativa: estudio de caso en una empresa privada.

- Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios*, 10(1), 1-16.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9183033>
- Benjumea, A. (2024). Teoría de la Acción Comunicativa de Jürgen Habermas para el Fortalecimiento de las Competencias Ciudadanas en los Estudiantes del Grado 5°. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(1), 1624-1634.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9430073>
- Bernardi, F. y Keivabu, R. (2024) Poor air quality at school and educational inequality by family socioeconomic status in Italy. *Research in Social Stratification and Mobility*, 91(1), 10 - 32. DOI: 10.1016/j.rssm.2024.100932
- Borda, M. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138976/Borda\\_O MT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138976/Borda_O MT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cai, Z. (2024). The Impact of Educational Informatics on School Management Decision-Making in the Context of Big Data. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 18 (15), 48 - 62. DOI: 10.3991/ijim.v18i15.50687
- Carchi, J. (2021). *Desempeño profesional docente y gestión educativa en una unidad educativa de Guayaquil, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61554>
- Carrasco, J. y Sánchez, J. (2024). Importancia de la motivación intrínseca para establecimiento en objetivos a corto plazo en la industria manufacturera automotriz: Importance of intrinsic motivation for setting short-term goals in the automotive manufacturing industry. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4), 2274-2301.  
<http://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2413>
- Cerreño, J. (2024). Hacia una Teoría del cambio: una aproximación a los procesos de gestión del cambio en las organizaciones. *Iberoamerican Business Journal*, 8(1), 129-150. <https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/IBJ/article/view/352>
- Chen, E., García, J. y Ruiz, W. (2023) Educational Management for Inclusion: Personal and Professional Profiles of Costa Rican Elementary School Principals. *Revista Electronica Educare*, 27 (3), 1 - 12. DOI: 0.15359/ree.27-3.17435
- Corrales, G. y González, J. (2023). La importancia de la gestión educativa para lograr una educación de calidad: una revisión sistemática. *Revista latinoamericana de*

- ciencias sociales y humanidades*, 4 (4), 905 – 919.  
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1268>
- Cuéllar, D., Guzmán, D., Lizama, C. y Faúndez, M. (2021) Educational continuity during the pandemic: Challenges to pedagogical management in segregated chilean schools. *Perspectives in Education*, 39(1), 44 - 60. DOI: 10.18820/2519593X/pie.v39.i1.4
- De Palacios, F. y Herrera, D. (2021). Motivación: Trascendencia en la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. *Revista Saberes APUDEP*, 4(2), 38-57.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/487397589.pdf>
- Díaz, R., Rivera, J., Encalada, I. y Romani, U. (2022). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: Una revisión sistemática internacional. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1 (16), 1 – 12.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-67222022000100177&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-67222022000100177&script=sci_arttext)
- Donkoh, R., Lee, W., Ahoto, A., Donkor, J., Twerefoo, P., Akotey, M. y Ntim, S. (2023) Effects of educational management on quality education in rural and urban primary schools in Ghana. *Heliyon*, 9 (11), 21 - 35. DOI: 10.1016/j.heliyon.2023.e21325
- Figueiredo, J. (2023) The educational policy of integral education in the curriculum and school management of the public network of the district of poços de caldas. *New Trends in Qualitative Research*, 17 (1), 8 - 35. DOI: 10.36367/ntqr.17.2023.e868
- Gastelo, W. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral docente y su relación con la calidad de enseñanza percibida por el estudiante de la institución educativa “Juan Felipe Gastulemendi” del distrito de San Juan de Licupis, Chota, Cajamarca, Perú-2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9487>
- Gaviria, D. y Peña, A. (2021). La perspectiva epistemológica socio-crítica en la ciencia crítica de la educación: La educación como transformación y la formación como emancipación. *Revista Kavilando*, 13(2), 253-264.  
<http://www.kavilando.org/revista/index.php/kavilando/article/view/437>
- Guamán, K., Hernández, E. y Lloay, S. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. *Revista Conrado*, 17 (81), 1 – 12. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000400163&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000400163&script=sci_arttext&tlng=en)

- Guerra, V. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/Guerra\\_CV E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/Guerra_CV E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Han, F. y Yuen, C. (2024) Roles of parents in life satisfaction and educational hope among Chinese high school students. *Frontiers in Psychology*, 15(1), 13 - 34. DOI: 10.3389/fpsyg.2024.1334397
- Hoyos, S. (2021). Marketing, Gestión de la Calidad Total y Benchmarking: una revisión de la literatura. *Revista científica anfibios*, 4(2), 64-71. <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/96>
- Hygen, B.; Mjoen, O.; Caspersen, J. y Nilsen, M. (2024) Determinants of School Satisfaction in Times of Crisis According to Parents of Children with Special Educational Needs. *European Journal of Special Needs Education*, 39(1), 79 - 93. DOI: 10.1080/08856257.2023.2191108
- Khennou, K., Touri, B., Baba, H. y Kasmi, A. (2024) Analysing Educational Management: A Comprehensive Statistical Examination of School Practices. *Journal of Educational and Social Research*, 14(1), 163 - 172. DOI: 10.36941/jesr-2024-0013
- Langiano, E., Ferrara, M., Falese, L., Lanni, L., Diotaiuti, P., Di, T. y De Vito, E. (2024) Assessment of Indoor Air Quality in School Facilities: An Educational Experience of Pathways for Transversal Skills and Orientation (PCTO). *Sustainability (Switzerland)*, 16(15), 12 - 66. DOI: 10.3390/su16156612
- Lara, J., Campaña, E., Villamarín, A. y Balarezo, C. (2022) School management during the pandemic: relationship between educational support and teaching performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 58 - 70. DOI: 10.52080/rvgluz.27.97.5
- López, M., Altopiedi, N., León, M. y Hernández, R. (2024) Educational research and school practice: unraveling a complex relationship from the perspective of management teams. *Educacion XXI*, 27(2), 115 - 139. DOI: 10.5944/educxx1.36752
- Lora, G.; Loza, W.; Mucha, L. y Hernández, J. (2022) High school student's perception of teacher performance and educational quality in COVID-19 times, Puno-Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 28 (6), 10 - 16. DOI: 10.31876/rcs.v28i.38821

- Lucero, J.; Hernández, C.; Gavilanes, W. y Ruiz, P. (2023) Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Publisher*, 9(1), 5 - 14. DOI: doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2266
- Malakul, S. y Park, I. (2023) The effects of using an auto-subtitle system in educational videos to facilitate learning for secondary school students: learning comprehension, cognitive load, and satisfaction. *Smart Learning Environments*, 10 (1), 4 - 31. DOI: 10.1186/s40561-023-00224-2
- Mamani, A. (2024). *Gestión educativa en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública Paucarpata Arequipa 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/150144/Mamani\\_IDVAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/150144/Mamani_IDVAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manzueta, A. (2022). Teoría del aprendizaje desde las perspectivas de Albert Bandura y Burrhus Frederic Skinner: vinculación con aprendizaje organizacional de Peter Senge. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*, 10(3), 1 - 12. <https://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/295>
- Miao, S., Gangolells, M. y Tejedor, B. (2023) Data-driven model for predicting indoor air quality and thermal comfort levels in naturally ventilated educational buildings using easily accessible data for schools. *Journal of Building Engineering*, 80(1), 10 - 31. DOI: 10.1016/j.jobe.2023.108001
- Muhonen, H., Pakarinen, E., Rasku, H., Poikkeus, A., Siekkinen, M. y Lerkkanen, M. (2024) Investigating educational dialogue: Variations of dialogue amount and quality among different subjects between early primary and secondary school classrooms. *Learning, Culture and Social Interaction*, 45 (1), 10 - 31. DOI: 10.1016/j.lcsi.2024.100799
- Nery, N.; Jordao, L. y Freire, M. (2022) Educational quality and oral health promotion in Brazilian schools: a multilevel analysis of national data. *Brazilian Oral Research*, 36 (1), 40 - 61. DOI: 10.1590/1807-3107bor-2022.vol36.0040
- Peña, R. (2021). *Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la institución educativa pública N° 20150 Mariscal Benavides – Lunahuaná, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64555/Pe%c3%b1a\\_DRL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64555/Pe%c3%b1a_DRL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Peralta, C. (2024). *Gestión educativa y satisfacción del estudiante en un instituto tecnológico público de Paita, 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/154627/Peralta\\_M CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/154627/Peralta_M CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rapimán, D. y Cuevas, H. (2023) Pedagogical qualities of mapuche educational knowledge for dialogue with school knowledge. *Revista Brasileira de Educacao*, 28 (1), 28 - 34. DOI: 10.1590/S1413-24782023280016
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Page Publishing.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=metodología&ots=O04AzCHdh4&sig=gOIJ1-MpnDBNLtoRpa1-bDG86Xk#v=onepage&q=metodología&f=false>
- Ruvalcabar, O. y Roblero, G. (2022). Student satisfaction with the educative services in a deprived university of the south of Mexico. *Revista Varela*, 22(62), 164-173.  
<https://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/1401/2447>
- Sagastui, J., Herrán, E. y Anguera, M. (2024) Observational Analysis of the Educational Management of Conflicts Between Young Children in the Emmi Pikler Nursery School Using Complementarity of Data Analysis. *Early Childhood Education Journal*, 1(1), 1 - 12. DOI: 10.1007/s10643-024-01643-7
- Salas, K. (2024). *Enseñanza virtual y satisfacción de los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/7488>
- Sánchez, J., Bertel, M., y Viloría, J. (2022) Community management of district elementary and middle school educational institutions: inclusion practices in Santa Marta, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 221 - 235. DOI: 10.52080/rvgluz.27.7.15
- Silva, B. y Junior, P. (2022) The school goes to the museum(!)(?): a view of pedagogical coordinators and educational management in Uberaba, Minas Gerais. *Acta Scientiarum - Education*, 44(16), 53 - 67. DOI: 10.4025/ACTASCIEDUC.V44I1.53678
- Solis, Y. y Cañarte, L. (2025) Evaluación de la Satisfacción Estudiantil en las Tutorías Especializadas de la Carrera de Administración de Empresas Semipresencial: Un

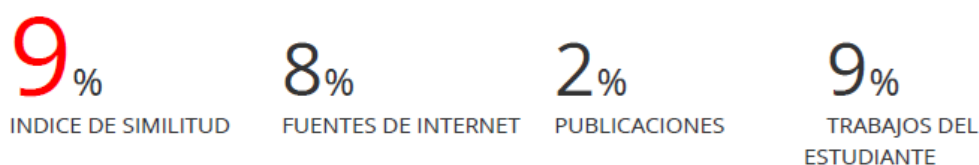
- Análisis Multidimensional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 11774 - 11797. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.16753](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16753)
- Stienstra, K., Knigge, A. y Maas, I. (2024) Gene-environment interaction analysis of school quality and educational inequality. *npj Science of Learning*, 9 (1), 14 - 31. DOI: 10.1038/s41539-024-00225-x
- Villamizar, C. (2021). La legitimidad institucional como fuente de reputación corporativa. *Investigación y Desarrollo*, 29(2), 196-222. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612021000200196&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612021000200196&script=sci_arttext)
- Villanueva, M. (2022). *Estrategias de autoestima y su influencia en el mejoramiento del aprendizaje de los números enteros en los estudiantes del primer grado de educación secundaria, sección única, de la I.E San Juan de Chamis - Cajamarca, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5547/Tesis%20Esther%20Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

## ANEXOS

### Anexo 1. Reporte de Turnitin

#### FUENTES VILLAVICENCIO ROSY CLEYDI y PINTADO CORDOVA DEISY

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad del País Vasco Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## Anexo 2: Reporte de escritura de inteligencia artificial



# Rosy Cleydi Fuentes Villavicencio

## FUENTES VILLAVICENCIO ROSY CLEYDI y PINTADO CORDOVA DEISY

- Licenciatura y Segunda Especialidad
- Taller de Titulación 2025
- PREGRADO

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3306753031

Fecha de entrega

1 ago 2025, 8:07 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 ago 2025, 8:13 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

O\_FUENTES\_VILLAVICENCIO\_ROSY\_CLEYDI\_y\_PINTADO\_CORDOVA\_DEISY.docx

Tamaño de archivo

257.8 KB

38 Páginas

9661 Palabras

56.953 Caracteres



## 25 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

**Precaución: Se requiere revisión.**

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje mostrado en el informe de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina si un texto se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje grande.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores a 20 %, que no aparecen en informes, tienen una mayor probabilidad de falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el informe (\*%).

El porcentaje de escritura de IA no debe ser el fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes y/o usarlo para examinar el ejercicio enviado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo solo procesa el texto calificado en el formato de escritura de formato largo. La escritura de formato largo significa que los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados del envío y el porcentaje mostrado.

