

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**



**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL PERÚ, 2024**

**Trabajo académico para obtener el título de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR (ES)

Br. Chinchay Tineo, Juan Rómulo

<https://orcid.org/0009-0001-7431-2766>

Br. Navarro Torres, Luis Juan Martín

<https://orcid.org/0000-0002-4153-7790>

ASESOR

Mg. Suárez Quiroz, Ronal Elvis

<https://orcid.org/0000-0003-0775-983X>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y Administración gubernamental

TRUJILLO - PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Ronal Elvis Suárez Quiroz con DNI N° 43374447, como asesor del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL PERÚ, 2024”, desarrollado por los egresados Juan Rómulo Chinchay Tineo con DNI 03243336 y Luis Juan Martín Navarro con DNI 21880377 del Programa de estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. 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.



Mg. Ronal Elvis Suárez Quiroz
DNI: 43374447

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMIREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

*A Dios por derramar sus bendiciones
Sobre nosotros y llenarnos de fuerza para
Vencer todos los obstáculos que se nos presentaron.*

*A mi madre por todo el esfuerzo y
Sacrificio para brindarnos todo el amor,
La comprensión, el apoyo incondicional y
La confianza a lo larga de nuestras vidas.*

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios por todo lo que nos ha dado, especialmente por la vida y la salud que nos ha concedido.

A nuestra familia, cuyo apoyo ha sido fundamental en cada una de nuestras decisiones y proyectos, y por acompañarnos en la culminación exitosa de este trabajo académico. Gracias por confiar en nosotros.

El camino recorrido no ha sido sencillo, pero gracias a sus contribuciones, amor y gran fortaleza durante los momentos difíciles, hemos logrado avanzar.

Agradecemos a nuestra familia por ser nuestra fuente de inspiración y por brindarnos un apoyo incondicional que fue crucial para la culminación de este trabajo.

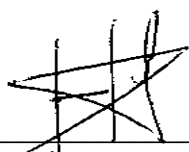
Los autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

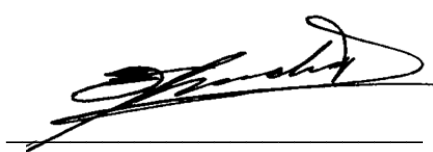
Nosotros, Luis Juan Martín Navarro Torres con DNI N° 21880377 y Juan Rómulo Chinchay Tineo con DNI N° 03243336, egresados del Programa de Segunda especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo académico: “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL PERÚ, 2024”, el cual consta de un total de 45 páginas, en las que se incluye 0 tablas y 0 figuras, más un total de 4 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Luis Juan Martín Navarro
DNI 21880377



Juan Rómulo Chinchay Tineo
DNI 03243336

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
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.....	12
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.2 Referencial teórico	17
III. MÉTODOS	32
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS	42

RESUMEN

El estudio presentó como propósito, analizar la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Perú en el año 2024. Utilizó una metodología de tipo documental y bibliográfico, se basó en la investigación de documentos y trabajos para respaldar conclusiones, buscando entender y desarrollar conceptos nuevos a través de un análisis detallado de una realidad específica. El método utilizado fue predominantemente teórico, adoptando un enfoque transversal basado en el estudio de literatura y documentos. Se aplicó la técnica de análisis documental y de fichaje, las cuales implican recolectar y estructurar información relevante a partir de fuentes documentales originales. Para el desarrollo del estudio, se emplearon tres tipos de fichas: de resumen, de paráfrasis y textuales. Se puede concluir que la calidad del servicio educativo en Perú, a pesar de ciertos avances en las habilidades educativas de los estudiantes peruanos, los resultados en las pruebas internacionales, así como las evaluaciones nacionales, evidencian un deterioro significativo en la calidad de la educación en el país. A pesar del incremento en el gasto educativo, este ha sido insuficiente para lograr mejoras sustanciales en el rendimiento académico, particularmente en matemáticas. La contrarreforma educativa y el impacto prolongado de la pandemia de COVID-19 han exacerbado estos problemas, subrayando la urgencia de implementar reformas educativas efectivas que incluyan una mejor infraestructura, capacitación docente y recursos adecuados. Sin estas acciones, el sistema educativo peruano seguirá enfrentando graves desafíos que afectarán la formación de sus estudiantes.

Palabras clave: Administrativa, calidad, servicio educativo, instituciones educativas

ABSTRAC

The purpose of the study was to analyze the quality of the educational service in the Educational Institutions of Peru. A documentary and bibliographic methodology was used, based on the investigation of documents and works to support conclusions, seeking to understand and develop new concepts through a detailed analysis of a specific reality. The method used in this research was predominantly theoretical, adopting a transversal approach based on the study of literature and documents. The documentary analysis technique, known as signing, was applied, which involves collecting and structuring relevant information from original documentary sources. For the development of the study, three types of cards were used: summary, paraphrases and textual. It can be concluded that the quality of the educational service in Peru, despite certain advances in the educational skills of Peruvian students, the results in international tests, as well as national evaluations, show a significant deterioration in the quality of education in Peru. the country. Despite the increase in educational spending, it has been insufficient to achieve substantial improvements in academic performance, particularly in mathematics. The educational counter-reform and the prolonged impact of the COVID-19 pandemic have exacerbated these problems, underscoring the urgency of implementing effective educational reforms that include better infrastructure, teacher training and adequate resources. Without these actions, the Peruvian educational system will continue to face serious challenges that will affect the training of its students.

Keywords: Administrative, quality, educational service, educational institutions

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática y formulación del problema

La calidad educativa es crucial para el desarrollo integral de los estudiantes, ya que fomenta habilidades académicas y socioemocionales necesarias para enfrentar desafíos en la vida. Además, contribuye a mejorar el rendimiento académico, reducir desigualdades y preparar a los jóvenes para el mercado laboral. Una educación de calidad también forma ciudadanos responsables, fortaleciendo la democracia y promoviendo la participación activa en la sociedad.

Sin embargo, un estudio realizado en Tailandia, según Pimlabhat et al., (2024) la gestión educativa en escuelas secundarias tailandesas enfrenta problemas generalizados con prácticas deficientes en áreas clave como planificación, recursos humanos y gestión financiera. Se observa baja implementación en aspectos críticos como calidad académica, servicios estudiantiles, y mantenimiento de infraestructura y colaboraciones comunitarias.

De la misma manera en Ucrania según Krymets (2022) la calidad de la educación muestra un alto nivel de insatisfacción, según una evaluación empírica que reveló una brecha significativa entre las expectativas y la experiencia real de los estudiantes. Esta discrepancia subraya las diferencias entre la educación ofrecida en Ucrania y las demandas de las partes interesadas.

De acuerdo con Tadle y Sonsona (2021) recomienda que los administradores escolares deben cultivar buenas relaciones tanto con los maestros a su cargo como con los padres y otras partes interesadas en la comunidad educativa para mejorar la gestión y el ambiente escolar.

En la problemática mundial se han propuesto diversas iniciativas y actividades con el objetivo de promover el progreso de la educación a nivel mundial. Una de las destacadas fue el congreso realizado en Incheon, República de Corea en 2015, al que asistieron representantes de 160 países. El enfoque principal de este evento fue la educación hacia el año 2030. Tras las deliberaciones, se acordó que la igualdad en el acceso a una educación de calidad es fundamental. La UNESCO ha destacado la urgencia de dirigir y evaluar los avances educativos hacia el 2030, con un énfasis especial en disminuir las brechas en la calidad de la enseñanza. (UNESCO, 2020).

La UNESCO señala que a nivel internacional persisten importantes brechas en la calidad educativa. Según sus informes, más de 260 millones de niños y jóvenes no están escolarizados, y muchos de los que sí asisten no adquieren los conocimientos básicos esperados. Solo un 56% de los niños en edad de asistir a la escuela primaria alcanzan un nivel

mínimo de competencia en lectura y matemáticas. En cuanto a la infraestructura escolar, el 67% de las escuelas carece de servicios básicos de agua y saneamiento, afectando negativamente el ambiente de aprendizaje (UNESCO, 2023).

En Perú, el Proyecto Educativo Nacional (Minedu, 2020) ha puesto especial énfasis en la innovación de la gestión educativa llevada a cabo por los directivos de las instituciones educativas. Este aspecto es visto como fundamental para mejorar tanto el aprendizaje como la práctica docente, guiando a los directivos para que se conviertan en agentes creativos y proactivos que generen nuevos contextos para alcanzar la excelencia educativa.

Asimismo, el Ministerio de Educación ha implementado estratégicamente competencias dentro del Marco del Buen Desempeño, detallando claramente los dominios y habilidades esenciales tanto para directores como para docentes en las instituciones educativas. Esto subraya la importancia del liderazgo directivo. Además, la Reforma Magisterial enfatiza la necesidad crítica de formar líderes educativos capacitados, preparados para asumir roles de dirección y ejercer un liderazgo efectivo en el ámbito educativo (MINEDU, 2022).

La reciente Evaluación Nacional de Logros de Aprendizajes de Estudiantes (ENLA) en Perú ha mostrado un preocupante declive en los niveles de rendimiento académico, particularmente en la asignatura de matemáticas, solo el 11,2% de estudiantes de primaria logra el nivel satisfactorio. El gran desafío es movilizar a los estudiantes de los niveles en inicio y previo al inicio donde se encuentran en 52,3% hacia los niveles superiores (MINEDU, 2023).

Esta situación desalentadora exige una reflexión profunda y, más importante aún, una acción decidida para enfrentar las deficiencias del sistema educativo peruano, el cual en la actualidad solo asegura un aprendizaje adecuado en matemáticas a un desolador porcentaje de uno de cada diez alumnos (Quispe, 2024).

En el contexto regional, un estudio realizado por Miguel (2023) realizó un estudio en Chosica y encontró que un 82.2 % de los encuestados percibió la calidad del servicio educativo como regular, lo que pone de manifiesto la insatisfacción general con la enseñanza recibida. Este porcentaje significativo sugiere que muchos docentes aplican estrategias y métodos que no se alinean con las necesidades y expectativas de los estudiantes, lo que puede limitar el aprendizaje efectivo.

En la actualidad, los directivos se enfrentan a desafíos significativos que van más allá de la simple comprensión de las herramientas de gestión disponibles para las escuelas primarias y secundarias. También necesitan habilidades para gestionar eficazmente los recursos financieros disponibles. Este requisito es crucial porque algunos estudiantes aún carecen de un

sólido entendimiento de los principios fundamentales de la gestión escolar, lo cual puede afectar la eficiencia general de la administración educativa (Lepeley, 2019).

De toda la problemática mencionada surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del Perú, 2024?

1.2 Formulación de objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Perú.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las herramientas clave para una Calidad del servicio Educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Perú.
- Describir las áreas de evaluación en la Calidad del servicio Educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Perú.
- Determinar la relevancia de una Educación de Calidad en el desarrollo integral de los estudiantes en las Instituciones Educativas Públicas del Perú.

1.3 Justificación de la investigación

En la justificación teórica se dio con el propósito de aportar conocimiento existente sobre la calidad del servicio Educativo. Se consideró el enfoque de la teoría de Parasuraman et al., (1988) se centra en cómo los clientes perciben la calidad del servicio mediante la comparación de sus expectativas con su experiencia real. Se enfoca en aspectos como la apariencia física del servicio, su confiabilidad, la rapidez en la atención, la seguridad percibida y la atención personalizada, todos los cuales influyen en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido.

En la justificación práctica, la investigación se enfocó en evaluar la calidad del servicio educativo en la Instituciones Educativas. Este enfoque busca profundizar en cómo las prácticas administrativas pueden optimizar los procesos dentro de las instituciones educativas, asegurando una mejor organización, planificación y ejecución de actividades pedagógicas. El objetivo principal es mejorar la eficiencia y efectividad del sistema educativo, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima para facilitar un ambiente de aprendizaje enriquecido y favorecer el desarrollo integral de los estudiantes.

La justificación metodológica se basó en el reconocimiento reciente del valor científico de las revisiones bibliográficas y la importancia de estas experiencias y análisis. Se emplearon

artículos académicos como fuentes confiables y válidas para analizar y comparar estudios previos sobre las variables de estudio. El objetivo fue generar nuevos conocimientos que apoyen a los gestores educativos en la mejora de la eficiencia y efectividad de los procesos educativos, facilitando así un entorno educativo más propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Este enfoque también pretende contribuir al avance continuo del campo educativo, beneficiando tanto a los practicantes como a la comunidad académica.

La justificación social de este estudio se centra en indicar que la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas es un aspecto fundamental para el desarrollo integral de la sociedad. En un contexto donde la educación es un derecho humano esencial y un pilar del progreso social, garantizar un servicio educativo de calidad se convierte en una prioridad ineludible. La educación de calidad no solo proporciona a los estudiantes las habilidades y conocimientos necesarios para su desarrollo personal y profesional, sino que también contribuye a la formación de ciudadanos informados y responsables que pueden participar activamente en la vida democrática y económica del país.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacional

García (2021) en su estudio titulada: Liderazgo democrático y su influencia en la calidad educativa de los docentes de la Escuela José María García, Ecuador. Presentó como propósito analizar cómo el liderazgo democrático influye en la mejora de la calidad educativa. La investigación fue de carácter básico, con un diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 25 docentes de la institución. Los resultados, basados en la prueba de correlación de rangos de Spearman, mostraron un valor de $r = -,632$ y $p = ,000$, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa entre las variables. La conclusión destaca que la presencia de un líder en la institución es clave para impulsar mejoras en la calidad educativa.

Morales y Paredes (2020) en su estudio titulado: Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas en Ambato, presentó como determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en Ambato. Utilizando un enfoque cuantitativo, realizaron una investigación descriptiva correlacional con una muestra de 68 docentes y estudiantes. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,898 en la muestra total, indicando una correlación positiva moderadamente fuerte. Esto llevó a concluir que mejorar los procesos de gestión administrativa está directamente relacionado con la mejora de la calidad del servicio educativo.

Morán (2020) en su estudio titulada: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, tuvo como objetivo evaluar cómo el uso del aula virtual impacta en la calidad del servicio educativo. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo y transversal, con un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 95 docentes. Los resultados revelaron que las dimensiones de conectividad, formación y experiencia tienen una influencia significativa en la calidad del servicio educativo. En conclusión, se encontró una relación positiva alta y significativa entre las variables, con un valor Rho de Spearman de ,804 y una significancia de ,000, lo que indica que un mayor uso del aula virtual está asociado con una mejora en la calidad educativa.

Ramos (2020) en su estudio titulado: La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador, presento como objetivo examinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en una unidad

educativa de Ecuador. El diseño del estudio fue no experimental y de tipo correlacional, con una muestra de 129 docentes. Los hallazgos revelaron que el 70.1% de los padres de familia percibieron un nivel de calidad de servicio bueno, mientras que el 29.9% opinó que la calidad era regular. Se encontró una relación significativa positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación rho de 0.730 y un valor de significancia de 0.040, menor que el nivel de 0.05 establecido en la investigación.

Nacional

Rodríguez (2023) en su investigación: Gestión educativa y la calidad de los servicios ofrecidos en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros de Huaraz. Presento como objetivo determinar el impacto de la gestión educativa en la calidad del servicio educativo. Este estudio fue de carácter práctico y empleó un enfoque cuantitativo con un diseño que no fue experimental. La población censal consistió en 120 padres. Los resultados el 91,7% de los encuestados indicaron que la calidad del servicio educativo en la institución educativa es muy buena, mediante la aplicación de la prueba de regresión logística ordinal, donde se registró un valor de Wald de 31.861 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, que es inferior al umbral de significancia $\alpha = 0,05$. En consecuencia, se concluyó que la gestión educativa ejerce un impacto significativo en la calidad del servicio educativo.

Villacorta (2023) en su tesis titulado: Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo. Presento como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, utilizando el método hipotético-deductivo. El diseño fue no experimental y transversal, con una muestra de 120 docentes. La prueba de hipótesis general mostró una significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05, lo que permitió deducir la relación entre las variables. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.689, indicando una correlación positiva alta entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional. Esto concluye que a mayor calidad en el servicio educativo, mejor será la imagen institucional.

Suarez (2022) en su tesis titulada: Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa, planteó como objetivo principal examinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental transversal correlacional. La muestra censal incluyó a 120 estudiantes. Los resultados, analizados a través del coeficiente Rho de Spearman, arrojaron un

valor de 0,830, lo que indica una correlación significativa entre las dos variables. Se concluye que existe una relación importante, con un p-valor de 0,001, inferior a 0,05, lo que demuestra que una mayor calidad en el servicio educativo se asocia con una mayor satisfacción estudiantil.

Orcon (2021) en su tesis titulada: Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay, presentó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres en escuelas públicas de Chancay. El estudio, de enfoque descriptivo-correlacional con método cuantitativo, incluyó una muestra de 72 padres. Los resultados indicaron que el 69,5% de los encuestados percibió una calidad de servicio educativo excelente, y el 76,4% mostró un alto nivel de satisfacción con el proceso educativo. Estadísticamente, se halló una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables ($Rho = 0,782$, $p = 0,000$). Concluye que a mejor calidad del servicio educativo, mejor será la satisfacción de los padres en aspectos como recursos de aprendizaje, desempeño docente y organización del tiempo educativo.

Regional

Borda (2023) en su estudio titulado: Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima, tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. La investigación se clasificó como básica, no experimental, con un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 40 estudiantes. Los resultados revelaron que la mayoría de las respuestas sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil se ubicaron en un nivel medio, con porcentajes del 67% y 70%, lo que sugiere que la universidad debe mejorar en todas las variables analizadas. Se concluye que la correlación entre las variables es significativa, con un valor de 0,01, que es menor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, indicando una relación estadísticamente significativa.

Miguel (2023) en su tesis titulada: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica- Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre la administración educativa y la calidad del servicio en una institución pública ubicada en Chosica. El estudio se caracterizó por tener un diseño correlacional y transversal no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 73 docentes. El hallazgo más significativo fue la identificación de un coeficiente de correlación de 0,843 entre ambas variables, lo que sugiere una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Concluyendo que una gestión administrativa eficiente es

fundamental para optimizar la calidad del servicio educativo en la institución. A medida que se mejora la administración, se evidencian mejoras en el rendimiento educativo y en la satisfacción de los estudiantes.

Brio (2021) en su estudio titulado: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de las redes educativas institucionales- SJL, Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. El enfoque fue cuantitativo con un diseño transversal no experimental. La muestra incluyó 52 directivos y se utilizó un cuestionario para recolectar datos mediante encuestas. Los resultados mostraron una correlación significativa ($r = 0,495$, $p < 0,05$) entre ambas variables. El análisis de regresión reveló un coeficiente de determinación del 24,5%, indicando que la gestión administrativa explica el 24,5% de la variabilidad en la calidad del servicio educativo. El estudio concluyó que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones estudiadas.

Quesada (2022) en su tesis titulado: Gestión administrativa y calidad educativa en la Institución Educativa 6094 Santa Rosa de Chorrillos, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa. El estudio se caracterizó por ser de tipo descriptivo correlacional básico, con un diseño transversal no experimental de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 55 docentes. Los resultados revelaron una relación directa y significativa entre las variables con un coeficiente de correlación de 0,960, indicando una correlación positiva muy fuerte. En conclusión, el estudio evidenció una relación significativa entre los aspectos analizados, destacando la influencia positiva de la gestión administrativa en la calidad educativa en el contexto estudiado.

2.2 Referencial teórico

Calidad del servicio Educativo

Según Castro (2015), la calidad del servicio educativo en una institución se define como el servicio que ésta ofrece y como el resultado alcanzado durante el proceso de enseñanza. Este resultado se materializa en la transformación de los estudiantes, quienes logran desarrollar y alcanzar sus habilidades de manera efectiva.

De acuerdo con el MINEDU (2014) la calidad educativa de un centro educativo se demuestra cuando implementa sistemas de control interno que aseguran la adecuada ejecución de los procesos educativos para alcanzar los resultados esperados. Este enfoque en la calidad se refleja en los objetivos de aprendizaje de los estudiantes y en el cumplimiento de actividades que facilitan las condiciones de aprendizaje dentro de la institución educativa.

Según Barrera (2018), la calidad del servicio en el contexto educativo se refiere a la eficiencia y eficacia de todos los componentes y participantes del proceso educativo. Esto se traduce en el logro de resultados mediante la formación adecuada y el desarrollo integral de los estudiantes.

La calidad del servicio engloba diversos aspectos de la operativa empresarial, como el producto o servicio ofrecido y el proceso de producción o prestación del servicio. A lo largo del tiempo, la concepción de calidad ha evolucionado, influyendo en las funciones y objetivos de control, convirtiéndose así en un modelo de gestión fundamental para las organizaciones (Henk, 2020).

Teoría de la calidad del servicio

La teoría de calidad de servicio desarrollada por Parasuraman, et al., (1988) es conocida como el modelo de calidad de servicio SERVQUAL. Este modelo se centra en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio que recibe y propone que esta percepción se forma a través de la comparación entre las expectativas previas del cliente y su experiencia real con el servicio.

- Tangibilidad: Se refiere a los aspectos físicos del servicio, como las instalaciones, equipos, apariencia del personal y materiales de comunicación. Una alta tangibilidad implica que el entorno físico refuerza la credibilidad y la confianza del cliente en el servicio.
- Fiabilidad: Es la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera precisa y confiable. Un servicio es considerado confiable cuando se entrega de manera consistente y precisa.
- Capacidad de respuesta: Se refiere a la disposición y la voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. La capacidad de respuesta está relacionada con la agilidad y la rapidez en satisfacer las necesidades del cliente.
- Seguridad: Hace referencia al conocimiento y cortesía de los empleados, así como a su habilidad para transmitir confianza y seguridad a los clientes. Un entorno seguro proporciona al cliente la sensación de protección y confianza en el servicio recibido.
- Empatía: Se refiere al cuidado individualizado y la atención personalizada que el personal muestra hacia los clientes. Implica comprender las necesidades específicas del cliente y responder de manera personalizada.

Principios de Calidad Educativa

De acuerdo al MINEDU (2024) en la guía para la gestión de calidad escolar indica los siguientes principios de calidad:

Liderazgo: Un líder influye en actitudes, opiniones y acciones dentro de una organización, estableciendo propósito y dirección. Fomenta un ambiente participativo y motivador para alcanzar objetivos mediante la organización, planificación y mejora continua de la calidad total (MINEDU, 2024).

Compromiso de las personas: El compromiso del personal en todos los niveles es crucial para generar sinergias y aprovechar las habilidades en beneficio de la organización. Cuando las personas se sienten involucradas, se cumplen las expectativas del grupo y aumenta la satisfacción personal a través del trabajo en equipo. El conocimiento compartido y la conciencia de la contribución individual son fundamentales para mejorar el rendimiento organizacional (MINEDU, 2024).

Enfoque a procesos: La gestión de procesos optimiza la eficiencia al manejar actividades y recursos de manera integrada para alcanzar resultados esperados de forma efectiva y resolver problemas rápidamente. Es crucial evaluar riesgos y asignar responsabilidades claras para procesos clave que afectan directamente la prestación de servicios, como la matrícula y la programación curricular (MINEDU, 2024).

Mejora: La excelencia se logra mediante la mejora constante de las capacidades del personal, instalaciones, eficiencia de equipos y relaciones interpersonales. La gestión de calidad se optimiza al mejorar las capacidades organizacionales, enfocándose en la mejora continua de productos, procesos y sistemas. Es fundamental alinear las actividades con los planes estratégicos para garantizar la mejora continua y buscar la excelencia en todos los aspectos organizacionales (MINEDU, 2024).

Enfoque basado en evidencias: Utiliza datos e información para fundamentar decisiones organizacionales, promoviendo la mejora continua basada en resultados y experiencias. Asegura que las oportunidades se aprovechen eficazmente y permite planificar estudios futuros para mejorar los servicios a corto plazo, utilizando la información disponible de manera estratégica (MINEDU, 2024).

Gestión de las relaciones: Una organización y sus proveedores dependen mutuamente, beneficiándose de relaciones que incrementan la capacidad para crear valor. Todos en la organización actúan como proveedores y tienen interés en la calidad del servicio recibido,

afectando y siendo afectados por otros. Mejorar la comunicación y ajustar comportamientos son clave para satisfacer a todas las partes involucradas (MINEDU, 2024).

Factores de la Calidad Educativa

De acuerdo con Erazo (2019), los factores educativos comprenden todos los elementos, situaciones, contextos e influencias que facilitan o dificultan el logro de los objetivos en la educación preescolar y contribuyen a generar un efecto específico. Estos factores incluyen:

- Las características de las familias y de los individuos en proceso de formación (interno).
- La relación entre docentes y estudiantes, tanto en términos cualitativos como cuantitativos (interno/externo).
- El gasto público destinado a la educación (externo).
- Los actores que participan en la gestión educativa, como docentes y directores (interno).
- Las evaluaciones externas que inciden en el sistema educativo (interno).
- Las relaciones institucionales dentro del ámbito educativo (interno).
- La infraestructura, recursos y medios de los centros educativos (externo).
- La inversión pública en el sector educativo (externo).

Importancia estratégica de la Calidad Educativa

Según Gairín y Ramírez (2015) plantean que una educación de calidad, como derecho humano fundamental, debe garantizar el respeto a los derechos, la equidad y la pertinencia en su diseño e implementación, además de dos aspectos operativos: eficacia y eficiencia. Por su parte, el MINEDU (2010) define la calidad educativa como la promoción de la equidad (igualdad de oportunidades y resultados educativos relevantes para todos los peruanos) y el establecimiento de instituciones educativas efectivas que favorezcan el desarrollo de los individuos y contribuyan al progreso social.

La mejora de la calidad educativa en Perú exige cambios profundos en la gestión y el financiamiento de la educación. Las universidades, como motores de investigación y desarrollo, deben jugar un papel protagónico. Además, es necesario fomentar la colaboración entre el Estado, las instituciones educativas y la sociedad civil para formar ciudadanos competentes y comprometidos con el bienestar común (Gairín y Ramírez, 2015).

El incremento en la calidad de la educación contribuye a que los niños fortalezcan competencias socioemocionales, tales como la empatía, el amor propio, la seguridad en sí mismos y la habilidad para resolver conflictos, las cuales son esenciales tanto para su

crecimiento individual como para su habilidad de interactuar con otros de forma positiva y eficaz (Martínez et al., 2020).

En la sociedad contemporánea, una educación de excelencia es clave para el desarrollo de una comunidad democrática y equitativa. La enseñanza no solo otorga saberes y destrezas, sino que también prepara a las personas para tomar decisiones conscientes y participar de manera activa en la vida política. En este texto, se analizará cómo una educación de primer nivel sienta las bases de una sociedad democrática y cómo ayuda a forjar un futuro más prometedor para todos (Martínez. 2020).

Una enseñanza de excelencia es un derecho básico de cada persona en una sociedad democrática. Al referirnos a educación de calidad, hablamos de un sistema que ofrece una formación robusta, equitativa y accesible para todos los miembros de la comunidad. Esta educación debe ser inclusiva y diseñada para atender las necesidades particulares de los estudiantes, sin importar su contexto socioeconómico o cultural (Manuel, 2024).

La educación de calidad es crucial para asegurar que todos tengan las mismas oportunidades. Con acceso a una buena educación, las personas están mejor equipadas para enfrentar los desafíos cotidianos, distinguir la verdad de la manipulación y aportar al desarrollo de la sociedad. Además, una formación sólida promueve la movilidad social, facilitando que los individuos mejoren sus condiciones de vida y logren sus metas personales y profesionales (Manuel, 2024).

La equidad y Calidad Educativa

De acuerdo con IPEBA (2011), es indispensable establecer una base común de aprendizajes fundamentales para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y deberes de manera plena. Esto implica garantizar que todos los estudiantes alcancen los mismos resultados educativos, lo cual es fundamental para promover la igualdad de oportunidades en la vida adulta.

Según IPEBA (2011), la igualdad educativa debe evaluarse a partir de los resultados obtenidos por los estudiantes. La equidad exige compensar las desventajas que surgen de una distribución inequitativa de recursos, asegurando así que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades de éxito.

La desigualdad en el sistema educativo de Perú es una característica que se evidencia en múltiples áreas. Uno de los aspectos más notables son los resultados, ya que aquellos que

cuentan con recursos suficientes reciben un apoyo considerable para potenciar su aprendizaje, mientras que los más desfavorecidos quedan sin la atención necesaria. Estas desigualdades se manifiestan a nivel individual, social y cultural, donde las personas que viven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad enfrentan una educación inicial deficiente y poco efectiva. En consecuencia, el acceso a la educación y la permanencia en ella no aseguran la igualdad educativa y social; de hecho, deben adaptarse a las realidades de cada estudiante, con el objetivo de evitar las brechas sociales y promover el avance del país desde sus diversas circunstancias (Ipeba, 2011).

Derecho a la Educación de Calidad

De acuerdo con Alvarado y Carreño (2007), la calidad educativa ha sido tradicionalmente vista como una exigencia de actores externos, principalmente enfocados en los resultados. En los últimos tiempos, se ha notado una mayor implicación de los docentes y las familias en las actividades educativas; no obstante, no se ha comprendido que una educación de calidad es un derecho de los estudiantes en relación con su formación como futuros ciudadanos. Por ello, es esencial que el niño, como figura central en el proceso educativo, reciba la atención que le corresponde, ya que esto constituye un derecho fundamental. Así, se convierte en un factor clave para evaluar cada principio que regula su adecuada integración en la sociedad, identificando las fortalezas que benefician a los estudiantes sin hacer distinciones de género.

La UNESCO (2000) enfatiza que un sistema educativo de calidad debe garantizar la obligatoriedad y gratuidad de la educación, condiciones indispensables para el pleno ejercicio del derecho a la educación. Asimismo, subraya la importancia de fortalecer la escuela pública como el único garante de este derecho. Esto incluye no ser objeto de discriminación, alzar la voz en protesta, y fomentar la equidad, un elemento que refleja la calidad educativa. Esto se aplica a la accesibilidad y a la distribución de recursos, así como a la orientación del proceso educativo y sus resultados, para que se demuestre la pertinencia y relevancia de la educación.

Beneficios del Aprendizaje Activo

Según Manuel (2024) estos beneficios impactando tanto en el rendimiento académico como en el desarrollo personal de los estudiantes:

Comprensión profunda y duradera: Dado que los estudiantes participan activamente, y no solo reciben información, desarrollan una comprensión más profunda del tema.

Fomento de la creatividad: El aprendizaje activo incentiva a los estudiantes a explorar diferentes formas de solucionar problemas.

Desarrollo de Habilidades Socioemocionales: Al trabajar en colaboración, los estudiantes aprenden a trabajar con otros y despliegan habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

Preparación para el mundo real: El aprendizaje activo orienta a los estudiantes hacia situaciones y desafíos del mundo real, preparándolos para el futuro.

Las ventajas del aprendizaje activo son claras tanto en el entorno académico como en su uso en la vida diaria. Este enfoque fomenta la independencia en los estudiantes, el pensamiento crítico y la capacidad de resolver problemas, competencias altamente apreciadas en el ámbito laboral.

Principales componentes del Aprendizaje Activo

Según Manuel (2024) menciona los componentes del aprendizaje activo:

Aprendizaje Colaborativo: Fomentar la cooperación entre los estudiantes es esencial en el aprendizaje activo. Las conversaciones grupales, los proyectos en conjunto y el intercambio de ideas facilitan un entorno educativo enriquecedor.

Resolución de Problemas: El aprendizaje activo se enfoca en la solución de problemas. Los estudiantes se enfrentan a situaciones reales que requieren un análisis crítico y creatividad para desarrollar soluciones.

Participación Activa: En vez de limitarse a escuchar al docente, los estudiantes se involucran de manera activa en actividades como debates, exposiciones y ejercicios prácticos.

Retroalimentación Continua: Los docentes ofrecen comentarios constantes, lo que permite a los estudiantes identificar sus fortalezas y debilidades, favoreciendo así su mejora continua.

Herramientas para el éxito: Claves para la Calidad del servicio Educativo

Desarrollando las Bases de una Educación de Calidad: La educación de calidad trasciende la simple adquisición de conocimientos; es un proceso integral que busca desarrollar habilidades y competencias esenciales para el éxito en la vida. Al dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias para afrontar los retos del mundo actual, la educación de calidad les

capacita para tomar control de su futuro y crear un porvenir prometedor. En este artículo, examinaremos los elementos fundamentales que constituyen una educación de calidad y cómo estas habilidades son vitales en diversos aspectos de la vida (Manuel, 2024).

Pensamiento Crítico: El Pilar de la Educación: El pensamiento crítico es una competencia destacada en la educación de calidad. Consiste en la habilidad de analizar, evaluar y sintetizar información de forma objetiva y lógica. Fomentar el pensamiento crítico en los estudiantes les permite cuestionar supuestos, detectar sesgos y tomar decisiones bien fundamentadas. Esta habilidad no solo es valiosa en el ámbito académico, sino que también es esencial para resolver problemas cotidianos y para tomar decisiones informadas (Manuel, 2024).

Resolución de Problemas: Enfrentando Desafíos con Confianza: La resolución de problemas es otra herramienta clave en una educación de calidad. En un mundo en constante cambio, las personas enfrentan desafíos complejos que exigen soluciones creativas. Una educación que promueva la resolución de problemas enseña a los estudiantes a identificar obstáculos, generar soluciones innovadoras y aplicar estrategias efectivas para superar retos. Esta competencia no solo es relevante en el ámbito laboral, sino que también mejora la calidad de vida al permitir a los individuos enfrentar cualquier situación con seguridad (Manuel, 2024).

Comunicación Efectiva: La Clave de la Interacción Humana: La comunicación efectiva es una habilidad fundamental que se sitúa en el centro de una educación de calidad. Saber articular ideas de manera clara y persuasiva es crucial en todos los aspectos de la vida. Desde presentar un proyecto en el trabajo hasta mantener relaciones interpersonales saludables, la comunicación efectiva es un factor determinante en el éxito. Una educación de calidad potencia esta habilidad al enseñar a los estudiantes a expresarse y escribir de manera convincente, escuchar activamente y adaptar su comunicación según la audiencia (Manuel, 2024).

Aplicando las Herramientas para el Éxito: En conclusión, una educación de calidad proporciona a los estudiantes las herramientas esenciales para prosperar en un mundo en constante transformación. El pensamiento crítico, la resolución de problemas y la comunicación efectiva son competencias que trascienden el ámbito académico y se convierten en habilidades cruciales en la vida diaria. Al desarrollar estas habilidades, los individuos se preparan para afrontar desafíos con confianza, tomar decisiones informadas y comunicarse de manera efectiva en cualquier contexto. Así, una educación de calidad se establece como la base sólida sobre la cual edificar un futuro brillante (Manuel, 2024).

Principios básicos para el logro de la Calidad Educativa

Según Cruzalegui (2018) sostiene que los principios son pilares fundamentales para el mejoramiento de la calidad educativa. Define la educación de calidad como aquella que asegura que todos los jóvenes adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desenvolverse exitosamente en la vida adulta.

Destaca los siguientes principios esenciales para lograr una educación de calidad:

- Impulsar transformaciones e innovaciones tanto en el ámbito institucional como en las aulas.
- Fomentar la participación activa del estudiante en su proceso de aprendizaje y en la organización, mediante la integración de cada valor
- Implementar actividades que involucren a las familias y faciliten su integración en el entorno que les rodea.
- Estimular y facilitar el desempeño de los docentes y demás trabajadores de la institución.
- El desafío central consiste en ofrecer una educación de alta calidad que responda a las demandas del contexto actual. Para lograr resultados óptimos, es necesario implementar acciones pedagógicas que prioricen la calidad.
- Asimismo, es fundamental promover un desarrollo integral de los estudiantes, considerando sus diversas realidades socioeconómicas y experiencias previas.

Medición de la Calidad Educativa

El Ministerio de Educación es el encargado de establecer los criterios para medir la calidad educativa, lo cual se realiza a través de evaluaciones de rendimiento con el fin de proporcionar información útil a las instancias de toma de decisiones en materia de política educativa y al público en general.

Chipana (2015) destaca que cada proceso evaluativo ha sido una oportunidad para perfeccionar los instrumentos de evaluación y profundizar en el análisis de los factores que influyen en el rendimiento estudiantil. La gestión pedagógica, entendida como el conjunto de acciones que se desarrollan en el contexto escolar, emerge como un elemento clave en este proceso, ya que los diversos actores educativos aportan información valiosa sobre la calidad institucional.

El impacto de una Educación de Calidad Educativa en la sociedad

Una educación de calidad tiene un efecto positivo en la sociedad en su conjunto. Una población bien formada tiende a ser más productiva y a aportar al crecimiento económico de un país. Las personas con una educación robusta tienen mayores oportunidades para acceder a empleos bien remunerados y de alta calidad, lo que, a su vez, reduce las desigualdades económicas entre la población. Además, la educación fomenta la innovación y el progreso, lo que puede derivar en logros importantes en diversas áreas, desde la ciencia hasta la tecnología (Manuel, 2024).

Reducción de la Brecha Económica: Un impacto significativo de una educación de calidad es la disminución de las desigualdades económicas en la sociedad. A medida que más personas tienen acceso a una educación que les permite adquirir habilidades y conocimientos, se forma una fuerza laboral más competitiva y capacitada. Esto genera un aumento en la demanda de trabajadores calificados, lo que, a su vez, eleva los salarios y mejora las condiciones laborales. Como consecuencia, se reduce la brecha en los ingresos de los ciudadanos, favoreciendo una sociedad más justa y equitativa (Manuel, 2024).

Contribución al Desarrollo Económico: La educación desempeña un papel clave en el desarrollo económico de un país. Una fuerza laboral bien educada y preparada es crucial para incrementar la productividad y la innovación en las industrias. Las personas con una educación sólida tienen una mayor propensión a emprender nuevos proyectos empresariales, lo que fomenta la creación de empleos y el crecimiento económico. Además, una fuerza laboral capacitada atrae inversiones extranjeras y fortalece la competitividad global del país en el mercado internacional (Manuel, 2024).

Promoción de la Innovación: La educación no se limita únicamente a la transmisión de conocimientos, sino que también fomenta la creatividad y la innovación. Las personas educadas están más abiertas a explorar nuevas ideas y enfoques en diversos campos, desde la ciencia y la tecnología hasta las artes y la cultura. Esta cultura de innovación puede generar avances significativos que favorecen el progreso de la sociedad en su conjunto. La investigación y el desarrollo prosperan en entornos educativos sólidos, lo que conduce a descubrimientos y avances que mejoran la calidad de vida de las personas (Manuel, 2024).

Áreas de evaluación en la Calidad del servicio Educativo

Según Bullón (2007), las principales áreas relacionadas con la calidad en el servicio educativo son las siguientes:

Calidad del personal docente: La excelencia del profesorado depende de su selección y capacidad. Los maestros son los encargados directos de ejecutar programas y clases de alto nivel, además de servir como orientadores y consejeros en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Calidad del conocimiento impartido: Los criterios de calidad requieren que las instituciones fomenten el desarrollo integral del estudiante en tres aspectos: cognitivo, actitudinal y procedimental. Esto implica formar competencias y habilidades que respondan a las exigencias del entorno actual.

Calidad de las habilidades adquiridas: Los estudiantes deben evidenciar el dominio de habilidades avanzadas que sean útiles en su vida diaria y en su futura carrera profesional.

Calidad de los recursos de aprendizaje: Elementos como bibliotecas, laboratorios y otros espacios de apoyo al aprendizaje son esenciales para proporcionar un servicio educativo de calidad.

Calidad del servicio educativo en el Perú

De acuerdo con los datos del Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes (PISA) 2022 del Ministerio de Educación, Chile y Uruguay se destacaron en la región al obtener las calificaciones promedio más elevadas en lectura. Les siguieron México, Costa Rica, Brasil, Colombia y Perú, cuyas puntuaciones no mostraron diferencias significativas al nivel del 5%. Perú ocupó el puesto 59 en competencia lectora, con un puntaje total de 391, lo que representa una disminución con respecto a los 400 puntos obtenidos en 2018, cuando había mejorado su rendimiento anterior. Sin embargo, los estudiantes peruanos lograron superar a sus compañeros de otros países sudamericanos como Colombia, Brasil y Argentina. Además, se señala que Perú tiene una proporción de alumnos con un desempeño deficiente en matemáticas, lectura y ciencias que es el doble del promedio de los países miembros de la OCDE (MINEDU, 2023).

En términos generales, según la Evaluación Nacional de Logros de Aprendizajes de Estudiantes todos los indicadores de aprendizaje de matemáticas sufrieron una caída

considerable en 2023. No obstante, el descenso más significativo se registró entre los alumnos de 2° de Primaria, quienes han experimentado un retroceso de quince años en su rendimiento en esta materia. Según los datos de ENLA 2023, el porcentaje de estudiantes que logró alcanzar un nivel satisfactorio en matemáticas ha disminuido drásticamente al 11,2% en 2023, tras haber alcanzado un máximo del 34% en 2019. Resultados igualmente alarmantes se observan en los alumnos de 4° de Primaria y 2° de Secundaria, que también han visto reducidas sus habilidades matemáticas, con retrocesos de siete y ocho años, respectivamente. En el caso de los estudiantes de 4° de Primaria, la cifra ha descendido al 22,5% después de haber alcanzado un pico del 34% en 2019, mientras que los de 2° de Secundaria han caído al 11,3% (Quispe, 2024).

Sin duda, el principal factor que ha contribuido a la disminución de la calidad educativa en Perú es la contrarreforma educativa, que actuó como un catalizador del impacto a largo plazo de la pandemia de COVID-19. Los resultados de ENLA 2023 en matemáticas son tan desalentadores que, en realidad, solo uno de cada diez estudiantes en el país obtiene una educación satisfactoria en esta materia, cifra que se reduce a 2–5 de cada 100 alumnos en regiones como Loreto, Cajamarca y San Martín (Quispe, 2024). Por tanto, es crucial que las políticas educativas se centren en mejorar tanto la infraestructura como la capacitación docente, así como en garantizar recursos adecuados para todos los estudiantes.

De manera similar, las condiciones de muchos centros educativos públicos no son aptas para ofrecer un servicio educativo presencial adecuado. Según el INEI (2019), solo el 26,2 % de los locales escolares de las instituciones de educación inicial, primaria y secundaria tenían aulas en buen estado (30,7 % en áreas urbanas y 24 % en zonas rurales). Además, según estimaciones del MINEDU (2022), basadas en el SIGA y el Censo Educativo, en 2021 solo el 26,8 % de los locales escolares contaba con los tres servicios básicos: electricidad, agua potable y desagüe, con una diferencia significativa entre el ámbito rural (13,4 %) y el urbano (77,2 %). El Censo Educativo también mostró que el 51,8 % de las escuelas públicas de primaria tenía acceso a internet, mientras que en secundaria, el 75,7 % contaba con este servicio. No obstante, en cuanto a infraestructura, según lo informado por el ministro de Educación al Congreso de la República en 2022, el déficit actual superaría los 111,000 millones de soles (Consejo Nacional de Educación, 2021).

Por otro lado, en cuanto a la economía peruana, aunque el MEF (2022) en el IAPM había pronosticado un crecimiento del 3,6 % para el 2022 y un promedio del 3,3 % para el período 2023 a 2025, recientemente ajustó sus previsiones, proyectando un crecimiento de

entre 2,7 % y 3 % para el 2022, y de entre 3,1 % y 3,9 % para el 2023. Por su parte, el FMI espera un crecimiento de 2,7 % para el 2022 y de 2,6 % para el 2023 (Gestión, 2022). Estas estimaciones se ven influenciadas por la incertidumbre política y social interna, así como por el contexto internacional.

Como consecuencia, las proyecciones de la economía nacional para los próximos tres años sugieren que un aumento significativo en el financiamiento de la educación no podría depender exclusivamente del crecimiento del PBI. Para disponer de mayores recursos presupuestarios, sería necesario aumentar la recaudación, eliminar algunas exoneraciones, controlar la evasión y la elusión fiscal, y destinar un mayor porcentaje del PBI a la educación (Consejo Nacional de Educación, 2021).

Competencias profesionales del formador docente en la Calidad Educativa

Según el Ministerio de Educación (2020), el formador de docentes reconoce que las competencias no solo están orientadas a su propio desarrollo profesional, sino que su desempeño se convierte en un modelo deliberado de lo que se espera que los futuros docentes promuevan en la educación básica. El Ministerio menciona los siguientes componentes en relación con el desarrollo de procesos formativos y el crecimiento profesional del formador:

Competencia 1: Fomenta una convivencia democrática e intercultural entre los docentes en formación, demostrando apertura y promoviendo la valoración de diversas experiencias y puntos de vista. Esto contribuye a la creación de relaciones positivas tanto con los docentes en formación como entre ellos, considerando adecuadamente las diferencias individuales, socioculturales y lingüísticas (MINEDU, 2020).

Competencia 2: Diseña procesos de formación que se adapten a las características, contextos, necesidades y objetivos de la capacitación docente, teniendo en cuenta las expectativas de aprendizaje de la educación básica. Esto permite establecer objetivos de formación y criterios de evaluación que respondan adecuadamente a las necesidades de los docentes en formación, así como a las particularidades y demandas de sus entornos educativos y socioculturales (MINEDU, 2020).

Competencia 3: Desarrolla procesos de formación centrados en la reflexión sobre la práctica, orientando de manera deliberada las concepciones y el desempeño de los docentes en formación. Esto facilita interacciones pedagógicas que vinculan teoría y práctica, promoviendo

el desarrollo del juicio pedagógico y la toma de decisiones desde diferentes perspectivas y contextos (MINEDU, 2020).

Competencia 4: Participa activamente en la creación de comunidades profesionales de aprendizaje, promoviendo la mejora continua y la colaboración entre sus miembros. Contribuye al desarrollo profesional tanto individual como colectivo de los docentes en formación, fundamentándose en evidencias y criterios comunes (MINEDU, 2020).

Competencia 5: Reflexiona de manera constante sobre su desempeño profesional en relación con el progreso del aprendizaje de los docentes en formación y la adaptación de sus prácticas educativas. Analiza de manera sistemática su labor, reconociendo que su actuación influye de forma deliberada en las prácticas pedagógicas y éticas de los futuros docentes (MINEDU, 2020).

Competencia 6: Investiga las prácticas pedagógicas y los aspectos clave de la formación docente, produciendo conocimientos que contribuyen al fortalecimiento de una cultura investigativa en la educación básica y en su rol como educador. Examina de manera crítica los resultados de diversos estudios sobre educación básica y formación docente, aplicándolos en su práctica pedagógica y en su desarrollo profesional (MINEDU, 2020).

De acuerdo con Ojeda et al. (2020), las competencias esenciales se encuentran estrechamente relacionadas con el papel renovado de los docentes, quienes identifican diez competencias clave:

- Diseñar y facilitar experiencias de aprendizaje.
- Gestionar el progreso en los aprendizajes de los estudiantes.
- Desarrollar y adaptar métodos de diferenciación.
- Implicar a los estudiantes activamente en su proceso de aprendizaje y en su trabajo.
- Fomentar la colaboración en equipo.
- Participar de manera activa en la gestión de la escuela.
- Establecer comunicación e involucrar a los padres.
- Aprovechar las herramientas tecnológicas emergentes.
- Enfrentar las responsabilidades y dilemas éticos de la profesión.
- Organizar su propio proceso de formación continua.

Dimensiones de la calidad del servicio Educativo

Según el Ministerio de Educación (2023), las dimensiones de la calidad educativa se describen de la siguiente manera:

Pedagógica: Se refiere a la administración central del ámbito educativo dentro de una institución escolar. Esta área abarca todas las acciones y materiales que tienen una conexión directa con el éxito del aprendizaje de los alumnos. Esto implica la preparación, ejecución y análisis de técnicas y tácticas educativas diseñadas para fomentar el crecimiento integral de los estudiantes (MINEDU, 2023).

Estratégica: Se enfoca en establecer una dirección unificada y transparente respecto a los propósitos y metas educativas de la institución. Este enfoque incluye la definición de metas y objetivos concretos para mejorar de manera continua la calidad educativa y el rendimiento institucional (MINEDU, 2023).

Comunitaria: Se refiere a impulsar la administración de la convivencia escolar según los principios y prácticas de la Convivencia Escolar de la CNEB (Convivencia Normada para el Buen Estar), garantizando ambientes seguros y propicios para el desarrollo integral y aprendizaje de todos los estudiantes. Esta dimensión tiene como objetivo fortalecer la comunidad educativa y fomentar relaciones positivas entre todos los integrantes del entorno escolar (MINEDU, 2023).

Administrativa: Se refiere a las tareas de respaldo que aseguran el correcto funcionamiento de las instituciones educativas. Engloba la gestión efectiva de recursos humanos, financieros y materiales, así como la organización y coordinación de actividades docentes, estratégicas y comunitarias para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades educativas (MINEDU, 2023).

III. MÉTODOS

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación académica fue de tipo documental y bibliográfico al fundamentarse en documentos y trabajos que respaldan sus conclusiones. Su propósito fue proporcionar entendimiento sobre las características de una realidad específica, con el fin de desarrollar y precisar nuevos conceptos mediante un análisis exhaustivo del objeto de estudio. Este método implica revisar investigaciones previamente realizadas por diversos autores sobre un tema específico, destacando por su eficiencia al enfocarse en casos bien fundamentados, lo cual resulta en un ahorro de tiempo considerable (Zorrilla, 2021).

3.2 Método de investigación

El enfoque metodológico de esta investigación fue principalmente teórico, empleando un enfoque transversal basada en el análisis de literatura y documentos. Este enfoque consiste en una revisión detallada de diversas fuentes documentales, tanto en formato físico como digital, con el fin de recopilar información relevante y objetiva. El objetivo principal de esta metodología fue abordar y responder las interrogantes formuladas en el estudio (Cruz, 1986).

3.3 Técnica e instrumentos para la recolección de datos

En este estudio se utilizó la técnica de análisis documental o fichaje, la cual implica la recopilación y organización de información pertinente extraída de fuentes documentales primarias. Para desarrollar la investigación, se emplearon tres tipos de fichas: de resumen, de paráfrasis y textuales. Las fichas textuales contienen fragmentos directos de estudios o publicaciones, donde el investigador reproduce fielmente la información del texto original y la cita correctamente. Las fichas de paráfrasis implican interpretar y reformular en palabras propias las ideas encontradas en antecedentes o artículos de interés. Por último, las fichas de resumen son documentos donde se almacenan los datos principales de la investigación extraídos de otros estudios, utilizados como referencia en el trabajo actual (Jimenez, 2017).

3.4 Ética investigativa

A lo largo de este estudio científico, se respetaron principios esenciales de la investigación, tales como la seriedad, la responsabilidad, la transparencia, la integridad de la información y la precisión. Se siguieron normas éticas y directrices rigurosas para asegurar la fiabilidad de la información obtenida de fuentes actualizadas y legítimas, evitando la repetición de datos y garantizando una correcta atribución de las citas.

Además, este estudio cumplió con todas las normativas legales de la Universidad Católica de Trujillo para la formalización de trabajos académicos, garantizando la aprobación y publicación según las directrices establecidas. Se observaron los principios de originalidad mediante la correcta cita de fuentes según las normas APA de la séptima edición, y se siguieron las directrices de la Real Academia Española para asegurar la precisión ortográfica y gramatical, lo cual fortalece el rigor científico en la redacción.

IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS

En el objetivo general, se logró identificar la calidad del servicio educativo en Perú, a pesar de ciertos avances en las habilidades educativas de los estudiantes peruanos, los resultados en las pruebas internacionales, así como las evaluaciones nacionales, evidencian un deterioro significativo en la calidad de la educación en el país. A pesar del incremento en el gasto educativo, este ha sido insuficiente para lograr mejoras sustanciales en el rendimiento académico, particularmente en matemáticas. La contrarreforma educativa y el impacto prolongado de la pandemia de COVID-19 han exacerbado estos problemas, subrayando la urgencia de implementar reformas educativas efectivas que incluyan una mejor infraestructura, capacitación docente y recursos adecuados. Sin estas acciones, el sistema educativo peruano seguirá enfrentando graves desafíos que afectarán la formación de sus estudiantes.

En el primer objetivo específico, la educación de calidad va más allá de la mera acumulación de conocimientos, ya que se centra en el desarrollo de habilidades y competencias clave para el éxito en la vida. Entre las herramientas fundamentales se encuentran el pensamiento crítico, que permite analizar y evaluar información de manera lógica; la resolución de problemas, que enseña a enfrentar desafíos con soluciones creativas; y la comunicación efectiva, esencial para interactuar adecuadamente en diversas situaciones. Estas competencias son vitales tanto en el ámbito académico como en la vida diaria, ya que capacitan a los estudiantes para tomar decisiones informadas y enfrentar retos con confianza, sentando las bases para un futuro prometedor.

En el segundo objetivo específico, se logró identificar las áreas de evaluación, como la calidad del personal docente es fundamental, ya que su selección y capacidad influyen en la implementación de programas y clases efectivas, además de actuar como guías y asesores para los estudiantes. Asimismo, la calidad del conocimiento impartido debe enfocarse en el desarrollo integral del estudiante en las áreas cognitiva, actitudinal y procedimental, asegurando que se formen competencias alineadas con las necesidades actuales. Además, es crucial que los estudiantes adquieran habilidades avanzadas que les sean útiles tanto en su vida diaria como en su futuro profesional. Finalmente, la calidad de los recursos de aprendizaje, como bibliotecas y laboratorios, es esencial para ofrecer un servicio educativo que potencie el aprendizaje.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, una educación de calidad es un derecho fundamental que garantiza el respeto a los derechos de los estudiantes, promoviendo la equidad

y la relevancia en el aprendizaje. Al ofrecer instituciones educativas efectivas, se facilita el desarrollo personal y el progreso social, lo que beneficia directamente a los estudiantes. Este tipo de educación fortalece la práctica docente y valoriza el papel del maestro, asegurando que los alumnos reciban la atención necesaria para su crecimiento. Además, fomenta competencias socioemocionales esenciales, como la empatía y la resolución de conflictos, que son cruciales para su desarrollo integral. Al formar ciudadanos activos y conscientes, la educación de calidad les permite enfrentar desafíos, mejorar sus condiciones de vida y contribuir positivamente a la sociedad.

En resumen, garantizar una base sólida de aprendizajes esenciales a través de una educación inclusiva y accesible es fundamental para lograr la equidad educativa y social, beneficiando así a todos los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, S. y Carreño, B. (2007). La formación ciudadana: una estrategia para la construcción de justicia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 5(1), 35-56. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-537564>
- Barrera, A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto. *Revista de Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 1(1), 1 – 20. Recuperado de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Borda, O. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138976>
- Brio, C. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de las redes educativas institucionales- SJJL*, Lima [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75342>
- Bullón, S. (2007). *Satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* [Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620>
- Castro, D. (2015). *Educa 593, calidad educativa*. <https://educa593.wordpress.com/2015/11/16/calidad-educativa/>
- Chipana, M. (2015) *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román Y Azángaro* [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/276>
- Cruzalegui, M. (2018) *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE “María Madre” de la región Callao* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2184/TM%20CEEv%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Erazo, P. (2019). Factores que afectan la calidad y cambio educativo de las escuelas de nivel preescolar. *Acta Educativa*, 45.
- Gairín, J., y Ramírez, G. (2015) *Las instituciones educativas como promotoras de la equidad y del desarrollo sociocomunitario*. Retrieved from https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/142465/instedupro_a2015.pdf
- García, L. (2021). *Liderazgo democrático y su influencia en la calidad educativa de los docentes de la Escuela “José María García”, Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63957>
- Gestión (3 de diciembre de 2019). *Perú mejora en prueba PISA 2018, pero sigue último entre los países de la región*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/peru-mejora-en-prueba-pisa-2018-pero-sigue-ultimo-entre-los-paises-de-la-region-nndc-noticia/>.
- Gestión. (2022, noviembre). *MEF recorta proyección de crecimiento para el 2022: ya no espera 3.3 % sino entre 2.7 % y 3 %*. <https://cutt.ly/d0IeZTe>
- Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: a systematic literature review. *Revista de Journal of Management Control*, 31 (1), 239 – 273. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s00187-020-00301-4>
- Hurtado, C. (2008). Principios de administración. <https://catalogo.itm.edu.co/gpd-principios-de-administracion.html>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Principales resultados de la Encuesta Nacional de Instituciones Educativas de nivel inicial, primaria y secundaria, 2018*. Gobierno del Perú. <https://cutt.ly/90IeVcv>
- Ipeba (2011) *Equidad, acreditación y calidad educativa*. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/885/515>.
- Krymets, L.; Saienko, O.; Bilyakovska, O.; Zakharov, Ol.; Ivanova, D. (2022). Quality Management in Higher Education: Developing the Methodology on the Basis of Total Quality Management [Gestión de la Calidad en la Educación Superior: Desarrollando la Metodología sobre la Base de la Gestión de la Calidad Total]. *Review of Education*, 10 (1) 3322.
- Lepeley, M. (2019). *Gestión del director para el fortalecimiento del proceso educativo en las escuelas primarias, Bogotá*. Editorial Politécnico Grancolombiano. Bogotá, Colombia.

- https://www.researchgate.net/publication/320657485_Gestion_del_director_para_el_fortalecimiento_del_proceso_educativo_en_las_escuelas_primarias
- Manuel, S. (19 de diciembre 2023). *La Importancia de una Educación de Calidad*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-una-educaci%C3%B3n-calidad-manuel-santos-piazuelo-gqdpf>
- Martínez, I., Tobón, S., López, R., y Manzanilla, G. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 16(1), 233-258. DOI: <https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Miguel, F. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica- Lima* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120630>
- MINEDU (024). Guía para la Gestión de la Calidad Escolar. <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2022/12/Gu%C3%ADa-para-la-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-escolar.pdf>
- MINEDU (2010) *Cuatro rutas hacia y una educación de calidad. Guía para maestros y personal directivo*. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3752>
- MINEDU (2020). *Guía para implementar y formular el Proyecto Educativo Institucional*. <http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativoinstitucional.pdf>
- MINEDU (2020). *Perfil de competencias profesionales del formador docente*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6897/Perfil%20de%20competencias%20profesionales%20del%20formador%20de%20docentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINEDU (2021). *Encuesta nacional a directores de instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular ENDO remota 2021*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/8735>
- MINEDU (2022). *Proyecto Educativo Nacional al 2036*. (2nd ed.). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4473750/Proyecto%20Educativo%20Nacional%20PEN%202036.pdf>

- MINEDU (2023). *Evaluación Nacional de Logros de Aprendizaje (ENLA)*
http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2024/06/Resumen_ejecutivo_ENLA_2023.pdf
- MINEDU (2023). *Guía para la Gestión Escolar en instituciones y programas educativos de la educación básica*. <https://observatorio.minedu.gob.pe/almacenamiento/2023/03/guia-gestionescolar.pdf>.
- MINEDU (5 de diciembre 2023). *Resultados PISA 2022*. <http://umc.minedu.gob.pe/resultados-pisa-2022/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Informe de Actualización de Proyecciones Macroeconómicas - IAPM 2022-2025*. Gobierno del Perú. <https://cutt.ly/s0Ie3a2>
- Ministerio de Educación. (2022). *Plan Nacional de Emergencia del Sistema Educativo Peruano*. Gobierno del Perú. <https://cutt.ly/d0Irehe>
- Morales, U. y Paredes, A. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Morán, S. (2020). *Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49226>
- Ojeda, D., Campo, A., y Coba, J. (2020). Competencias docentes para fortalecer procesos de calidad educativa en la educación básica primaria. *Revista espacios*, 41(33). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n33/a20v41n33p08.pdf>
- Orcon, R. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81503>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016). Making Development Happen. *Avanzando hacia una mejor educación para Perú* (3). Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/5200/Avanzando%20hacia%20una%20mejor%20educaci%c3%b3n%20para%20Per%c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peralta, T., Horna, T., Horna, T., y Heredia, L. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pimlabhat, J; Sakdinaporn, N; Sukhum, P., (2024). The Scenarios of Educational Administration of Secondary Schools in Thailand during the Next Decade (A.D. 2022-2031) [Los escenarios de la administración educativa de las escuelas secundarias en Tailandia durante la próxima década (AD 2022-2031)]. *International Education Studies*, 17 (1) 77-84 2024.
- Porter, M. (2007). The competitive advantage of the nations. *Harvard Business Review*, 85(11), 69-95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2469800>
- Quesada, V. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en la Institución Educativa 6094 Santa Rosa de Chorrillos* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88202>
- Quispe, M. (14 mayo 2024). *La calidad de la educación en el Perú nuevamente está en caída libre*. Medium. <https://medium.com/@antoniomquispe/la-calidad-de-la-educaci%>
- Ramos, C. (2020). *La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54459>
- Rodríguez, A. (2023). *Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 86088 Señor de los Milagros – Huaraz* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113004>
- Suarez, J. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106033>
- Tadle, Z; Sonsona, R. (2021). Linking Administrative Performance of Principals vis-à-vis Public Relations and Community Involvement [Vincular el desempeño administrativo de los directores con las relaciones públicas y la participación comunitaria]. *International Journal of Instruction*, 14 (4) 857-872.

- UNESCO (2000). *La educación encierra un tesoro. Informe de la Comisión Delors*. Paris: Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa
- UNESCO (2020). *Interrupción y respuesta educativa*. <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- UNESCO (2023). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2023: tecnología en la educación: ¿una herramienta en los términos de quién?* <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388894>
- Villacorta, H. (2023). *Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una institución educativa pública, Chaclacayo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110391>

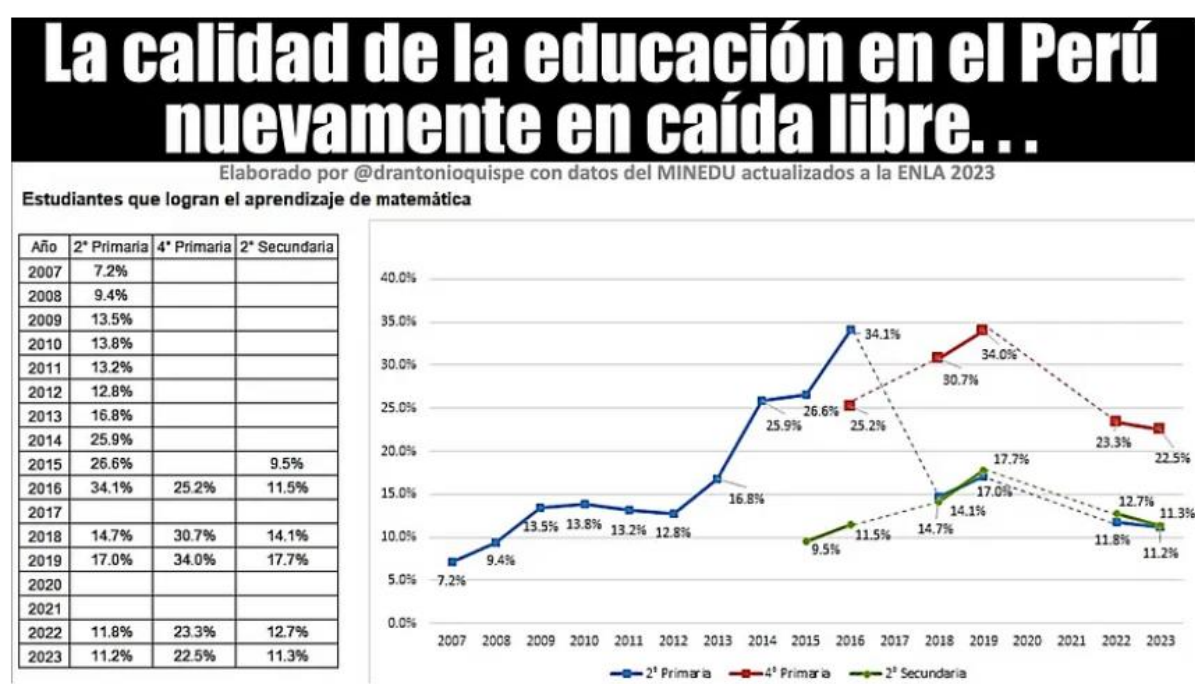
ANEXOS

Anexo 1. Ficha bibliográfica

NOMBRE DE LA FUENTE	AUTOR	AÑO	TIPO DE DOCUMENTO	VOLUMEN Y NUMERO	AMBITO	PÁG	LUGAR DE PUBLICACION	PAIS	Idioma
Liderazgo democrático y su influencia en la calidad educativa de los docentes de la Escuela “José María García”, Ecuador	García Loor, Jéssica Elizabeth	2021	Enfoque cuantitativo, siguió el tipo de investigación básica correlacional.	1	Internacional (zona Urbana)	69	Repositorio URL	Ecuador	Español
Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas	Morales Urrutia, Diana Cristina Paredes Alvarez, Viviana Monserrath	2020	Investigación bibliográfica documental	1	Internacional (zona Urbana)	67	Repositorio URL	Ecuador	Español
Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador	Morán Sernaqué, Eloy Eduardo	2020	Tipo no experimental y diseño transversal descriptivo-correlacional.	1	Internacional (zona Urbana)	98	Repositorio URL	Ecuador	Español
La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador	Ramos Cedeño, Inés Mónica	2020	utilizó un diseño de investigación no experimental de tipo correlacional	1	Internacional (zona Urbana)	63	Repositorio URL	Ecuador	Español
Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una institución educativa pública, Chacacayo	Villacorta Huaylinos, Alvaro Ivan	2023	tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo - correlacional	1	Nacional (zona Urbana)	102	Repositorio URL	Chacacayo	Español
Gestión educativa en la Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°	Rodriguez Alberto,	2023	aplicada y fue de enfoque cuantitativo	1	Nacional (zona Urbana)	85	Repositorio URL	Ancash	Español

86088 Señor de los Milagros – Huaraz	Heimer Maycol								
Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-	Orcón Rivera, Isabel	2021	descriptivo-correlacional, con perspectiva cuantitativa y método hipotético deductivo.	1	Nacional (zona Urbana)	80	Repositorio URL	Chancay	Español
Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior - Camaná, Arequipa	Suarez, Jorge Slim	2022	enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal	1	Nacional (zona Urbana)	114	Repositorio URL	Arequipa	Español
Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica	Miguel Franco, Cesar Augusto	2023	correlacional y de diseño no experimental – transversal.	1	Nacional (zona Urbana)	92	Repositorio URL	Chosica	Español
Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de las redes educativas institucionales- SJL, Lima	Brio Calizaya, Emerita Dina Metadatos	2021	modelo positivista, de tipo básico, con enfoque de investigación cuantitativo; con nivel explicativo y de diseño transversal.	1	Nacional (zona Urbana)	71	Repositorio URL	Chiclayo	Español
Gestión administrativa y calidad educativa en la Institución Educativa 6094 Santa Rosa de Chorrillos	Quezada Vidal, Hugo Alejandro	2022	El tipo de investigación fue básica descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal de enfoque cuantitativo.	1	Nacional		Repositorio URL		Español

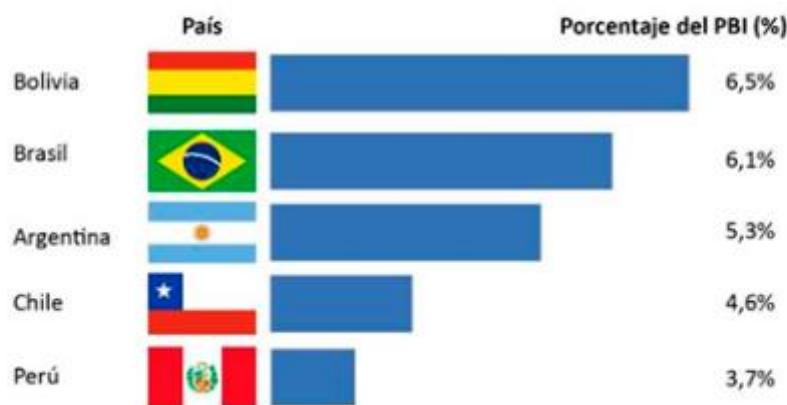
Anexo 2. Calidad de Educación en el Perú



Elaborado por @drantonioquispe con datos del MINEDU actualizados a la ENLA 2023

Anexo 3. PBI destinado a la Educación en América Latina

% DEL PBI DESTINADO A LA EDUCACIÓN EN AMÉRICA LATINA



Fuente: SUTEP 2019

ANEXO 4: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL PERÚ, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

3%

3

unifranz.edu.bo

Fuente de Internet

3%

4

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo