

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



Título

**Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en
Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025**

Tesis para obtener el grado de Maestra en Educación con mención en
Docencia y Gestión de la Calidad

Autora:

Gutiérrez Atoche Violeta

Asesor:

Rengifo Mendoza, Augusto

Código ORCID: 0000-0002-3804-9198

SULLANA - PERÚ

2025

INDICE

Indice general	i
Indice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Palabra clave:	iv
Constancia de originalidad.....	v
Titulo	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introduccion.....	1
Metodología	24
Resultados	28
Análisis y discusión	36
Conclusiones y recomendaciones	44
Referencias bibliograficas	47
Anexos y apèndices	54

Índice de Tablas

N.º		Pág.
Tabla 1:	Nivel de gestión de la calidad educativa	28
Tabla 2:	Nivel de satisfacción de estudiantes	29
Tabla 3:	Prueba de normalidad	30
Tabla 4:	Relación entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes	31
Tabla 5:	Relación entre la gestión institucional y la satisfacción de estudiantes	32
Tabla 6:	Relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de estudiantes	33
Tabla 7:	Relación entre la gestión de soporte y la satisfacción de estudiantes	34
Tabla 8:	Relación entre la gestión por resultados y la satisfacción de estudiantes	35

Palabras clave: Gestión de la calidad educativa, satisfacción de estudiantes

Keywords: Educational quality management, student satisfaction

Línea de investigación

ÁREA	OCDE SUBÁREA	DISCIPLINA	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
5.00.00 CIENCIAS SOCIALES	5.02.00 Otras ciencias sociales	5.09.01 Interdisciplinariedad	1. Gestión de la educación



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025"** del (s) estudiante: **GUTIERREZ ATOCHE VIOLETA**, identificado(a) con Código N° **2113100475**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **20%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Decente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 25 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ GARRÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunto el reporte del Software TURNITIN.

Titulo

Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en
Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

Resumen

El estudio tuvo como finalidad analizar la relación existente entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N.º 20501 El Nazareno, Sullana – 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básico, con un nivel descriptivo–correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo integrada por 168 estudiantes de educación secundaria, de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 80 participantes. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario estructurado, validado por especialistas y con adecuados niveles de confiabilidad. Los hallazgos evidenciaron que la gestión de la calidad educativa se sitúa mayormente en un nivel regular (70 %), mientras que la satisfacción del alumnado se ubicó en un nivel regular en la totalidad de los estudiantes evaluados. Asimismo, se identificó una correlación positiva y significativa entre ambas variables ($r = 0.580$; $p < 0.01$), lo que demuestra que una gestión institucional eficiente incide favorablemente en la percepción y bienestar estudiantil. Se concluye que el fortalecimiento de la planificación, la gestión pedagógica y los servicios de apoyo constituye un elemento clave para mejorar la calidad educativa y elevar la satisfacción de los estudiantes.

Abstract

The present study aimed to establish the relationship between educational quality management and student satisfaction at Institución Educativa N° 20501 El Nazareno, Sullana – 2025. The research was basic in type, with a quantitative approach, descriptive–correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 168 secondary-level students, from which a sample of 80 students was selected through probabilistic sampling. The survey technique was used, and the instrument applied was a structured questionnaire validated by expert judgment and showing adequate reliability. The results revealed that educational quality management reached a regular level in 70% of the respondents, while 100% of the students reported a regular level of satisfaction. Likewise, a positive and significant correlation was found between both variables ($r = 0.580$; $p < 0.01$), indicating that efficient educational management directly influences students' perception and well-being. It is concluded that strengthening institutional planning, pedagogical management, and support services are essential factors to enhance educational quality and, consequently, improve student satisfaction.

Introducción

A nivel Internacional, Mendoza et al. (2024) llevaron a cabo un estudio centrado en la experiencia universitaria y la satisfacción de los estudiantes, desarrollando un modelo innovador que analiza cómo factores académicos, organizativos y de apoyo inciden en la percepción del alumnado en el ámbito universitario. Emplearon un enfoque cuantitativo con diseño explicativo y recolección de datos mediante encuestas aplicadas a estudiantes universitarios. Los resultados evidenciaron que la satisfacción del estudiante está fuertemente condicionada por la calidad de la experiencia académica, la disponibilidad de recursos y el acompañamiento institucional. Este antecedente es útil para tu tema porque demuestra que en contextos internacionales la gestión de la calidad educativa debe abordar no solo los procesos internos sino también la experiencia integral del estudiante, integrando variables contextuales que pueden trasladarse o adaptarse a tu institución educativa local.

Parveen et al. (2024) investigaron cómo las prácticas de gestión de calidad contribuyen al rendimiento y a la satisfacción de los estudiantes en escuelas secundarias públicas. Su diseño fue cuantitativo con alcance correlacional, recolectando datos en varias instituciones mediante cuestionarios a estudiantes y docentes. Los resultados mostraron que una gestión de calidad bien estructurada (incluyendo liderazgo, procesos institucionales, monitoreo y participación comunitaria) se relaciona positivamente con el rendimiento y la satisfacción estudiantil. Esta investigación aporta al marco de tu estudio al confirmar que la gestión de la calidad educativa no solo influye en la percepción del estudiante, sino también en resultados objetivos de aprendizaje, lo cual fortalece la justificación de vincular calidad y satisfacción en tu tesis.

Parveen et al. (2024) exploraron cómo las prácticas de gestión de calidad afectan la satisfacción de los estudiantes de escuelas secundarias en varios países latinoamericanos durante el periodo de educación remota por la pandemia. Implementaron un diseño mixto, con una fase cualitativa basada en grupos focales y una fase cuantitativa con encuestas a más de dos mil estudiantes. Los resultados mostraron que los estudiantes perciben la calidad académica, las estrategias docentes

y la accesibilidad tecnológica como determinantes esenciales de su satisfacción; además, las limitaciones de acceso (internet, dispositivos, conectividad) moderan negativamente esa relación. Este antecedente es muy pertinente pues evidencia que bajo contexto de crisis educativa, los estudiantes evalúan fuertemente la gestión de calidad no solo desde lo pedagógico sino también desde lo tecnológico y organizativo, lo cual podría tomarse en cuenta para instituciones educativas que buscan mantener satisfacción en circunstancias adversas.

Ikram y Kenayathulla (2023) examinaron el nexo entre calidad educativa y satisfacción del estudiante en instituciones de educación superior privadas en Pakistán, considerando dimensiones como materiales instruccionales, apoyo, instalaciones de aula y posibilidad de crecimiento educativo. Aplicaron un enfoque correlacional cuantitativo con encuestas dirigidas a 440 estudiantes de posgrado. Los hallazgos confirmaron que la calidad educativa incide de manera directa y significativa en la satisfacción estudiantil, especialmente en recursos materiales, equipamiento y crecimiento académico. Este antecedente es muy pertinente para tu investigación porque ilustra, desde una experiencia universitaria, cómo manejar dimensiones específicas de calidad puede tener impacto comprobable en la satisfacción del estudiante.

Jiménez et al. (2021) realizaron un estudio en la educación superior chileno-peruana, centrado en la modalidad de aprendizaje en línea, para determinar el grado de satisfacción estudiantil con la calidad del aprendizaje remoto. Bajo enfoque cuantitativo, aplicaron cuestionarios a estudiantes de distintas carreras y analizaron dimensiones tales como calidad docente, recursos académicos, infraestructura digital, interacción e integración educativa. Los hallazgos mostraron que la satisfacción está significativamente influenciada por la calidad docente y los recursos de soporte, siendo la infraestructura tecnológica y la claridad en la comunicación elementos cruciales. Este antecedente aporta a tu tesis porque evidencia que incluso en modalidades no presenciales, la gestión de la calidad educativa juega un papel central en la satisfacción de los estudiantes, lo cual se vuelve relevante si consideras componentes innovadores o híbridos en tu institución.

Moslehpour et al. (2020) investigaron en Taiwán la relación entre la calidad del servicio educativo (aspectos académicos y no académicos), la satisfacción de estudiantes internacionales y la reputación institucional. El estudio fue cuantitativo con diseño causal, aplicando encuestas a estudiantes internacionales en universidades públicas y privadas, midiendo cómo los servicios no académicos (infraestructura, servicios de apoyo, ambiente institucional) impactan la satisfacción, la cual a su vez tiene efecto sobre la reputación de la institución. Los resultados mostraron que los aspectos no académicos son los más determinantes en la satisfacción estudiantil internacional, y que esta satisfacción ejerce mediación significativa entre calidad de servicio y reputación institucional. Para tu estudio resulta útil, pues aporta la perspectiva de estudiantes en contextos internacionales, y subraya que la gestión de calidad educativa debe incorporar tanto lo académico como lo administrativo y lo relacional, para mejorar satisfacción y la imagen institucional.

A nivel nacional, Rojas (2024) llevó a cabo una investigación en una institución educativa privada de la región Piura, cuyo propósito fue establecer la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los estudiantes del nivel básico. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional, aplicando cuestionarios a una muestra de 95 estudiantes de secundaria. Los hallazgos mostraron que la gestión institucional, entendida como la planificación, la organización académica y la comunicación con los estudiantes, presenta una relación significativa con la satisfacción estudiantil. Un aporte importante de este antecedente es que evidencia que los estudiantes valoran de manera especial la gestión orientada a la cercanía y atención a sus necesidades, lo que fortalece la pertinencia del análisis de la calidad educativa en el marco de la satisfacción del alumnado

Caipo (2024) realizó su investigación en Lima con estudiantes del nivel de secundaria de una institución educativa, con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental transversal; se aplicó un cuestionario a 103 estudiantes de los ciclos escolares superiores, de una muestra seleccionada de un total de 515 alumnos matriculados. Las

dimensiones evaluadas de calidad fueron sus dimensiones propuestas, en tanto la satisfacción estudiantil se midió en función de estos mismos elementos de servicio. Los resultados indican que existe una relación positiva significativa entre la calidad educativa percibida y el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. Este antecedente aporta al presente estudio al mostrar cómo cada dimensión de calidad incide muy significativo en la satisfacción de los estudiantes, subrayando que los estudiantes valoran especialmente la fiabilidad y la empatía, lo que sugiere que mejorar esos componentes puede generar mejoras perceptibles en su satisfacción.

Gerónimo y Guerra (2023) realizaron un estudio en una universidad pública peruana con el propósito de examinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración durante el año 2023. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios que midieron diversas dimensiones de la gestión educativa — institucional, pedagógica y universitaria—, así como aspectos vinculados a la satisfacción estudiantil, entre ellos la calidad de la enseñanza, los servicios, la infraestructura y la vida académica. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre ambas variables, lo que indica que una gestión educativa eficiente favorece una percepción más positiva de la experiencia formativa en los estudiantes. Este antecedente es particularmente relevante, ya que resalta la importancia de que la gestión educativa no se limite a funciones administrativas, sino que priorice el fortalecimiento integral de la vivencia estudiantil, contribuyendo al análisis de la satisfacción en cualquier contexto educativo.

Huamán (2023) realizó un estudio en instituciones educativas públicas de Ayacucho con el fin de analizar asociaciones entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de secundaria. El diseño fue cuantitativo, correlacional y no experimental, aplicando encuestas estructuradas a 180 estudiantes. Los resultados revelaron que la gestión educativa presenta una correlación significativa con la satisfacción estudiantil, especialmente en dimensiones relacionadas con la organización académica, el desempeño docente y la disponibilidad de recursos. El

aporte de este antecedente al presente estudio es que reafirma la necesidad de gestionar la calidad de manera integral, incorporando tanto aspectos pedagógicos como administrativos, para fortalecer las buenas prácticas educativa de los alumnos.

Ramírez (2023) desarrolló un estudio en una universidad privada de la ciudad de Arequipa con el propósito de analizar cómo se relaciona la gestión de la calidad educativa con la satisfacción de los estudiantes de pregrado. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y diseño no experimental de tipo transversal. Para la recolección de información se utilizaron cuestionarios estandarizados aplicados a 200 estudiantes pertenecientes a distintas carreras profesionales. Los resultados mostraron que las dimensiones de la gestión, especialmente aquellas vinculadas a la innovación curricular, los servicios de apoyo académico y la administración institucional, mantienen una relación significativa con el grado de satisfacción del estudiante. El valor de este antecedente radica en evidenciar que la gestión de la calidad educativa requiere integrar componentes tecnológicos y de innovación, los cuales se han convertido en exigencias clave del alumnado en el contexto actual.

Mendoza (2022) llevó a cabo una investigación en una institución educativa privada de Lima con el objetivo de determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal de tipo correlacional, aplicando encuestas a una muestra de 150 estudiantes. Los resultados evidenciaron la presencia de una correlación positiva y significativa entre ambas variables, resaltando que aspectos como la comunicación institucional, el liderazgo docente y la disponibilidad de recursos influyen directamente en la percepción estudiantil. Este antecedente es relevante porque confirma que la satisfacción del alumnado está estrechamente vinculada a la calidad de la gestión institucional y no solo a los procesos pedagógicos, constituyendo un elemento clave en las estrategias orientadas a mejorar la calidad educativa.

Sacsavilca (2022) investigó en una institución educativa de Huarochirí con estudiantes de secundaria para conocer si existía una relación directa entre la gestión

de la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil. Usó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal, con una muestra de 63 alumnos; se empleó cuestionario con dimensiones de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) para medir percepción de la calidad, y escalas de satisfacción para valorar el sentir de los estudiantes. Los resultados mostraron que aproximadamente el 60.3 % de los estudiantes calificó la gestión de la calidad del servicio en nivel medio, y el 57.1 % calificó su satisfacción también como de nivel medio; además, la correlación entre gestión de calidad y satisfacción fue alta y significativa ($r \approx 0.753$; $p < 0.05$). Este antecedente es útil porque ilustra que incluso cuando la percepción de calidad no es alta, la existencia de una relación fuerte con la satisfacción indica que mejoras modestas pueden tener efectos significativos en la percepción del alumnado.

En la investigación de Amaro (2022) desarrolló una investigación en instituciones educativas públicas pertenecientes a la UGEL 06, en el distrito de Ate, con el propósito de determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes durante el año 2021. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional, aplicando cuestionarios a los estudiantes para evaluar su percepción sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre ambas variables, lo cual evidencia que el fortalecimiento de los procesos educativos repercute directamente en una mayor satisfacción del alumnado. Este estudio es relevante porque demuestra que la satisfacción estudiantil es producto de múltiples factores, entre ellos la infraestructura, la organización institucional y el desempeño docente. En este sentido, el antecedente subraya la importancia de una gestión de la calidad educativa integral y orientada a atender las expectativas de los estudiantes, alineándose con la perspectiva del presente trabajo de investigación.

Quispe (2022) desarrolló un estudio en una institución educativa pública del Cusco con la finalidad de examinar la relación entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundario. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional y de

corte transversal, aplicando encuestas a 110 estudiantes. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre la percepción de calidad y el nivel de satisfacción, destacándose que la dimensión relacionada con el desempeño docente fue la que presentó mayor incidencia en la valoración estudiantil. Este antecedente resulta pertinente, pues evidencia que la satisfacción del alumnado no depende únicamente de la disponibilidad de recursos materiales, sino principalmente de la calidad del servicio pedagógico brindado.

Valverde (2022) efectuó una investigación en una institución educativa privada de Huancayo con el propósito de determinar de qué manera la gestión de la calidad se vincula con la satisfacción de los estudiantes del nivel básico regular. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño transversal. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios a 150 estudiantes. Los hallazgos mostraron que las dimensiones de la calidad educativa asociadas al liderazgo docente, la comunicación institucional y el apoyo académico guardan una relación significativa con el nivel de satisfacción estudiantil. Este antecedente resulta pertinente, ya que evidencia que la gestión de la calidad educativa no se limita a las condiciones materiales, sino que comprende el acompañamiento pedagógico y la interacción cercana con los estudiantes, factores que influyen directamente en su percepción y satisfacción.

Sánchez (2021) realizó un estudio en una institución educativa pública de la ciudad de Chiclayo con el fin de analizar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de nivel secundario. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, aplicando encuestas a 120 estudiantes. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables, demostrando que la gestión institucional influye directamente en la percepción que tienen los alumnos sobre el servicio educativo. Este antecedente contribuye al presente estudio al resaltar que la satisfacción estudiantil no depende únicamente de la labor docente en el aula, sino también de procesos como la planificación, la organización y el liderazgo institucional, elementos que conforman la gestión de la calidad educativa.

Allcca (2021) llevó a cabo una investigación en los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBA) pertenecientes a una UGEL de Lima, con el objetivo de analizar la relación existente entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios a 63 estudiantes, lo que permitió obtener información sobre su percepción respecto a ambas variables. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, lo que demuestra que una adecuada organización y conducción del proceso educativo influye en la valoración positiva de los alumnos hacia su institución. El aporte de este antecedente radica en destacar la importancia de contar con una gestión eficiente que no solo se limite a los aspectos administrativos, sino que considere también las necesidades formativas y emocionales de los estudiantes, sobre todo en el contexto de la educación alternativa. Este hallazgo resulta aplicable a la presente investigación, en tanto evidencia cómo la gestión educativa es determinante en el grado de satisfacción de los estudiantes.

Chávez (2021) realizó un estudio en una institución educativa pública de la ciudad de Trujillo con el objetivo de examinar cómo la gestión de la calidad influye en la satisfacción de los estudiantes de nivel secundario. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo y un diseño no experimental, aplicando cuestionarios a una muestra conformada por 120 estudiantes. Los hallazgos revelaron que la gestión de la calidad considerada a partir de la planificación institucional, el acompañamiento pedagógico y el soporte administrativo ejerce un efecto significativo en la percepción que los estudiantes tienen del servicio educativo. Un aporte importante de este antecedente es que muestra que el fortalecimiento continuo de los procesos de gestión puede elevar de manera notable la satisfacción del alumnado, destacando que la calidad educativa debe entenderse como un proceso dinámico en constante mejora.

Guzmán (2020) realizó una investigación en una institución educativa pública de Lima Este, dirigida a estudiantes de primero a quinto año de secundaria, con la

finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional básico. La población estuvo conformada por 930 estudiantes, y se utilizó un cuestionario validado por juicio de expertos, cuya confiabilidad fue comprobada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados demostraron la existencia de una correlación significativa entre ambas variables ($p < 0.05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula. Este antecedente confirma que diversos componentes del servicio educativo como la atención del docente, las condiciones de infraestructura y la organización institucional influyen de manera directa en la satisfacción del estudiante. Además, evidencia que incluso en instituciones públicas con recursos limitados es posible identificar claramente esta relación.

La gestión de la calidad educativa ha sido entendida desde distintos enfoques. Para Cano (2020), es un proceso sistemático de planificación, control y mejora que busca garantizar que los aprendizajes respondan a estándares internacionales y a las demandas del contexto local. Por su parte, López (2021) la describe como el conjunto de prácticas organizacionales y pedagógicas orientadas a asegurar que los procesos educativos generen aprendizajes relevantes y satisfactorios.

La UNESCO (2017) subraya que hablar de calidad educativa implica no solo medir resultados académicos, sino también garantizar inclusión, equidad, pertinencia y eficiencia en los sistemas educativos. Así mismo sigue la línea, la norma ISO 21001 (2018) plantea que la gestión educativa debe centrarse en las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros actores de la comunidad educativa, adoptando mecanismos de evaluación y mejora continua.

En síntesis, la gestión de la calidad educativa es el conjunto de procesos y estrategias organizadas que permiten asegurar aprendizajes pertinentes, sostenibles y acordes con las demandas de la sociedad, bajo el marco de innovación y equidad.

La gestión de la calidad educativa constituye un campo de estudio que se sustenta en los principios de la gestión organizacional, la administración educativa y las teorías

de calidad total aplicadas al ámbito académico. Según Deming (1989), la calidad se entiende como la mejora continua de los procesos organizacionales para alcanzar la satisfacción de los usuarios. Este principio, trasladado al sector educativo, implica que las instituciones deben garantizar estándares que promuevan aprendizajes significativos y servicios de apoyo acordes a las necesidades de los estudiantes.

A partir de los enfoques de Calidad Total (TQM), se concibe que la educación no solo debe evaluar los resultados académicos, sino también los procesos administrativos, la infraestructura, la innovación pedagógica y la satisfacción de la comunidad educativa (Juran, 1992). En este sentido, Crosby (1995) sostiene que la calidad se logra cuando el producto o servicio responde plenamente a las expectativas de los usuarios; en el ámbito educativo, ello supone diseñar currículos pertinentes, metodologías innovadoras y mecanismos de evaluación que permitan medir aprendizajes efectivos.

De manera concordante, la UNESCO (2015) señala que la gestión de la calidad educativa no debe centrarse únicamente en indicadores de acceso o cobertura, sino que debe incorporar dimensiones vinculadas con la equidad, la pertinencia cultural, el uso eficiente de los recursos y la contribución al desarrollo integral del estudiante. Esta visión integradora amplía el concepto de calidad educativa hacia un enfoque de justicia social, donde todos los actores tengan oportunidades equitativas de aprendizaje.

Del mismo modo, la ISO 21001:2018 se presenta como un marco técnico y científico que guía a las instituciones educativas en la adopción de sistemas de gestión orientados a la calidad. Este estándar internacional establece que la satisfacción de los estudiantes y de las demás partes interesadas constituye un componente fundamental para garantizar la mejora continua y la efectividad de los procesos educativos (International Organization for Standardization (ISO), 2018).

Por otro lado, autores contemporáneos subrayan que la gestión de la calidad educativa debe atender las transformaciones sociales y tecnológicas. Martínez (2021) argumenta que la digitalización educativa y el uso de recursos virtuales exigen nuevas estrategias de calidad, donde la innovación pedagógica y la accesibilidad tecnológica

se convierten en criterios de evaluación fundamentales. Igualmente, Gento y Vivas (2022) destacan que el liderazgo pedagógico, la participación de la comunidad educativa y la cultura institucional son determinantes para consolidar una gestión de calidad centrada en el estudiante.

En síntesis, la fundamentación científica de la gestión de la calidad educativa se apoya en las teorías clásicas de calidad total, los marcos internacionales como la ISO 21001 y en investigaciones recientes que destacan la necesidad de responder a los retos de la globalización, la equidad y la innovación tecnológica. Estos aportes consolidan a la gestión de la calidad como un factor clave para garantizar procesos educativos pertinentes, inclusivos y sostenibles)

Enfoques de la gestión de la calidad educativa, ha sido abordado desde diversos enfoques que provienen de la teoría organizacional y la administración moderna, pero que se adaptan a la realidad educativa. Uno de los más reconocidos es el enfoque de la Calidad Total (TQM). Según Sallis (2014), este enfoque concibe la calidad como una responsabilidad compartida por toda la institución. En el ámbito educativo, no solo se evalúan los logros académicos, sino también los procesos administrativos, la atención al estudiante, la interacción entre docentes y alumnos y el clima institucional. Lo esencial de este enfoque es fomentar una cultura organizacional en la que cada actor, desde los directivos hasta los estudiantes, aporte a la mejora continua.

Otro aporte teórico relevante es el Modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y posteriormente adaptado al contexto educativo. Este modelo evalúa la calidad percibida mediante cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Aplicado al ámbito educativo, facilita la valoración de la calidad de los servicios académicos y complementarios desde la percepción de los estudiantes, quienes son entendidos como los principales usuarios del sistema educativo.

Asimismo, el Modelo EFQM de Excelencia (EFQM, 2019) aporta una visión integral al situar como ejes de la calidad la innovación, el liderazgo y la orientación hacia los resultados. Este enfoque ha sido adoptado por diversas instituciones

educativas de Europa y América Latina porque impulsa la autoevaluación y la toma de decisiones estratégicas a partir de evidencias. Se trata de un marco flexible que permite a las instituciones medir su desempeño y diseñar planes de mejora sostenibles.

Las principales características que definen a la gestión de la calidad educativa pueden sintetizarse en los siguientes aspectos:

Orientación al estudiante: el estudiante se ubica en el centro del proceso formativo. Como señalan Martínez (2021) y UNESCO (2015), la educación de calidad no solo busca transmitir conocimientos, sino garantizar que estos sean significativos, pertinentes y equitativos. Esto implica diseñar experiencias de aprendizaje que respondan a los intereses, ritmos y contextos de los alumnos.

Mejora continua: siguiendo el ciclo de Deming (1989), la calidad se concibe como un procedimiento permanente planificar, ejecución, evaluación y retroalimentación. En la práctica, esto significa revisar y actualizar periódicamente los estudios, la capacitación docente y los mecanismos de evaluación.

Participación de la comunidad educativa: la calidad no es producto del esfuerzo individual, sino de la acción conjunta de directivos, docentes, estudiantes y familias (Sallis, 2014). La participación favorece la corresponsabilidad y fortalece la cultura institucional.

Innovación y pertinencia: la gestión de calidad no puede estar desligada de los cambios sociales y tecnológicos. Por ello, requiere introducir nuevas metodologías de enseñanza, recursos digitales y estrategias que se adapten al contexto cultural de los estudiantes (Martínez, 2021).

Transparencia y rendición de cuentas: toda institución educativa que aspire a gestionar calidad debe garantizar procesos claros, evaluables y auditables, de modo que los resultados puedan comunicarse a la comunidad educativa y a la sociedad (ISO, 2018).

Los factores que intervienen en la gestión de la calidad educativa son diversos y provienen tanto del entorno interno como del externo. En conjunto, estos elementos

condicionan la efectividad de los procesos institucionales y determinan el nivel de calidad que una institución es capaz de alcanzar. Entre los principales factores que inciden en dicha gestión se encuentran los siguientes:

Liderazgo institucional: Gento y Vivas (2022) destacan que el liderazgo directivo es clave para generar confianza, orientar procesos de cambio y consolidar una visión compartida de calidad. Sin liderazgo comprometido, los procesos suelen fragmentarse o diluirse.

Formación y motivación docente: los docentes constituyen el motor de la calidad educativa. Su capacitación continua en metodologías activas, uso de recursos digitales y estrategias de evaluación garantiza la pertinencia y efectividad del proceso de enseñanza (Martínez, 2021).

Recursos e infraestructura: como señalan Jiménez-Bucarey et al. (2021), la calidad educativa también depende de la disponibilidad de recursos físicos y virtuales: aulas equipadas, bibliotecas digitales, plataformas tecnológicas y entornos de aprendizaje inclusivos.

Clima y cultura institucional: una cultura basada en el respeto, la cooperación y la innovación fortalece la gestión de la calidad (Sallis, 2014). Cuando existe un clima institucional positivo, los actores educativos se comprometen más activamente en los procesos de mejora.

Evaluación y autoevaluación permanente: la aplicación de procesos internos y externos de evaluación permite identificar fortalezas y debilidades, generando insumos para el diseño de planes de mejora (EFQM, 2019). La autoevaluación, en particular, fomenta la responsabilidad institucional y la autocrítica constructiva.

Tendencias actuales en gestión de la calidad educativa, en los últimos años, la gestión de la calidad educativa se ha transformado debido a factores globales:

Digitalización y educación en línea: la pandemia de la COVID-19 aceleró el uso de plataformas virtuales, lo que obliga a gestionar calidad en entornos híbridos (Martínez, 2021).

Enfoque en competencias: más allá de los contenidos, se busca que los estudiantes desarrollen competencias transversales como pensamiento crítico, creatividad y habilidades digitales.

Inclusión y equidad: la calidad no se limita a la excelencia académica, sino a garantizar que todos los estudiantes, sin importar su origen o condición, tengan acceso a una educación de igual nivel (UNESCO, 2017).

Acreditación y rendición de cuentas: las instituciones se ven cada vez más obligadas a demostrar resultados medibles, tanto académicos como institucionales (ISO, 2018).

Participación estudiantil: los estudiantes son considerados actores activos en la evaluación de la calidad, especialmente en educación superior (Gento & Vivas, 2022).

La satisfacción estudiantil constituye un eje fundamental dentro de la gestión educativa, pues expresa el nivel en que los alumnos perciben que la institución atiende sus expectativas y necesidades formativas. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción surge del contraste entre las expectativas previas de una persona y los resultados efectivamente obtenidos. Trasladado al ámbito educativo, este concepto implica valorar si la experiencia académica y administrativa proporcionada por la institución corresponde con las promesas y compromisos asumidos ante los estudiantes.

Desde una perspectiva más amplia, Elliot y Shin (2002) plantean que la satisfacción estudiantil no se limita al rendimiento académico, sino que incluye el acceso a servicios de apoyo, la organización administrativa, el entorno de aprendizaje y el acompañamiento integral que brinda la institución. De igual manera, Alves y Raposo (2010) sostienen que este concepto también involucra una dimensión actitudinal, ya que los estudiantes desarrollan una percepción positiva hacia la institución cuando sienten que reciben un servicio de calidad, lo que a su vez fortalece la fidelización y la reputación institucional.

La satisfacción de los estudiantes puede analizarse desde diferentes perspectivas teóricas que permiten comprender su complejidad.

Enfoque psicológico; se centra en el plano emocional y motivacional del estudiante. Bajo esta mirada, la satisfacción se concibe como un estado positivo que surge cuando el alumno percibe que sus esfuerzos son reconocidos, que existe un ambiente favorable para su aprendizaje y que logra alcanzar metas personales. Elliot y Shin (2002) sostienen que este enfoque resalta la importancia del bienestar subjetivo como motor de la permanencia y el éxito académico.

Enfoque de servicios, inspirado en la gestión de calidad en las organizaciones, este enfoque concibe al estudiante como un usuario que recibe un servicio educativo. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), a través del modelo SERVQUAL, señalan que la satisfacción depende de la calidad percibida en dimensiones como la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Trasladado al ámbito educativo, implica valorar tanto la enseñanza como los procesos administrativos, el trato del personal y los recursos disponibles.

Enfoque institucional, se concibe la satisfacción estudiantil como un reflejo de la eficiencia y eficacia de la institución para cumplir su misión. Alves y Raposo (2010) argumentan que este enfoque es estratégico, ya que niveles altos de satisfacción no solo fortalecen la permanencia de los alumnos, sino que también incrementan el prestigio y la competitividad institucional. Aquí, la satisfacción deja de ser un asunto individual para convertirse en un indicador de calidad y sostenibilidad organizacional.

La satisfacción de los estudiantes posee atributos que la hacen un concepto singular dentro del ámbito educativo:

Carácter subjetivo: se construye a partir de la comparación entre lo esperado y lo experimentado por cada estudiante (Kotler & Keller, 2016). Esta subjetividad implica que dos alumnos en el mismo contexto pueden tener percepciones diferentes sobre el servicio recibido.

Dimensión multidimensional: no puede ser entendida únicamente desde lo académico, sino que incluye factores administrativos, tecnológicos, sociales y emocionales (Navarro, 2020).

Naturaleza dinámica: la satisfacción cambia a lo largo del tiempo y está influida por las experiencias acumuladas. Un estudiante puede sentirse satisfecho en una etapa y no en otra, según la evolución de la institución y sus propios logros.

Función predictiva: niveles altos de satisfacción son predictores de mayor fidelización, permanencia en la institución, disposición a recomendarla y mejor rendimiento académico (Alves & Raposo, 2010).

Relación con la calidad educativa: se constituye en un indicador estratégico de la efectividad de los programas, lo que la convierte en un referente para procesos de acreditación, certificación y mejora continua (UNESCO, 2017).

La satisfacción de los estudiantes se fundamenta en teorías del comportamiento humano y de la gestión de servicios, las cuales permiten comprender cómo se forma y cuáles son sus consecuencias en el ámbito educativo. Desde la teoría de la discrepancia de expectativas (Oliver, 1980), se sostiene que la satisfacción se genera cuando la experiencia real del estudiante cumple o supera sus expectativas previas. Este marco es ampliamente utilizado en educación porque los alumnos llegan con ideas previas sobre la calidad de la enseñanza, los recursos y el trato recibido, comparando constantemente lo prometido con lo recibido.

Por su parte, la teoría de la equidad (Adams, 1965) plantea que los estudiantes evalúan su satisfacción a partir de la relación entre el esfuerzo invertido (tiempo, recursos, compromiso) y los beneficios obtenidos (aprendizajes, títulos, competencias, empleabilidad). Una percepción de injusticia o desequilibrio puede generar insatisfacción y abandono escolar.

Factores que influyen en la satisfacción estudiantil, la satisfacción de los estudiantes no depende de un único elemento, sino de la interacción de múltiples factores que condicionan su experiencia educativa:

Calidad del docente: la preparación académica, el compromiso, la capacidad pedagógica y la empatía del profesorado son percibidos como aspectos decisivos para valorar positivamente la experiencia formativa.

Gestión institucional eficiente: la claridad en los procesos administrativos, la rapidez en la atención y la accesibilidad de la información generan confianza y reducen la frustración de los alumnos.

Infraestructura y recursos académicos: disponer de ambientes adecuados, bibliotecas físicas y digitales, laboratorios y plataformas tecnológicas modernas eleva la percepción de respaldo institucional al aprendizaje.

Clima institucional y relaciones humanas: un entorno inclusivo, respetuoso y colaborativo favorece la integración y el sentido de pertenencia de los estudiantes, lo que incrementa su satisfacción general.

Soporte tecnológico: en el contexto actual, contar con plataformas digitales estables, con buen soporte técnico y con contenidos actualizados es un factor indispensable que influye en la percepción de modernidad y eficacia.

Valor percibido de la formación: los estudiantes suelen evaluar si los beneficios obtenidos (aprendizajes, oportunidades, competencias) se corresponden con los recursos invertidos en tiempo, esfuerzo y dinero, lo cual repercute directamente en su nivel de satisfacción (Kotler & Keller, 2016).

Impacto de la satisfacción en la educación, ante el análisis de la satisfacción de los estudiantes es clave porque está directamente relacionado con múltiples resultados educativos y sociales:

Rendimiento académico: los estudiantes satisfechos suelen mostrar mayor motivación intrínseca, lo que se traduce en mejor desempeño en las evaluaciones y actividades (Navarro, 2020).

Permanencia y retención: altos niveles de satisfacción reducen la deserción, fortalecen la lealtad hacia la institución y favorecen la culminación de estudios (Alves & Raposo, 2010).

Reputación institucional: los alumnos satisfechos actúan como embajadores de la institución, recomendándola a futuros estudiantes, lo cual impacta en la captación y sostenibilidad financiera (Kotler & Keller, 2016).

Bienestar emocional: la satisfacción no solo implica conformidad con el servicio, sino también un estado de bienestar que potencia la resiliencia, la autoconfianza y la disposición para el aprendizaje continuo.

Modelos de medición de la satisfacción estudiantil, distintos autores han propuesto modelos que permiten analizar la complejidad del fenómeno:

Modelo SERVQUAL adaptado a la educación; evalúa la satisfacción en función de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988). En el contexto educativo, esto implica medir desde los recursos materiales hasta la calidad de la interacción entre docentes y estudiantes.

Modelo de factores múltiples, este plantea que la satisfacción se construye en base a variables académicas (metodología docente, contenidos, evaluación), administrativas (atención y trámites), sociales (clima institucional) y tecnológicas (plataformas y recursos digitales).

Escalas específicas en educación superior; Elliot y Shin (2002) desarrollaron una escala diseñada exclusivamente para medir satisfacción en estudiantes universitarios, incluyendo ítems sobre calidad académica, servicios de apoyo, vida estudiantil y empleabilidad.

Modelos integrados de calidad educativa, se consideran la satisfacción estudiantil como un elemento dentro del ciclo de mejora continua de las instituciones, lo que convierte su medición en un requisito indispensable para procesos de acreditación y certificación (UNESCO, 2017).

La satisfacción de los estudiantes no puede entenderse como una simple reacción emocional, sino como un constructo multidimensional influenciado por expectativas, percepciones de equidad, calidad de servicios y clima institucional. Además de su

valor en el bienestar del alumno, constituye un indicador estratégico para medir la efectividad y sostenibilidad de las instituciones educativas. Por ello, su análisis riguroso mediante enfoques teóricos y modelos de medición resulta fundamental en cualquier investigación que busque vincularla con la gestión de la calidad educativa.

Por otro lado, el estudio se justifica teóricamente, porque contribuirá a ampliar el conocimiento sobre la relación entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, variables que hoy son centrales en la mejora de los sistemas escolares. Si bien existen investigaciones previas, la mayoría se centra en educación superior, por lo que analizar este vínculo en el contexto de instituciones de educación básica permitirá generar nuevos aportes. Además, la investigación busca integrar enfoques de la gestión de calidad (como el modelo de mejora continua) con teorías de satisfacción estudiantil, fortaleciendo así el marco conceptual y ofreciendo bases para futuras investigaciones.

En el ámbito social, la investigación es relevante porque la calidad de la educación repercute directamente en la formación de ciudadanos más competentes y comprometidos con su entorno. Estudiantes satisfechos no solo muestran mejores niveles de rendimiento, sino que también desarrollan mayor sentido de pertenencia y obligación con su comunidad educativa. De este modo, los resultados de este estudio pueden aprovecharse de insumo para que las instituciones educativas promuevan cambios que mejoren el bienestar estudiantil y, en consecuencia, favorezcan el desarrollo social y la cohesión comunitaria.

Desde la perspectiva práctica, este trabajo permitirá identificar los aspectos de la gestión de la calidad educativa que impactan de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes. Con ello, los directivos, docentes y gestores tendrán evidencias concretas para diseñar estrategias de mejora en los procesos académicos y administrativos. En otras palabras, los resultados de la investigación podrán ser aplicados en la toma de decisiones institucionales, orientando acciones hacia un servicio educativo más eficiente, pertinente y humanizado.

La investigación también tiene un valor metodológico, ya que la aplicación de un diseño cuantitativo, descriptivo y correlacional permitirá comprobar la relación existente entre la gestión de calidad educativa y la satisfacción estudiantil en un contexto específico. El uso de instrumentos validados y el análisis estadístico contribuirán a fortalecer la confiabilidad y validez de los resultados, sirviendo como referente para otras investigaciones similares en instituciones educativas. De este modo, el estudio no solo aporta resultados empíricos, sino también una ruta metodológica que podrá replicarse en diferentes escenarios

Describiendo la realidad de problema, la educación constituye un eje fundamental para el desarrollo de las sociedades, pero en muchos contextos persisten deficiencias relacionadas con la gestión de la calidad y la satisfacción de los estudiantes. A nivel internacional, la UNESCO (2022) advierte que la calidad educativa es desigual, y que la falta de procesos de gestión efectivos limita la capacidad de los sistemas educativos para responder a las necesidades actuales. Esta situación se refleja en la insatisfacción de los estudiantes, quienes demandan no solo conocimientos, sino también experiencias educativas más inclusivas, pertinentes y de calidad.

En países de América Latina, la problemática es aún más evidente. Según la CEPAL (2021), gran parte del aparato y motor educativo de la región enfrentan retos vinculados a infraestructura deficiente, escasa innovación pedagógica y limitada gestión institucional, lo que impacta negativamente en el nivel de satisfacción estudiantil. A esto se suma el impacto de la pandemia, que obligó a una transición rápida hacia la educación virtual, generando desafíos en la adaptación tecnológica y en las percepciones de la calidad de los servicios ofrecidos (García-Aretio, 2021).

En el caso del Perú, estudios recientes revelan que la satisfacción de los alumnos está fuertemente condicionada por la calidad de la gestión institucional. Quispe (2022) encontró que en instituciones públicas de Cusco, los procesos administrativos poco eficientes y la falta de recursos tecnológicos influyen negativamente en la percepción de los alumnos. De manera similar, Rojas (2024) evidenció en Piura que una gestión

educativa limitada repercute en un bajo nivel de satisfacción, especialmente en lo referente al trato administrativo y la modernización de los servicios.

A nivel escolar, esta situación se traduce en un bajo compromiso del alumno con su aprendizaje, en la pérdida de confianza hacia la institución educativa y en una limitada disposición a recomendarla a otros. Como señala Navarro (2020), la satisfacción estudiantil es una vista directa de la calidad de los procesos institucionales, y su ausencia puede derivar en problemas de deserción, bajo rendimiento y desmotivación general.

Por lo tanto, la realidad problemática se centra en la necesidad de analizar cómo la gestión de la calidad educativa influye en la satisfacción de los estudiantes en instituciones de educación básica, pues solo conociendo esta relación será posible implementar estrategias que fortalezcan la confianza, el compromiso y el bienestar de los alumnos. En la institución educativa objeto de estudio se evidencia una serie de dificultades que explican la disminución en la satisfacción de los estudiantes. Entre las principales causas destacan la deficiente gestión administrativa, caracterizada por trámites burocráticos lentos y escasa eficiencia en la atención; la limitada innovación pedagógica, que mantiene prácticas tradicionales poco motivadoras; así como la insuficiencia de infraestructura y recursos tecnológicos, que restringe el acceso a una educación moderna y pertinente. A ello se suma la falta de una cultura de evaluación y mejora continua que permita identificar oportunamente las necesidades estudiantiles. Estas limitaciones generan efectos negativos como el bajo nivel de satisfacción de los alumnos, el incremento de la deserción escolar, la reducción del rendimiento académico y el debilitamiento de la imagen institucional, lo cual no solo afecta el prestigio y la sostenibilidad de la escuela, sino que también impacta en la formación integral de los estudiantes y en su aporte a la cohesión social de la comunidad. Ante lo expuesto se plantea la siguiente: ¿De qué manera la gestión de la calidad educativa se relaciona en la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N°20501, El Nazareno, Sullana -2025?

La gestión de la calidad educativa puede definirse como un proceso integral orientado a optimizar de manera continua los servicios que ofrece una institución

educativa, tanto en el ámbito pedagógico como en el administrativo. Su propósito central es responder de forma efectiva a las necesidades y expectativas de todos los actores de la comunidad educativa. Según la UNESCO (2017), la calidad en educación está asociada a la pertinencia, equidad, eficiencia y eficacia de los procesos de enseñanza y aprendizaje, asegurando que los resultados obtenidos contribuyan al desarrollo personal, académico y social de los estudiantes.

Entre algunas dimensiones de la gestión de la calidad educativa; primero la Gestión institucional: se refiere a la organización y administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la institución, en concordancia con su misión y visión. De acuerdo con Bolívar (2019), este componente busca la articulación entre políticas educativas, liderazgo directivo y participación de la comunidad escolar para alcanzar metas de calidad.

Gestión pedagógica: engloba los procesos de enseñanza y aprendizaje, metodologías, currículo y desempeño docente. Para Murillo (2020), esta dimensión asegura la pertinencia de las estrategias pedagógicas y promueve el aprendizaje significativo a través de una enseñanza planificada y reflexiva.

Gestión de soporte o apoyo: comprende los servicios complementarios que facilitan el aprendizaje, como infraestructura, equipamiento, soporte tecnológico y programas de bienestar. Según Rodríguez y García (2018), este ámbito crea las condiciones necesarias para que los estudiantes desarrollen sus competencias en un entorno adecuado y seguro.

Gestión de resultados: evalúa los logros alcanzados en términos de competencias, rendimiento académico, permanencia escolar y satisfacción de los usuarios. De acuerdo con Hernández (2021), esta dimensión se centra en los indicadores de eficiencia y eficacia educativa, vinculando los procesos institucionales con la mejora del desempeño estudiantil.”

Se define la satisfacción de los estudiantes, como el nivel en que las percepciones y expectativas de los alumnos respecto a los servicios educativos son cumplidas o superadas. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción se produce cuando la

experiencia recibida se compara favorablemente con lo que el estudiante esperaba. En el ámbito educativo, para Caballero y Bolívar (2018), este constructo refleja la valoración que hacen los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza, el apoyo institucional y los recursos ofrecidos.

Entre algunas dimensiones, que se proponen, la satisfacción académica: incluye la percepción del estudiante sobre la calidad de la enseñanza, la pertinencia de los contenidos curriculares y el desempeño docente. De acuerdo con Navarro (2019), la dimensión académica es fundamental porque se vincula directamente con el proceso de aprendizaje y la formación integral del alumno.

Satisfacción con los servicios de apoyo: hace referencia a la valoración de los estudiantes sobre los recursos institucionales complementarios, como biblioteca, infraestructura, soporte tecnológico y programas de bienestar. Según Pérez y Morales (2021), esta dimensión influye en la experiencia educativa al facilitar el desarrollo académico en condiciones óptimas.

Satisfacción administrativa: se relaciona con la percepción sobre la eficiencia de los trámites, la atención recibida en las áreas administrativas y la accesibilidad de los procesos institucionales. Para Ramírez (2018), la gestión administrativa tiene un impacto directo en la experiencia del estudiante, generando confianza o descontento con la institución.

Satisfacción global: es la evaluación integral que hace el estudiante sobre su experiencia educativa en la institución. De acuerdo con Martínez y Ruiz (2020), este componente refleja el nivel de recomendación y fidelización hacia la institución, constituyendo un indicador de su reputación y competitividad

La primera variable; se medirá a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes, considerando cuatro dimensiones: gestión institucional, gestión pedagógica, gestión de soporte y gestión de resultados. Cada dimensión se evaluará con ítems en escala tipo Likert (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo).

En cuanto a la definición operacional de la segunda variable, se medirá mediante un cuestionario dirigido a los estudiantes, con ítems en escala tipo Likert (1 = totalmente insatisfecho a 5 = totalmente satisfecho), abarcando cuatro dimensiones: satisfacción académica, satisfacción con los servicios de apoyo, satisfacción administrativa y satisfacción global.

El fin de estudio fue, establecer la relación entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025.

Así mismo se formuló algunos objetivos específicos: Identificar cual es el nivel de la gestión de la calidad educativa de la Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. Determinar el nivel de satisfacción de estudiantes de la Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. Especificar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. Especificar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. Especificar la relación entre la gestión de soporte y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. Especificar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025.

Metodología

El presente estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, ya que busca examinar la realidad mediante datos susceptibles de medición y análisis estadístico. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa se basa en la obtención de información numérica que posteriormente es sometida a técnicas estadísticas, con el propósito de comprobar hipótesis y responder de manera objetiva a los objetivos establecidos.

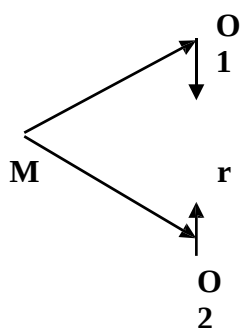
Asimismo, se clasifica como aplicada, ya que busca generar soluciones prácticas a una problemática concreta dentro del ámbito educativo. Bernal (2016) afirma que este tipo de investigación se orienta a utilizar el conocimiento en situaciones específicas, contribuyendo a mejorar procesos y prácticas en escenarios determinados.

En cuanto a su alcance, la investigación es de tipo correlacional, debido a que tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes. Según Sampieri, Collado y Lucio (2014), los estudios correlacionales analizan el nivel de asociación que existe entre dos o más variables, permitiendo identificar cómo se comportan conjuntamente dentro de un contexto específico.

El diseño adoptado es no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, sino observadas en su contexto natural. Hernández et al. (2014) señalan que los diseños no experimentales se caracterizan por estudiar fenómenos tal y como se presentan en la realidad, sin alterar las condiciones del entorno.

Dentro de los diseños no experimentales, se emplearon un transversal correlacional, debido a que las informaciones se recopilaron en un solo momento y se analizaron la relación entre las variables en ese periodo específico. Carrasco (2019) indica que los diseños transversales permiten identificar vínculos entre variables en un tiempo único, facilitando la descripción de su comportamiento en un grupo poblacional definido,

Su esquema metodológico es el siguiente:



Donde:

M : estudiantes
O1 : gestión de calidad
O2 : satisfacción
r : relación de variables.

La población del estudio estuvo integrada por 168 estudiantes matriculados en la institución educativa seleccionada. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se define como el conjunto de sujetos que comparten características determinadas y sobre los cuales el investigador busca realizar inferencias o generalizaciones. Por tanto, en este estudio la población corresponde a los alumnos que forman parte del servicio educativo objeto de análisis.

La muestra se definió aplicando criterios de representatividad y accesibilidad. Según Bernal (2016), la muestra es una parte de la población que se selecciona con el propósito de obtener información y generalizar los resultados al conjunto total. Para el presente trabajo se utilizaron un muestreo probabilístico, de tal manera que se garantice la confiabilidad de los datos.” Por lo tanto, se tendrá una muestra de 80 alumnos, a criterio del investigador.

Criterios de inclusión

Ser estudiante de Institución Educativa N°20501 El Nazareno

Que el apoderado haya firmado el consentimiento informado.

Que el estudiante esté presente y resuelva de forma válida los cuestionarios.

Criterios de exclusión

Estudiantes mayores de 18 años.

Estudiantes que presenten algún tipo de dificultad cognoscitiva, según el registro de matrícula.

Estudiantes que actualmente reciban tratamiento psicológico y/o psiquiátrico. -
Estudiantes que no completaron correctamente los 3 cuestionarios.

La técnica para este estudio usamos la encuesta, ya que permite obtener información directamente de los estudiantes en relación con las variables de estudio. Al respecto, Arias (2012) sostiene que la encuesta es un procedimiento que posibilita recopilar datos a partir de la aplicación de un cuestionario estructurado, siendo ampliamente utilizada en investigaciones educativas y sociales.

El instrumento de recolección fue un cuestionario tipo Likert, elaborado a partir de las dimensiones e indicadores de cada variable. Según Sampieri, Collado y Lucio (2014), los cuestionarios constituyen herramientas estandarizadas que facilitan la obtención de información válida y confiable, al organizar los ítems en escalas que permiten medir percepciones y actitudes. En este caso, el cuestionario recogerá la opinión de los estudiantes sobre la gestión de la calidad educativa y su nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

La validez se entiende como el grado en que un instrumento evalúa de manera precisa la variable que se desea medir. En esta investigación, el cuestionario fue sometido a un proceso de validación por juicio de expertos, quienes evaluaron la coherencia, claridad y relevancia de cada ítem en función de las dimensiones establecidas para las variables.

Por su parte, la confiabilidad alude a la estabilidad y consistencia con la que un instrumento obtiene resultados. Para este estudio se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, considerado uno de los métodos más sólidos en investigaciones educativas y sociales. Un valor igual o superior a 0.70 se interpreta como aceptable, al evidenciar una adecuada consistencia interna. En este caso, el instrumento alcanzó un alfa de 0.815 para la variable gestión de la calidad educativa y 0.857 para la variable satisfacción de los estudiantes, valores que indican un nivel de confiabilidad satisfactorio.

Para el procesamiento de la información se emplearon herramientas informáticas especializadas en análisis estadístico. Inicialmente, los cuestionarios fueron revisados, codificados y registrados en una base de datos utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 24. Este programa facilitó la organización, tabulación y exploración sistemática de los datos obtenidos. El análisis se desarrolló en dos niveles. En el análisis descriptivo se aplicaron medidas estadísticas como frecuencias, porcentajes, medias y desviación estándar, con el propósito de caracterizar las respuestas de los estudiantes y describir el comportamiento de cada dimensión correspondiente a las variables estudiadas.

Resultados

Tabla 1

<i>Nivel de la gestión de la calidad educativa</i>		
V1: Gestión de la calidad educativa		
	Frecuencias	%
Buena	24	30%
Regular	56	70%
Mala	0	0%
Total	80	100%

Fuente: data de variable estudiada

Interpretamos:

Se muestra en Tabla 1; que la distribución de frecuencias correspondiente a la variable Gestión de la calidad educativa. Los resultados muestran que el 70 % de los estudiantes perciben una gestión regular, mientras que un 30 % la considera buena. Ninguno de los encuestados calificó la gestión como mala.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de estudiantes

Satisfacción de estudiantes		
	Frecuencias	%
Buena	0	0%
Regular	80	100%
Malo	0	0%
Total	80	100%

Fuente: data de variable estudiada.

Interpretamos:

La Tabla 2 presenta los resultados correspondientes a la variable Satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa N.º 2051 “El Nazareno” de Sullana. Los datos evidencian que el total de los participantes (100 %) percibe su nivel de satisfacción como regular. No se registraron valoraciones en los niveles bueno o malo, lo que indica una percepción uniforme y moderada respecto al servicio educativo recibido.

Tabla 3*Pruebas de normalidad para las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de la calidad educativa	,188	80	,055
V2: Satisfacción de estudiantes	,221	80	,068

Nota. Base de datos de estudio.

Interpretamos:

La Tabla 3 presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables Gestión de la calidad educativa (V1) y Satisfacción de los estudiantes (V2). La significancia obtenida fue de $p = 0.055$ para V1 y $p = 0.068$ para V2, valores superiores a 0.05, lo que confirma que ambas distribuciones cumplen el supuesto de normalidad. En consecuencia, y considerando que las variables fueron medidas mediante una escala Likert de cinco opciones, el análisis de la relación entre ellas se realiza apropiadamente mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 4

Establecer la relación entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

Correlación V1- V2			
		V1- Gestión de la calidad educativa	V2- Satisfacción de estudiantes
V1- Gestión de la calidad educativa	Rho Pearson	1,00	,580*
	Sig. (bilat.)		,000
	N.	80	80
V2- Satisfacción de estudiantes		,580**	1,00
		,000	
		80	80
** La relación es significativa al valor de 0.01			

Nota. Rho de Pearson – SPSS

Interpretando:

La Tabla 4 muestra una correlación positiva y significativa entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de $r = 0.580$ y un valor $p = 0.000$. Este resultado evidencia que, conforme se optimizan los procesos de gestión orientados a la calidad, también tiende a mejorar la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes, como la planificación, la dirección y el control institucional, los estudiantes perciben una mayor satisfacción con el servicio educativo. En consecuencia, se confirma que una gestión educativa eficiente contribuye directamente al bienestar y valoración positiva del entorno escolar por parte del alumnado.

Tabla 5

Especificar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

Correlación V1- V2			
		V1- Gestión institucional	V2- Satisfacción de estudiantes
V1- Gestión institucional	Rho Pearson	1,00	,333*
	Sig. (bilat.)		,000
	N.	80	80
V2- Satisfacción de estudiantes		,333**	1,00
		,000	
		80	80

** La relación es significativa al valor de 0.01

Nota. Rho de Pearson – SPSS

Interpretando:

La Tabla 5 muestra una correlación positiva y significativa entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente $r = 0.333$ y un valor $p = 0.000$. Esto confirma que, aunque el vínculo es moderado, una mejora en la gestión institucional se asocia con un incremento en la satisfacción de los estudiantes. Este resultado indica que, aunque la relación es moderada, demuestra que el fortalecimiento de la gestión institucional —a través de una adecuada planificación, liderazgo y organización interna— contribuye a mejorar la percepción de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo. En síntesis, una gestión institucional eficiente influye favorablemente en el bienestar y la valoración que los alumnos tienen de su institución.

Tabla 6

Especificar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

Correlación V1- V2			
		V1- Gestión pedagógica	V2- Satisfacción de estudiantes
V1- Gestión pedagógica	Rho Pearson	1,00	,400*
	Sig. (bilat.)		,002
	N.	80	80
V2- Satisfacción de estudiantes		,400**	1,00
		,002	
		80	80

** La relación es significativa al valor de 0.01

Nota. Rho de Pearson – SPSS

Interpretando:

La Tabla 6 revela una correlación positiva y significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente $r = 0.400$ y un valor $p = 0.002$. Esto indica que mejores prácticas pedagógicas se asocian con mayores niveles de satisfacción en los estudiantes. Este resultado revela que una mejora en la gestión pedagógica a través de una enseñanza planificada, metodologías adecuadas y acompañamiento docente constante influye favorablemente en la satisfacción del alumnado. En otras palabras, cuando los procesos pedagógicos se desarrollan de manera efectiva, los estudiantes perciben mayor calidad en su aprendizaje y muestran una valoración más positiva hacia la institución educativa.

Tabla 7

Especificar la relación entre la gestión de soporte y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

Correlación V1- V2			
		V1- Gestión de soporte	V2- Satisfacción de estudiantes
V1- Gestión de soporte	Rho Pearson	1,00	,620*
	Sig. (bilat.)		,000
	N.	80	80
V2- Satisfacción de estudiantes		,620**	1,00
		,000	
		80	80
** La relación es significativa al valor de 0.01			

Interpretación:

La Tabla 7 muestra una correlación positiva y significativa entre la gestión de soporte y la satisfacción estudiantil, obteniéndose un coeficiente $r = 0.620$ y un valor $p = 0.000$. Esto evidencia que un mejor soporte institucional se vincula directamente con mayores niveles de satisfacción en los estudiantes. Este resultado refleja una relación alta, lo que implica que cuando los servicios de apoyo institucional —como infraestructura, recursos tecnológicos, administrativos y asistenciales— se gestionan adecuadamente, los estudiantes perciben una mayor satisfacción con su experiencia educativa. En síntesis, una gestión de soporte eficiente fortalece el clima institucional y contribuye directamente al bienestar y compromiso del alumnado.

Tabla 8

Especificar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

Correlación V1- V2			
		V1- Gestión por resultados	V2- Satisfacción de estudiantes
V1- Gestión por resultados	Rho Pearson	1,00	,555*
	Sig. (bilat.)		,001
	N.	80	80
V2- Satisfacción de estudiantes		,555**	1,00
		,001	
		80	80
** La relación es significativa al valor de 0.01			

Interpretación:

a Tabla 8 muestra una correlación positiva y significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción estudiantil, reflejada en un coeficiente $r = 0.555$ y un valor $p = 0.001$. Esto señala que un mejor desempeño orientado a resultados se asocia con mayores niveles de satisfacción en los estudiantes. Este hallazgo muestra que, al fortalecerse las prácticas de gestión orientadas a metas, evaluación del desempeño y mejora continua, aumenta la percepción de satisfacción en los estudiantes. En términos prácticos, cuando la institución educativa trabaja con objetivos claros y realiza un seguimiento constante de los logros académicos y administrativos, los alumnos valoran de manera más favorable la calidad del servicio educativo recibido

Análisis y Discusión

En cuanto al objetivo general:

Los resultados de la Tabla 4 muestran una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción estudiantil ($r = 0.580$; $p < 0.01$) en la Institución Educativa N.º 20501 “El Nazareno”, Sullana – 2025. Esto revela que el fortalecimiento de los procesos de gestión influye directamente en el nivel de satisfacción de los alumnos, respaldando la hipótesis general. Este resultado coincide con lo encontrado por Quispe (2022), quien determinó que la calidad del servicio educativo se asocia de forma significativa con la satisfacción estudiantil, resaltando el rol del desempeño docente y la organización institucional en dicha percepción. Asimismo, Sánchez (2021) demostró que una gestión eficiente incide directamente en la percepción positiva del alumnado, pues la planificación, la comunicación y el liderazgo institucional influyen en la experiencia educativa de los estudiantes. De igual forma, Huamán (2023) sostiene que los procesos de gestión educativa impactan en la satisfacción del estudiante cuando incluyen la organización académica, el desempeño docente y la disponibilidad de recursos, lo cual coincide con los resultados obtenidos en este estudio, donde la gestión institucional ha mostrado capacidad para generar percepciones favorables en el estudiantado. Por su parte, Valverde (2022) subraya que la gestión de la calidad debe comprender no solo la infraestructura, sino también la interacción pedagógica y el acompañamiento estudiantil, lo que reafirma la necesidad de fortalecer los aspectos humanos y comunicacionales de la gestión educativa. Asimismo, Ramírez (2023) evidencia que las dimensiones de gestión vinculadas con la innovación, la planificación y la administración institucional tienen una relación directa con el nivel de satisfacción estudiantil, lo que demuestra que las instituciones educativas que promueven prácticas modernas y participativas logran una percepción más favorable de sus estudiantes. Finalmente, la UNESCO (2022) enfatiza que la calidad educativa debe orientarse hacia la equidad, la pertinencia y la mejora continua, asegurando que los procesos pedagógicos y administrativos respondan al bienestar y expectativas de los estudiantes, principios que se reflejan en los resultados del presente estudio. En síntesis, los resultados confirman que la gestión de la calidad educativa constituye un eje

determinante en la satisfacción del alumnado. Una gestión planificada, participativa y con enfoque humano no solo mejora la percepción de los servicios educativos, sino que fortalece el compromiso institucional y el sentido de pertenencia de los estudiantes, consolidando así un modelo educativo orientado a la excelencia y la mejora continua.

Objetivo específico 1:

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los estudiantes perciben una gestión de la calidad educativa de nivel regular, lo cual sugiere que en la institución existen esfuerzos por garantizar una educación eficiente, aunque aún persisten limitaciones en su implementación. Este hallazgo concuerda con lo señalado por López (2021), quien sostiene que la gestión de la calidad en las instituciones educativas depende de la planificación estratégica, la evaluación constante y la mejora de los procesos pedagógicos. Sin embargo, cuando estos componentes no se articulan adecuadamente, la percepción del servicio tiende a ser moderada. Asimismo, Gento y Vivas (2022) explican que la calidad educativa se consolida cuando la gestión se orienta hacia el liderazgo pedagógico, la participación del personal docente y la satisfacción de la comunidad educativa. La predominancia del nivel regular en los resultados evidencia que, si bien existe un compromiso institucional, se requiere mayor coherencia entre los objetivos de calidad y las prácticas cotidianas de enseñanza. Por su parte, Martínez (2021) indica que la gestión educativa debe centrarse en la innovación pedagógica y la eficiencia administrativa para generar entornos de aprendizaje más efectivos. Esta perspectiva se relaciona con los datos obtenidos, ya que el 30 % de los estudiantes perciben una gestión buena, lo que refleja avances parciales hacia una cultura de calidad. Sin embargo, la ausencia de valoraciones negativas muestra que la institución mantiene un estándar aceptable en sus procesos internos. De igual forma, Ramírez (2023) enfatiza que la mejora continua y la evaluación formativa son factores esenciales para fortalecer la calidad educativa, puesto que permiten identificar deficiencias y generar acciones correctivas oportunas. En ese sentido, los resultados de esta tabla invitan a la dirección institucional a profundizar en mecanismos de seguimiento y evaluación para lograr una gestión más

efectiva. Finalmente, en concordancia con lo planteado por la UNESCO (2017), la calidad educativa debe entenderse como un proceso integral que involucra equidad, pertinencia, eficacia y eficiencia. Desde esta mirada, el nivel regular alcanzado evidencia la necesidad de consolidar una gestión más participativa, centrada en la mejora continua y en la satisfacción de las necesidades formativas del estudiante. En síntesis, los resultados reflejan que la institución educativa presenta una gestión de calidad en desarrollo, con avances importantes, pero aún con áreas de mejora que deben fortalecerse mediante la planificación, el liderazgo docente y la evaluación constante de los procesos educativos.

Objetivo específico 2:

El resultado obtenido en la Tabla 2 evidencia que la totalidad de los estudiantes encuestados percibe su nivel de satisfacción como regular, lo que sugiere una valoración intermedia del servicio educativo que reciben. Este hallazgo coincide con lo señalado por García (2020), quien afirma que la satisfacción en el ámbito educativo se relaciona directamente con la percepción del estudiante sobre el cumplimiento de sus expectativas en cuanto a enseñanza, atención docente y condiciones institucionales. Así, cuando estos factores se desarrollan de forma parcial, la satisfacción tiende a estabilizarse en niveles moderados. Asimismo, Ortega (2021) sostiene que el grado de satisfacción estudiantil está condicionado por la interacción entre el alumno y los actores del proceso educativo, particularmente el docente, cuya motivación y estrategias pedagógicas influyen directamente en el bienestar emocional y académico del estudiante. En este sentido, el resultado obtenido refleja la necesidad de fortalecer la comunicación, el acompañamiento y las metodologías participativas dentro de la institución. De manera complementaria, Caipo (2021) plantea que la satisfacción no solo depende de la calidad de la enseñanza, sino también de la gestión institucional y del clima organizacional, pues ambos aspectos determinan el ambiente en el que se desarrolla el aprendizaje. Este argumento explica por qué la percepción regular puede asociarse a una gestión que cumple con las tareas esenciales, pero que aún carece de mecanismos más efectivos para incentivar la participación estudiantil y la motivación por el aprendizaje. Por su parte, Carrasco (2019) enfatiza que la

satisfacción del estudiante constituye un indicador de eficiencia educativa, ya que refleja la percepción integral sobre los servicios pedagógicos, administrativos y de apoyo que ofrece la institución. Bajo esta premisa, los resultados obtenidos permiten reconocer que la institución mantiene un estándar aceptable, aunque con desafíos en materia de atención personalizada y recursos pedagógicos. Finalmente, Santos (2023) explica que elevar la satisfacción estudiantil implica diseñar procesos educativos centrados en el alumno, donde se promueva la escucha activa, la empatía docente y la participación en la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, el nivel regular encontrado revela la urgencia de reorientar las estrategias institucionales hacia un enfoque más participativo, que priorice la voz y el bienestar del estudiante. Los resultados indican que la satisfacción de los estudiantes es adecuada, pero no plena; esto demuestra la necesidad de consolidar una gestión educativa más dinámica y orientada a la mejora continua, donde la participación, la innovación y el acompañamiento emocional sean pilares esenciales del proceso educativo.

Objetivo específico 3:

Los resultados de la Tabla 5 muestran una correlación positiva baja ($r = 0.333$; $p < 0.01$) entre la gestión institucional y la satisfacción de los estudiantes, lo que evidencia que, aunque existe una relación significativa, esta no es fuerte. Dicho resultado sugiere que los procesos institucionales inciden en la percepción estudiantil, pero aún no de manera determinante, lo cual plantea la necesidad de fortalecer los mecanismos administrativos, comunicativos y organizativos dentro de la institución educativa. Estos resultados guardan relación con el estudio de Bolívar (2019), quien argumenta que la gestión institucional eficiente depende del liderazgo, la planificación y la articulación de las funciones administrativas con los objetivos pedagógicos, factores que influyen directamente en la satisfacción del alumnado. De igual modo, Valverde (2022) señala que la gestión educativa debe promover estructuras organizacionales flexibles y participativas, pues la centralización excesiva o la falta de comunicación interna generan percepciones intermedias de satisfacción por parte de los estudiantes.

Por su parte, Carrasco (2023) sostiene que la gestión institucional implica coordinar los recursos humanos, materiales y financieros para garantizar un servicio educativo de calidad, destacando que la ausencia de una adecuada planificación y evaluación reduce el impacto positivo en la experiencia estudiantil. Este planteamiento explica el nivel moderado de relación hallado, ya que, si bien la institución cumple con sus funciones básicas, aún presenta deficiencias en el seguimiento y retroalimentación de sus procesos. Asimismo, Parveen et al (2024) enfatiza que el liderazgo institucional y la gestión administrativa influyen en el clima organizacional y, en consecuencia, en la satisfacción del estudiante, porque la gestión debe orientarse al bienestar integral y no solo al cumplimiento formal de metas. Complementariamente, Montes (2021) subraya que la gestión institucional moderna debe incorporar estrategias de comunicación y participación estudiantil para fortalecer el sentido de pertenencia y confianza hacia la institución. En conjunto, los resultados obtenidos confirman que la gestión institucional tiene un efecto significativo pero limitado sobre la satisfacción de los estudiantes. Esto refleja la importancia de reorientar las prácticas administrativas hacia un modelo más colaborativo, donde la comunicación, la planificación estratégica y la participación de la comunidad educativa se conviertan en pilares esenciales para alcanzar una satisfacción más alta y sostenida.

Objetivo específico 4:

Los resultados obtenidos en la Tabla 6 evidencian una correlación positiva moderada ($r = 0.400$; $p < 0.01$) entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los estudiantes, lo que significa que una adecuada planificación, ejecución y evaluación de los procesos pedagógicos contribuye al bienestar y percepción positiva del alumnado respecto a su institución. Esto implica que la labor docente, la metodología empleada y el acompañamiento académico influyen directamente en la satisfacción estudiantil, confirmando la relevancia de la gestión pedagógica dentro de la calidad educativa. Según Rojas (2024), la gestión pedagógica representa el eje central de la práctica educativa, pues integra la planificación, la didáctica y la evaluación de los aprendizajes, generando un entorno formativo que responde a las necesidades del estudiante. Este planteamiento coincide con los resultados del presente estudio, donde

el desempeño docente y las estrategias pedagógicas contribuyen significativamente a una percepción favorable del servicio educativo. Asimismo, Cáceres (2021) sostiene que la gestión pedagógica efectiva permite orientar los procesos de enseñanza hacia la innovación y el aprendizaje significativo, incrementando la motivación y satisfacción del alumnado. En esa misma línea, Sánchez (2021) argumenta que los docentes que asumen una gestión pedagógica reflexiva y colaborativa logran un mayor compromiso de los estudiantes, pues fomentan la participación activa y el desarrollo de competencias. Este enfoque se relaciona con los resultados hallados, en los que la interacción docente-estudiante y el uso de metodologías dinámicas influyen positivamente en la percepción de satisfacción. Por otro lado, Gerónimo & Guerra (2023) señala que la gestión pedagógica debe ir acompañada de un monitoreo constante y retroalimentación oportuna para mantener altos estándares de calidad en el aprendizaje, un aspecto que en la institución estudiada requiere fortalecerse para alcanzar un mayor impacto. Finalmente, Jiménez et al (2023) indica que el liderazgo pedagógico y la actualización docente son componentes esenciales para la mejora continua, ya que permiten mantener la coherencia entre los objetivos institucionales y las estrategias educativas implementadas. Por tanto, los resultados obtenidos reflejan que, si bien la gestión pedagógica de la institución muestra efectos positivos, aún existen oportunidades para consolidar la formación docente, innovar en la práctica pedagógica y potenciar la satisfacción estudiantil mediante un proceso educativo más participativo y centrado en el estudiante.

Objetivo específico 5:

Los resultados presentados en la Tabla 7 reflejan una correlación positiva moderada alta ($r = 0.620$; $p < 0.01$) entre la gestión de soporte y la satisfacción de los estudiantes, lo cual demuestra que la atención a los servicios complementarios, la infraestructura, los recursos tecnológicos y el acompañamiento administrativo ejercen una influencia significativa sobre la percepción de calidad educativa. Este resultado indica que los estudiantes valoran positivamente el apoyo que reciben de las áreas de soporte, lo que contribuye a un ambiente institucional más favorable y satisfactorio. De acuerdo con Murillo (2020), la gestión de soporte comprende el conjunto de acciones orientadas a

garantizar condiciones adecuadas para el desarrollo del proceso educativo, tales como recursos materiales, tecnológicos y administrativos. Este planteamiento coincide con lo hallado en la institución, donde el respaldo logístico y los servicios de apoyo influyen directamente en la satisfacción del alumnado. En esa línea, Allcca (2021) sostiene que el soporte institucional eficiente promueve un clima escolar estable, dado que los recursos y la atención oportuna a las necesidades estudiantiles fortalecen el sentido de pertenencia y bienestar. Por su parte, García (2021) argumenta que los servicios de soporte, como la atención psicológica, la orientación y el acompañamiento académico, son determinantes en la satisfacción de los estudiantes, ya que responden a sus dimensiones emocionales y sociales dentro del entorno educativo. Esto se observa también en el contexto de la institución analizada, donde la implementación de estrategias de soporte ha tenido un efecto positivo en la percepción de los estudiantes. A su vez, Hernández, (2021) destaca que la gestión de soporte debe estar articulada con la planificación pedagógica y administrativa, pues solo así se garantiza una experiencia educativa integral y coherente. Asimismo, Mendoza (2022) sostiene que el soporte educativo de calidad se traduce en una mayor satisfacción estudiantil cuando se priorizan la accesibilidad, el mantenimiento de los espacios físicos y la disponibilidad de medios tecnológicos. Esta afirmación se confirma en los resultados, ya que los servicios complementarios y el adecuado funcionamiento institucional son percibidos como factores que fortalecen la confianza y la valoración positiva de los estudiantes hacia la institución. Los resultados evidencian que una gestión de soporte sólida, participativa y bien organizada incide de manera directa en la satisfacción estudiantil. La existencia de recursos adecuados, una atención oportuna y un acompañamiento constante consolidan el compromiso institucional con la calidad educativa y el bienestar de los alumnos.

Objetivo específico 6:

Los resultados de la Tabla 8 evidencian una correlación positiva moderada ($r = 0.555$; $p < 0.01$) entre la gestión por resultados y la satisfacción de los estudiantes, lo que indica que la orientación hacia el logro de metas institucionales, el seguimiento de indicadores y la evaluación de desempeño inciden de manera significativa en la

percepción de satisfacción del alumnado. Esto demuestra que los procesos de gestión enfocados en resultados favorecen la eficiencia y la calidad educativa, generando mayor confianza y compromiso por parte de los estudiantes. Según Ramírez (2023), la gestión por resultados se fundamenta en la planificación estratégica y en la evaluación constante de objetivos, de modo que las instituciones educativas puedan medir su efectividad y ofrecer servicios alineados con las expectativas de los usuarios. Este planteamiento se refleja en los hallazgos de la investigación, donde el cumplimiento de metas y la rendición de cuentas institucional contribuyen a fortalecer la satisfacción estudiantil. Asimismo, Huamán (2023) sostiene que la gestión basada en resultados promueve una cultura de mejora continua, ya que orienta las acciones hacia la eficiencia, la calidad y la innovación dentro del entorno educativo. Por su parte, Chávez (2021) destaca que las instituciones que aplican una gestión por resultados tienden a optimizar sus recursos humanos y materiales, generando impactos positivos en la experiencia de los beneficiarios. En este contexto, los estudiantes perciben una mayor organización, transparencia y compromiso institucional, lo que refuerza su satisfacción y confianza en la calidad del servicio educativo. A su vez, Parvee et al (2024) señala que el monitoreo permanente de los logros y la retroalimentación de los procesos permite identificar debilidades y tomar decisiones oportunas, asegurando la eficacia de la gestión educativa. Finalmente, Murillo (2020) enfatiza que la gestión por resultados fomenta la responsabilidad compartida entre los actores educativos, fortaleciendo la cohesión institucional y la orientación hacia metas comunes, lo cual repercute positivamente en el clima escolar y la percepción estudiantil. Los resultados de este estudio, por tanto, confirman que una gestión centrada en resultados claros y medibles contribuye significativamente a elevar la satisfacción de los estudiantes, al garantizar procesos más eficientes, participativos y orientados a la excelencia educativa.

Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes. El valor de correlación ($r = 0.580$; $p < 0.01$) evidencia que las prácticas de gestión institucional orientadas a la mejora continua, la planificación y el liderazgo pedagógico contribuyen directamente a generar mayor bienestar y percepción favorable entre los alumnos. Por tanto, la calidad educativa se consolida como un factor esencial para elevar los niveles de satisfacción estudiantil dentro de la institución.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 1, el 70 % de los encuestados calificó la gestión de la calidad educativa como regular, mientras que un 30 % la consideró buena. Estos valores evidencian que la institución mantiene prácticas aceptables de gestión, aunque aún no alcanza un nivel óptimo.

Según los resultados presentados en la Tabla 2, el 100 % de los estudiantes manifestó un nivel de satisfacción regular con respecto a los servicios educativos que brinda la institución. Este resultado demuestra que, si bien los estudiantes reconocen ciertos esfuerzos institucionales, aún no experimentan una satisfacción plena. Por ello, se concluye que la satisfacción estudiantil se ubica en un nivel regular, lo que implica la necesidad de reforzar los procesos pedagógicos, la atención personalizada y los servicios de soporte académico y emocional, a fin de elevar la percepción de calidad y bienestar en el alumnado.

Se determinó una relación positiva baja ($r = 0.333$; $p < 0.01$) entre la gestión institucional y la satisfacción estudiantil. Este resultado demuestra que, si bien las acciones administrativas y organizacionales inciden en la percepción del alumnado, aún se requiere fortalecer los canales de comunicación, la planificación participativa y el liderazgo institucional para consolidar un modelo de gestión más cercano y eficiente.

Se identificó una correlación positiva de magnitud moderada entre la gestión pedagógica y la satisfacción estudiantil ($r = 0.400$; $p < 0.01$), lo que indica que mejoras en las prácticas pedagógicas se reflejan en una percepción más favorable por parte de

los alumnos. Esto confirma que las estrategias didácticas, la planificación docente y la retroalimentación en el proceso de enseñanza influyen directamente en la valoración que los estudiantes otorgan al servicio educativo, siendo necesario mantener procesos pedagógicos innovadores, dinámicos y centrados en el aprendizaje significativo.

Se encontró una correlación positiva de nivel moderado-alto entre la gestión de soporte y la satisfacción de los estudiantes ($r = 0.620$; $p < 0.01$), lo que demuestra que un mejor funcionamiento de los servicios de apoyo institucional contribuye de manera clara a elevar la percepción de satisfacción del alumnado. Esto revela que la atención a los servicios complementarios, la infraestructura, los recursos tecnológicos y el acompañamiento administrativo son factores determinantes para el bienestar y la satisfacción de los alumnos, por lo que deben ser considerados como pilares estratégicos en la gestión institucional.

Se identificó una correlación positiva moderada ($r = 0.555$; $p < 0.01$) entre la gestión por resultados y la satisfacción estudiantil. Este resultado muestra que las prácticas orientadas al logro de metas, el seguimiento del desempeño y la transparencia institucional inciden favorablemente en la percepción de calidad, fortaleciendo la confianza del alumnado y apoyando una gestión basada en la mejora continua.

Recomendaciones

Se recomienda fortalecer una gestión institucional orientada a la calidad y a la mejora continua, garantizando que los procesos administrativos, pedagógicos y de soporte se articulen con las expectativas y necesidades de los estudiantes. Es fundamental impulsar una cultura de evaluación permanente, transparencia y participación de la comunidad educativa, de modo que se consolide la confianza y se mejore la valoración global del servicio educativo.

Se recomienda que la institución educativa implemente un plan integral de mejora de la calidad, orientado al fortalecimiento de los procesos de planificación, liderazgo y evaluación institucional. Es necesario capacitar permanentemente al personal directivo y docente en gestión educativa moderna, promoviendo la innovación pedagógica, el trabajo colaborativo y la retroalimentación continua. De esta manera, se podrá elevar el nivel de gestión desde regular a bueno, garantizando una educación más eficiente y pertinente.

Se sugiere diseñar e implementar estrategias orientadas a mejorar la experiencia educativa del estudiante, priorizando su bienestar, participación y motivación. La institución debe reforzar los canales de comunicación con los alumnos, atender sus necesidades académicas y emocionales, y fomentar actividades extracurriculares que fortalezcan el sentido de pertenencia. De este modo, se contribuirá a incrementar el nivel de satisfacción desde regular hacia un nivel alto.

Se recomienda fortalecer el liderazgo y la comunicación institucional, fomentando espacios de coordinación entre los equipos directivos, docentes y personal administrativo. Además, se deben establecer mecanismos de seguimiento y control de los procesos administrativos, de manera que las acciones institucionales respondan con mayor eficacia a las expectativas de los estudiantes, contribuyendo a mejorar la satisfacción general.

Se sugiere potenciar la gestión pedagógica a través de la formación continua de los docentes, promoviendo metodologías activas, innovación tecnológica y evaluación formativa. También es importante fortalecer el acompañamiento pedagógico y la retroalimentación constante, asegurando que la enseñanza responda a las necesidades y estilos de aprendizaje de los estudiantes.

Se recomienda mejorar los servicios de soporte educativo, invirtiendo en infraestructura, equipamiento tecnológico, conectividad y espacios de bienestar estudiantil. Asimismo, se sugiere optimizar la atención administrativa y el acompañamiento psicológico y social, garantizando un entorno saludable y de apoyo integral que incremente la satisfacción del alumnado.

Se sugiere potenciar la gestión por resultados implementando indicadores claros de desempeño y mecanismos de evaluación constante que permitan monitorear los avances institucionales. Asimismo, es importante fomentar procesos de rendición de cuentas, planificación participativa y uso responsable de los recursos, de manera que se fortalezca una cultura de responsabilidad y eficiencia enfocada en elevar la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

- Adams, J. (1965). *Inequity in social exchange*. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267–299. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Allcca, A. (2021). *Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes en los Centros de Educación Básica Alternativa de una UGEL de Lima, 2021* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79427>
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). *The influence of university image on student behaviour*. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85. <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85. <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Amaro, C. (2020). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5456>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Bolívar, A. (2019). *La dirección escolar en tiempos de cambio: liderazgo para el aprendizaje*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Caballero, J., & Bolívar, A. (2018). *La satisfacción estudiantil como indicador de calidad en la educación superior*. *Revista Educación XXI*, 21(2), 17-34. <https://doi.org/10.5944/educxx1.20072>
- Caipo, K. (2024). *Calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución educativa Lima, 2024* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/159911>

- Carrasco, R. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- CEPAL. (2021). *La educación en tiempos de pandemia en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46602>
- Chávez, J. (2021). *Gestión de la calidad y satisfacción de los estudiantes de secundaria en una institución educativa pública de Trujillo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64739>
- Crosby, P. (1995). *Quality without tears: The art of hassle-free management*. McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Quality, productivity, and competitive position*. MIT Press. Disponible en: <https://mitpress.mit.edu/9780262541152/quality-productivity-and-competitive-position>
- EFQM. (2019). *The EFQM Model*. European Foundation for Quality Management. Recuperado de <https://efqm.org/efqm-model/>
- Elliot, K., & Shin, D. (2002). *Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept*. Journal of Higher Education Policy and Management, 24(2), 197–209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- García, L. (2021). *COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 24(1), 9–32. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- Gento, S., & Vivas, M. (2022). *Gestión de la calidad en la educación superior: Modelos y estrategias para la innovación*. Editorial Síntesis. Disponible en: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788413572065.pdf>
- Gerónimo, C., & Guerra, M. (2023). *Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del

Centro del Perú. Recuperado de <https://gestion-repo.undc.edu.pe/items/67a86545-e319-40d8-8885-dfdfa9942a9f>

Hernández, M. (2021). *Evaluación de la calidad educativa: indicadores y resultados en instituciones escolares*. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 14(2), 45-62. <https://doi.org/10.15366/riee2021.14.2.003>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). México: McGraw-Hill.

Huamán, E. (2023). *Gestión educativa y satisfacción estudiantil en instituciones públicas de Ayacucho, 2023* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Recuperado de <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/20.500.14084/4517>

Ikram, M., & Kenayathulla, H. B. (2023). *The nexus between educational quality and student satisfaction: Evidence from private higher education institutions in Pakistan*. Frontiers in Education, 8, 1140971. Recuperado de <https://www.frontiersin.org/journals/education/articles/10.3389/feduc.2023.1140971/pdf>

International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 21001: *Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*. ISO. Recuperado de: <https://www.iso.org/standard/66266.html>

International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 21001: *Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*. ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/standard/66266.html>

Jiménez, C., Aguilar, M., & González, L. (2021). *Recursos tecnológicos e infraestructura en la gestión de la calidad educativa*. Revista Educación y Tecnología, 16(2), 55–70. Recuperado de <https://revistas.uta.cl/ojs/index.php/educacion-tecnologia/article/view/1234>

- Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. Free Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson. Disponible en Google Books: <https://books.google.com/books?id=Q0JvCgAAQBAJ>
- Martínez, C., & Ruiz, F. (2020). *Evaluación de la satisfacción global en estudiantes universitarios*. Revista de Estudios Educativos, 8(15), 55-70.
- Martínez, J. (2021). *Calidad educativa y transformación digital: Retos para la gestión académica*. Revista Iberoamericana de Educación, 87(2), 45–60. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie87.pdf>
- Mendoza, K. (2022). *Gestión institucional y satisfacción de los estudiantes de nivel secundario en una institución educativa privada de Lima* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89256>
- Mendoza, M., García, M., Cid, J., & Rodríguez, J. (2024). *Developing a model for analyzing university student experience and satisfaction*. Clinical Simulation in Nursing, 83, 42-49. Elsevier. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811724000843>
- Moslehpour, M., Wong, W. K., & Pham, V. K. (2020). *Educational service quality, student satisfaction and institutional reputation in Taiwanese universities*. SAGE Open, 10(4), 1–15. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1847979020971955>
- Murillo, F. (2020). *La gestión pedagógica y su impacto en los aprendizajes de los estudiantes*. Educación y Desarrollo, 52(3), 25-40.
- Navarro, M. (2020). *Dimensiones de la satisfacción estudiantil en la educación superior: una revisión crítica*. Revista de Educación y Sociedad, 31(2), 45–61. Recuperado de <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/27035>

- Oliver, R. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225083670_SERVQUAL_A_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Parveen, M., Ullah, H., & Qureshi, M. I. (2024). *Quality management practices and student satisfaction during remote learning: Evidence from Latin America*. Research in Comparative and International Education, 19(2), 236–252. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/17454999221113125>
- Pérez, L., & Morales, D. (2021). *Servicios de apoyo y satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior*. Revista Colombiana de Educación, 82(1), 133-150.
- Quispe, L. (2022). *Gestión de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de secundaria en una institución educativa pública de Cusco* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12918/7234>
- Ramírez, L. (2023). *Gestión de la calidad educativa y satisfacción estudiantil en programas de pregrado de una universidad privada de Arequipa* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María. Recuperado de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/17659>
- Ramírez, G. (2018). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción de los estudiantes universitarios*. Revista de Ciencias Sociales, 24(3), 220-235

- Rodríguez, L., & García, P. (2018). *Infraestructura y calidad educativa: análisis de factores de apoyo al aprendizaje*. Revista Latinoamericana de Educación Comparada, 9(13), 103-118.
- Rojas, C. (2024). *Gestión institucional y satisfacción de los estudiantes de secundaria en una institución educativa privada de Piura, 2024* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/160432>
- Sacsavilca, R. (2022). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de Huarochirí, 2022* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116287>
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge. Recuperado de <https://www.routledge.com/Total-Quality-Management-in-Education/Sallis/p/book/9780415586577>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Sánchez, R. (2021). *Gestión educativa y satisfacción de los estudiantes de secundaria en una institución educativa pública de Chiclayo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69143>
- UNESCO. (2015). *Education 2030: Incheon Declaration and Framework for Action for the implementation of Sustainable Development Goal 4*. UNESCO. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656>
- UNESCO. (2017). *Education for sustainable development goals: Learning objectives*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247444>
- UNESCO. (2022). *Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia

y la Cultura. Recuperado de
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>

Valverde, J. (2022). *Gestión de la calidad y satisfacción de los estudiantes del nivel básico regular en una institución educativa privada de Huancayo* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de
<https://hdl.handle.net/20.500.12894/9871>

Anexos

1. Información del Autor

Gutiérrez Arache de Moron Violeta 03566527 Videlar.15.ga@gmail

APELLIDOS Y NOMBRES

DNI

Correo Electrónico

2. Tipo de Documento de Investigación

Tesis

X

Trabajo de suficiencia profesional

Trabajo Académico

X

Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional

Bachiller

Título Profesional

Título Segunda Especialidad

X

Maestría

Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en institución educativa N° 20501 el Nazareno, Suilma 2025

5. Programa Académico

Maestría en educación con mención en docencia y Gestión de la Calidad

6. Tipo de Acceso al Documento

Abrir o Publicar (*) (solo en repositorio institucional)

Acceso restringido (*) (solo en repositorio institucional)

(*) En caso de restringido sustentar motivo

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.



Violeta Gutiérrez Arache de Moron
Firma

Lugar: **Chimbote** Fecha: **04 Febrero 2026**

Importante:
 1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 001-2019-UNMSM-CD Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso II)
 2. Ley N° 20501, Ley de Promoción y Fomento de la Investigación Científica y Tecnológica en el Perú, Art. 10, inciso I)
 3. Quien autoriza el archivo digital de su obra, garantiza la originalidad de la misma, para que se pueda hacer a cargo de forma íntegra y a la vez en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo con el Artículo de Ley N° 822
 4. De acuerdo al artículo 17 de la Ley N° 20501, el autor garantiza la originalidad de su obra y su contenido, de acuerdo a la Ley N° 822, Art. 17, inciso I)
 5. Los autores de Creative Commons (CC) son una organización sin fines de lucro que promueve el uso de los derechos de autor en el mundo digital y la libre circulación de la información.
 6. Según la Ley N° 20501, el autor garantiza la originalidad de su obra y su contenido, de acuerdo a la Ley N° 822, Art. 17, inciso I)
 7. Según la Ley N° 20501, el autor garantiza la originalidad de su obra y su contenido, de acuerdo a la Ley N° 822, Art. 17, inciso I)
 8. Según la Ley N° 20501, el autor garantiza la originalidad de su obra y su contenido, de acuerdo a la Ley N° 822, Art. 17, inciso I)

Nota: En caso de duda en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley N° 20501, Art. 10, inciso I)

Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

20 %	18 %	%	11 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
2	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %
3	Submitted to POSGRADO Trabajo del estudiante	1 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	dspace.uces.edu.ar Fuente de Internet	1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
8	porquenotecallas19.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Foundation University, Islamabad Trabajo del estudiante	<1 %
10	revistas.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

repositorio.upsc.edu.pe

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

V. 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Gestión de Calidad	La gestión de la calidad educativa puede entenderse como un proceso integral que busca mejorar de manera continua los servicios que brinda la institución educativa, tanto en el ámbito pedagógico como en el administrativo, a fin de responder a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa. (UNESCO (2017),	Se medirá a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes, considerando cuatro dimensiones: gestión institucional, gestión pedagógica, gestión de soporte y gestión de resultados. Cada dimensión se evaluará con ítems en escala tipo Likert (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo).	Gestión institucional	Organización, planificación, dirección	1. La institución organiza adecuadamente sus recursos para alcanzar los objetivos educativos. 2. La planificación institucional está alineada con la misión y visión de la institución. 3. La dirección promueve la participación activa de estudiantes y docentes en la gestión escolar
			Gestión pedagógica	Metodologías Currículos Innovación	4. Los docentes emplean metodologías de enseñanza que facilitan mi aprendizaje. 5. El currículo responde a las necesidades e intereses de los estudiantes. 6. Los docentes fomentan la innovación y la creatividad en el aula
			Gestión de soporte	Infraestructura Tecnología Bienestar social	7. La infraestructura de la institución es adecuada para desarrollar las actividades académicas. 8. Los recursos tecnológicos disponibles son suficientes y actualizados. 9. Los programas de bienestar estudiantil (tutoría, orientación, apoyo) favorecen mi formación
			Gestión de resultados	Competencias Desarrollo académico	10. Los aprendizajes logrados cumplen con las competencias establecidas en el plan de estudios. 11. La institución promueve mi desarrollo académico y personal. 12. Estoy satisfecho con los logros alcanzados en mi proceso educativo

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

V. 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción de estudiantes	La satisfacción de los estudiantes se entiende como el grado en que las percepciones y expectativas de los alumnos respecto a los servicios educativos son cumplidas o superadas. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción se produce cuando la experiencia recibida se compara favorablemente con lo que el estudiante esperaba	Se medirá mediante un cuestionario dirigido a los estudiantes, con ítems en escala tipo Likert (1 = totalmente insatisfecho a 5 = totalmente satisfecho), abarcando cuatro dimensiones: satisfacción académica, satisfacción con los servicios de apoyo, satisfacción administrativa y satisfacción global	Satisfacción académica	Calidad enseñanza Plan de estudios	1. Estoy satisfecho con la calidad de enseñanza que recibo.
					2. Los docentes demuestran dominio de los contenidos que imparten.
					3. El plan de estudios es pertinente para mi formación académica y profesional
			Satisfacción con los servicios de apoyo	Recursos y equipos	4. La biblioteca cuenta con los recursos necesarios para apoyar mi aprendizaje.
					5. Los equipos y recursos tecnológicos facilitan el desarrollo de mis clases.
					6. La infraestructura de la institución es adecuada para mis actividades académicas
			Satisfacción administrativa	Atención Eficiencia	7. El personal administrativo me brinda atención oportuna y adecuada.
					8. Los trámites administrativos son claros y accesibles.
					9. La institución resuelve con eficiencia las necesidades de los estudiantes
			Satisfacción global	Experiencia Cumplimiento	10. Estoy satisfecho con mi experiencia en esta institución educativa.
					11. Considero que mi institución cumple con las expectativas que tenía al iniciar mis estudios.
					12. Recomendaría esta institución a otras personas que deseen estudiar

Anexo 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025	¿De qué manera la gestión de la calidad educativa se relaciona en la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa N°20501, El Nazareno, Sullana -2025?	Objetivo general. Establecer la relación entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. Objetivos específicos. 1. Identificar cual es el nivel de la gestión de la calidad educativa de la Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025 2. Determinar el nivel de satisfacción de estudiantes de la Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. 3. Especificar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. 4. Especificar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. 5. Especificar la relación entre la gestión de soporte y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025. 6. Especificar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025	H1: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025 H0: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025	Gestión de la calidad educativa, satisfacción de estudiantes	Tipo: Básica -Descriptiva correlacional Diseño: No experimental Población: 168 Adolescentes Técnica: la encuesta Instrumento: cuestionario validada por el juicio de expertos. Confiabilidad con el alfa de Cronbach.

ANEXOS 3° UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Educación y Humanidades
Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión de la Calidad

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES, DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
N°20501 EL NAZARENO, SULLANA -2025

Estoy realizando una investigación científica, referente a la.” Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.



PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino ☐ Masculino ☐

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al uso Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
5 = Totalmente de acuerdo	4 = de acuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2= En desacuerdo	1 = Totalmente en desacuerdo

Ítem		1	2	3	4	5
1.	La institución organiza adecuadamente sus recursos para alcanzar los objetivos educativos.					
2.	La planificación institucional está alineada con la misión y visión de la institución.					
3.	La dirección promueve la participación activa de estudiantes y docentes en la gestión escolar					
4.	Los docentes emplean metodologías de enseñanza que facilitan mi aprendizaje.					
5.	El currículo responde a las necesidades e intereses de los estudiantes.					
6.	Los docentes fomentan la innovación y la creatividad en el aula					
7.	La infraestructura de la institución es adecuada para desarrollar las actividades académicas.					
8.	Los recursos tecnológicos disponibles son suficientes y actualizados.					
9.	Los programas de bienestar estudiantil (tutoría, orientación, apoyo) favorecen mi formación					
10	Los aprendizajes logrados cumplen con las competencias establecidas en el plan de estudios.					
11	La institución promueve mi desarrollo académico y personal.					
12.	Estoy satisfecho con los logros alcanzados en mi proceso educativo					
13.	Estoy satisfecho con la calidad de enseñanza que recibo.					
14.	Los docentes demuestran dominio de los contenidos que imparten.					
15.	El plan de estudios es pertinente para mi formación académica y profesional					
16.	La biblioteca cuenta con los recursos necesarios para apoyar					

	mi aprendizaje.					
17.	Los equipos y recursos tecnológicos facilitan el desarrollo de mis clases.					
18	La infraestructura de la institución es adecuada para mis actividades académicas					
19	El personal administrativo me brinda atención oportuna y adecuada.					
20.	Los trámites administrativos son claros y accesibles.					
21.	La institución resuelve con eficiencia las necesidades de los estudiantes					
22.	Estoy satisfecho con mi experiencia en esta institución educativa.					
23	Considero que mi institución cumple con las expectativas que tenía al iniciar mis estudios.					
24	Recomendaría esta institución a otras personas que deseen estudiar					

GRACIAS

APENDICE 1

Fiabilidad de Gestión de la calidad educativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	12

APENDICE 2.

Variable: *Gestión de la calidad educativa*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	56.00	25.502	0.360	0.702
P2	56.30	26.490	0.546	0.705
P3	56.45	25.480	0.536	0.757
P4	56.20	25.502	0.521	0.762
P5	56.50	25.480	0.511	0.772
P6	56.33	24.346	0.542	0.788
P7	56.52	26.783	0.500	0.790
P8	56.62	25.501	0.526	0.795
P9	56.61	26.490	0.430	0.799
P10	56.64	25.462	0.522	0.800
P11	56.67	26.492	0.450	0.801
P12	56.60	25.491	0.505	0.803

APENDICE 4

Confiabilidad satisfacción de estudiantes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	12

APÉNDICE 5

VARIABLE: *Satisfacción de estudiantes*

ESTADISTICA DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P13	59.10	119.088	0.484	0.821
P14	59.27	115.461	0.551	0.836
P15	59.25	117.756	0.484	0.838
P16	59.43	117.942	0.646	0.847
P17	59.49	118.932	0.551	0.849
P18	59.69	121.088	0.724	0.855
P19	59.70	115.860	0.722	0.857
P20	59.85	113.065	0.831	0.862
P21	59.58	118.932	0.551	0.869
P22	59.12	121.088	0.484	0.870
P23	59.10	121.011	0.455	0.862
P24	59.83	118.960	0.799	0.883

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Educación y Humanidades
Programa de estudios de Educación Secundaria
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Sonia Yolanda Alarcón Maestre

Fecha: 28/08/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: **Gutiérrez Atoche Violeta**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176	=	0.88
-----	---	------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Sonia Yolanda Alarcón Maestre
Magister en Psicología Educativa
DNI. 32980987

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Educación y Humanidades
Programa de estudios de Educación Secundaria
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Erika Ruth Pastor Lorenzo

Fecha: 26/08/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: Gutiérrez Atoche Violeta

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	71	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				

Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)
--	---

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

176	=	0.88
-----	---	------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Erika Ruth Pastor Lorenzo

Mg. en Psicología Educativa

DNI 44831989

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Educación y Humanidades
Programa de estudios de Educación Secundaria
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Verónica Alcalde Alegre

Fecha: 29/09/2025

Especialidad: Educación

Nombre del instrumento evaluado: Gutiérrez Atoche Violeta

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Gestión de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en Institución Educativa N°20501 El Nazareno, Sullana -2025

. El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	72	57
Sumatoria Total		176 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				

Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)
--	---

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{177} \div \boxed{200} = \boxed{0.885}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Alcalde Verónica alegre

Segunda especialidad Estimulación Temprana

en niños menores de tres años

DNI 32979667

CPPe117042