

J-40402082-9

F
u
n
d
a
c
i
ó
n

A
u
l
a

V
i
r
t
u
a
l

Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>



ISSN: 2665-0398

Deposito Legal: LA2020000026

Vol. 7 Nº 15 Año 2026

Periodicidad Continua



REVISTA CIENTÍFICA AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

**Revista Científica Arbitrada de
Fundación Aula Virtual**

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias* o *publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



ISSN: 2665-0398
Depósito Legal: LA2020000026
País: Venezuela
Año de Inicio: 2020
Periodicidad: Continua
Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"
Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
Volumen: 7
Número: 15
Año: 2026
Período: Julio 2026 – Diciembre 2026 (continua)
Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND EDUCATIONAL SERVICE QUALITY IN REGULAR BASIC EDUCATION

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Área del Conocimiento: Ciencias Sociales y Aplicadas

Recibido: 12/06/2026

Aceptado: 14/07/2026

Publicado: 06/08/2026

Código Único AV: e776

Páginas: 1(473-493)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.21824809>

Resumen

La gestión administrativa constituye un factor estratégico para el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas y para el fortalecimiento de la calidad del servicio educativo en la Educación Básica Regular (EBR). El objetivo de este estudio fue analizar la evidencia científica sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo a partir de investigaciones publicadas entre 2020 y 2025. La investigación se desarrolló mediante una revisión sistemática de la literatura. La búsqueda se realizó en las bases de datos Scopus, Web of Science, SciELO, Latindex Catálogo 2.0 y DOAJ, obteniéndose una muestra final de 36 estudios científicos. Los resultados permitieron identificar cinco categorías principales asociadas a la calidad del servicio educativo: planificación administrativa, organización institucional, dirección y liderazgo, gestión del talento humano y gestión de recursos. La evidencia analizada muestra que una gestión administrativa eficiente favorece la optimización de recursos, fortalece el compromiso organizacional, mejora la toma de decisiones y contribuye a elevar la satisfacción de los usuarios del sistema educativo. Asimismo, se identificó que las debilidades en los procesos administrativos repercuten negativamente en la eficiencia institucional y en la percepción de calidad educativa. Se concluye que la gestión administrativa mantiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo, constituyéndose en un elemento fundamental para el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los resultados educativos en la Educación Básica Regular.

Autores:

Lila Mia Zúñiga Peña

Licenciada en Educación Inicial y Arte

Maestra en Psicología Educativa

Doctoranda en Gestión Pública y Gobernabilidad

 <https://orcid.org/0000-0002-0248-6978>

E-mail: lzunigap@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Carlos Quispe Poma

Ingeniero de Sistemas

Maestro en Gestión Pública

Doctorando en Gestión Pública y Gobernabilidad

 <https://orcid.org/0000-0001-7720-3568>

E-mail: cquispepo89@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Palabras Clave

Gestión administrativa, calidad del servicio educativo, Educación Básica Regular, gestión educativa, calidad educativa.

Abstract

Administrative management constitutes a strategic factor for the efficient functioning of educational institutions and the strengthening of educational service quality in Regular Basic Education (RBE). The objective of this study was to analyze the scientific evidence regarding the relationship between administrative management and educational service quality based on studies published between 2020 and 2025. The research was conducted through a systematic literature review. The search was carried out in the Scopus, Web of Science, SciELO, Latindex Catalog 2.0, and DOAJ databases, resulting in a final sample of 36 scientific studies. The findings allowed the identification of five main categories associated with educational service quality: administrative planning, institutional organization, leadership and management, human talent management, and resource management. The evidence analyzed indicates that effective administrative management promotes resource optimization, strengthens organizational commitment, improves decision-making processes, and contributes to higher levels of user satisfaction within the educational system. Furthermore, weaknesses in administrative processes were found to negatively affect institutional efficiency and the perceived quality of educational services. It is concluded that administrative management is significantly related to educational service quality and constitutes a fundamental element for institutional strengthening and the continuous improvement of educational outcomes in Regular Basic Education.

Keywords

Administrative management, educational service quality, Regular Basic Education, educational management, educational quality.

Introducción

La gestión administrativa en las instituciones educativas representa un pilar fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y pedagógicos, especialmente en el nivel de Educación Básica Regular (EBR). Este tipo de gestión integra procesos de planificación, organización, dirección y control que influyen directamente en la eficiencia institucional. Diversas investigaciones sostienen que una gestión administrativa adecuada fortalece el compromiso organizacional y optimiza el desempeño institucional (Anchelia-Gonzales et al., 2021).

Asimismo, se reconoce que la gestión educativa actúa como un factor determinante en la calidad de los servicios educativos públicos (Apaza Chávez & Rivera Muñoz, 2022). Desde esta perspectiva, la calidad educativa se vincula con la capacidad administrativa para responder a las necesidades del contexto escolar (Barriga Guerrero et al., 2023). En concordancia, la dimensión administrativa se consolida como un componente estratégico de la gestión escolar en la EBR (Velásquez, 2023).

La calidad del servicio educativo se ha convertido en un criterio esencial para evaluar el desempeño de las instituciones educativas, al estar relacionada con la satisfacción de los usuarios del sistema educativo. Estudios evidencian que una gestión administrativa eficiente mejora la percepción de la calidad del servicio brindado a

estudiantes y familias (Moncada-Horna et al., 2021). Desde el enfoque de calidad, la educación debe concebirse como un servicio orientado al bienestar y desarrollo integral del estudiante (Guerra Bretaña et al., 2022). Además, se ha demostrado que la gestión escolar incide directamente en la mejora de los resultados educativos en instituciones públicas (Mamani Cruz et al., 2022). En este sentido, la gestión administrativa se configura como un factor que incide significativamente en la calidad educativa (Siñani Alaro, 2021).

La literatura internacional resalta que la implementación de sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas genera impactos positivos en el desempeño organizacional y en la mejora continua. Investigaciones sostienen que una gestión administrativa estructurada contribuye a optimizar los procesos internos y la toma de decisiones (Díez et al., 2020). Asimismo, la evaluación de la calidad del servicio educativo permite identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional (Rozak et al., 2022). En este marco, la calidad del servicio educativo se asocia con dimensiones administrativas, organizativas y de atención al usuario (Ganbold, 2022). Revisiones sistemáticas recientes confirman la relevancia de la gestión administrativa como eje de la calidad del servicio educativo (Toscano-Hernández et al., 2024).

En el contexto latinoamericano, diversas investigaciones evidencian debilidades en la gestión administrativa de las instituciones educativas públicas, lo que afecta la calidad del servicio educativo. Estudios realizados en instituciones públicas señalan que la automatización y modernización de los procesos administrativos favorecen la eficiencia institucional (Lino Domínguez & Luján Johnson, 2022). Asimismo, durante el periodo postpandemia se evidenció la necesidad de fortalecer la gestión administrativa para garantizar servicios educativos oportunos y seguros (Gejaño Ramos & Ruesta Quiroz, 2023). Investigaciones previas destacan que la efectividad de la gestión administrativa incide directamente en la calidad del servicio brindado (Fernández & Escobedo, 2020). En este sentido, la gestión administrativa constituye un eje clave del funcionamiento institucional (Ordóñez Parra et al., 2021).

Desde una perspectiva estratégica, la gestión administrativa se vincula directamente con la calidad del servicio educativo al permitir una adecuada articulación de recursos humanos, materiales y financieros. Estudios recientes sostienen que una gestión educativa eficiente mejora significativamente la calidad de los servicios educativos en instituciones públicas (Pacco & Díaz Andía, 2025). Asimismo, se ha identificado una relación significativa entre gestión educativa y calidad del servicio en contextos urbanos (Tolentino

et al., 2025). Investigaciones desarrolladas en instituciones públicas de Lima evidencian que la gestión administrativa influye en la percepción de la calidad del servicio educativo (Pumacayo et al., 2023). De igual forma, se destaca que una gestión administrativa eficiente contribuye al fortalecimiento institucional (Vélez Ramírez et al., 2023).

Posteriormente, la revisión de estudios recientes permite afirmar que la calidad del servicio educativo es un constructo multidimensional que requiere una gestión administrativa sólida y contextualizada. Investigaciones en el contexto latinoamericano evidencian que la calidad del servicio educativo en el nivel secundario depende en gran medida de la eficacia administrativa (Villanueva Valera & Mestanza Arriaga, 2025). Asimismo, se reconoce que la calidad del servicio educativo se ve afectada por factores contextuales como crisis sanitarias y cambios organizacionales (Yarlequé Taffur et al., 2022). Estudios adicionales destacan la importancia de una gestión educativa inclusiva y pertinente para mejorar la calidad educativa (Vargas Gutiérrez et al., 2023). En concordancia, se reafirma que la gestión educativa incide de manera significativa en la calidad del servicio educativo (Zegarra-Valladolid & Velazco-Cueva, 2025).

El objetivo del presente estudio fue analizar la evidencia científica sobre la relación entre la gestión

administrativa y la calidad del servicio educativo en instituciones de Educación Básica Regular, a partir de estudios publicados entre 2020 y 2025, identificando los principales factores administrativos asociados a la mejora de la calidad educativa.

A pesar del creciente interés académico por la gestión administrativa y su relación con la calidad educativa, la evidencia científica continúa presentándose de manera fragmentada, con resultados dispersos entre diferentes contextos educativos y enfoques metodológicos. Aunque diversos estudios han examinado aspectos específicos como la planificación institucional, el liderazgo directivo o la gestión de recursos, aún son limitadas las revisiones sistemáticas que integren estos hallazgos desde una perspectiva comprehensiva orientada a la Educación Básica Regular. Esta situación dificulta la identificación de los factores administrativos con mayor incidencia en la calidad del servicio educativo y restringe la formulación de estrategias sustentadas para el fortalecimiento de la gestión escolar. En consecuencia, resulta necesario sistematizar la evidencia reciente para comprender las tendencias predominantes, los aportes reportados y las brechas que aún persisten en la literatura especializada.

En este marco, el objetivo del artículo se orienta a responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué evidencia científica reporta la

literatura reciente sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en instituciones de Educación Básica Regular? Asimismo, el estudio busca aportar evidencia científica sistematizada que contribuya a la mejora de la gestión escolar y sirva de soporte para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de fortalecimiento institucional en el ámbito educativo.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo mediante una revisión sistemática de la literatura, con el propósito de identificar, analizar y sintetizar la evidencia científica disponible sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio educativo en instituciones de Educación Básica Regular (EBR). El estudio se orientó a responder la pregunta de investigación planteada y a reconocer los principales factores administrativos asociados a la mejora o limitación de la calidad educativa reportados en la literatura especializada.

La búsqueda bibliográfica se efectuó en las bases de datos Scopus, Web of Science, SciELO, Latindex Catálogo 2.0 y DOAJ, por tratarse de fuentes reconocidas por su calidad científica y amplia cobertura en el ámbito educativo. Se consideraron publicaciones comprendidas entre enero de 2020 y mayo de 2025, periodo seleccionado debido a la actualidad de los estudios y a los cambios experimentados en los sistemas

educativos durante y después de la pandemia por COVID-19.

La estrategia de búsqueda se construyó a partir de las principales variables del estudio, empleando términos en español e inglés relacionados con gestión administrativa, gestión educativa, calidad del servicio educativo y educación básica. La ecuación de búsqueda utilizada fue la siguiente:

("gestión administrativa" OR "gestión educativa" OR "administrative management" OR "educational management") AND ("calidad del servicio educativo" OR "calidad educativa" OR "educational service quality" OR "educational quality") AND ("educación básica regular" OR "educación básica" OR "basic education" OR "regular basic education")

Los criterios de inclusión contemplaron artículos científicos, revisiones sistemáticas y estudios empíricos publicados en revistas arbitradas; investigaciones relacionadas directamente con la gestión administrativa, la gestión educativa o la calidad del servicio educativo; estudios desarrollados en contextos de educación básica, educación pública o gestión educativa; publicaciones comprendidas entre 2020 y 2025; y documentos disponibles en texto completo para su revisión. Por otro lado, se excluyeron documentos duplicados, publicaciones de opinión, editoriales, informes institucionales sin arbitraje

académico y estudios que no abordaran de manera explícita las variables objeto de análisis.

La selección de los estudios se realizó mediante un proceso de revisión por etapas. Inicialmente se identificaron los registros obtenidos en las bases de datos seleccionadas. Posteriormente se eliminaron los documentos duplicados y se efectuó una revisión de títulos y resúmenes para verificar su pertinencia temática. Finalmente, los artículos potencialmente elegibles fueron analizados a texto completo para determinar su inclusión definitiva en la revisión.

Como resultado del proceso de cribado y elegibilidad, se obtuvo una muestra final de 36 estudios científicos, los cuales constituyeron la unidad de análisis de la presente investigación. La mayor proporción de investigaciones procedió de Perú, Ecuador, Colombia, Cuba y España, incorporándose además estudios desarrollados en otros contextos internacionales que permitieron ampliar la comprensión del fenómeno estudiado.

Para la extracción y organización de la información se elaboró una matriz de sistematización que incluyó autor, año de publicación, país de procedencia, objetivo, metodología, principales resultados y aportes relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Posteriormente, la información fue clasificada y agrupada mediante análisis temático, identificándose cinco categorías

principales: planificación administrativa, organización institucional, dirección y liderazgo, gestión del talento humano y gestión de recursos.

Finalmente, la síntesis de los hallazgos se realizó mediante un análisis descriptivo e interpretativo de los estudios seleccionados, permitiendo identificar tendencias, coincidencias, aportes y desafíos reportados por la literatura científica respecto a la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en instituciones de Educación Básica Regular.

Si bien el foco principal de la presente revisión se centró en investigaciones desarrolladas en instituciones de Educación Básica Regular, también se incorporaron estudios procedentes del ámbito de la educación superior cuando estos abordaban de manera directa las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo. La inclusión de estas investigaciones respondió a la necesidad de ampliar la comprensión teórica y empírica de los procesos administrativos que influyen en la calidad educativa, considerando que principios como la planificación, organización, liderazgo, gestión del talento humano y administración de recursos constituyen dimensiones transversales aplicables a distintos niveles del sistema educativo. En consecuencia, dichos estudios fueron utilizados como evidencia complementaria para fortalecer el análisis e interpretación de los

hallazgos identificados en el contexto de la Educación Básica Regular.

Resultados

Variable	Categoría	n	%
Año de publicación	2020	3	8.3
	2021	5	13.9
	2022	7	19.4
	2023	8	22.2
	2024	7	19.4
	2025	6	16.7
Categoría temática	Gestión de recursos	13	36.1
	Planificación administrativa	8	22.2
	Organización institucional	6	16.7
	Dirección y liderazgo	5	13.9
	Gestión del talento humano	4	11.1
Total		36	100

Tabla 1. Distribución temporal y temática de los estudios incluidos (2020–2025)

Nota. Elaboración propia a partir de los 36 estudios incluidos en la revisión sistemática.

La caracterización de los estudios incluidos evidenció una mayor concentración de publicaciones entre 2022 y 2025, periodo que reunió el 77.8 % de la producción científica analizada. Asimismo, la gestión de recursos constituyó la temática más abordada por la literatura especializada (36.1 %), seguida por la planificación administrativa (22.2 %). Estos resultados sugieren un creciente interés académico por comprender el papel de los recursos institucionales y los procesos de planificación como factores asociados a la calidad del servicio educativo.

El análisis de los 36 estudios seleccionados permitió identificar cinco categorías centrales relacionadas con la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo: planificación administrativa (n=8), organización institucional (n=6), dirección y liderazgo (n=5), gestión del talento humano (n=4) y gestión de recursos (n=13). Los hallazgos evidencian que la gestión de recursos

fue la categoría más recurrente, representando el 36,1 % de los estudios analizados, seguida por la planificación administrativa con el 22,2 %. Estos resultados sugieren que la literatura reciente otorga especial relevancia a la administración eficiente de recursos financieros, tecnológicos e infraestructura como elemento determinante para garantizar la calidad educativa.

Autor (año)	Tema de investigación	Propuestas o aportes sobre Gestión Administrativa en la Calidad de los Servicios Educativos en EBR
Anchelia-Gonzales et al., (2021)	Gestión administrativa y compromiso organizacional	La gestión administrativa fortalece el compromiso organizacional, mejorando la calidad del servicio educativo mediante liderazgo, planificación y clima institucional.
Anggra Prima et al., (2025)	Gestión de la calidad del servicio educativo	Propone la gestión estratégica de servicios como ventaja competitiva escolar, aplicable a EBR mediante mejora continua y enfoque en el usuario.
Apaza Chávez & Rivera Muñoz (2022)	Gestión educativa y calidad institucional	La gestión educativa eficiente incide directamente en la calidad del servicio educativo en instituciones públicas.
Ban (2024)	Evaluación de la calidad del servicio educativo	Aporta modelos de evaluación de calidad del servicio aplicables por adaptación al contexto EBR.
Barriga Guerrero et al., (2023)	Calidad educativa en EBR	Relaciona la gestión institucional con resultados de calidad educativa en EBR.
Caisa Yucailla et al. (2022)	Calidad del servicio académico y satisfacción	Demuestra que procesos administrativos eficientes incrementan la satisfacción del estudiante.
Díez et al., (2020)	Sistemas de gestión de calidad	Los sistemas de gestión de calidad mejoran el desempeño institucional y los servicios educativos.
Escobedo Enriquez (2025)	Calidad de servicio universitario	Identifica dimensiones de calidad transferibles a la gestión administrativa en EBR.
Espinosa Beltrán et al., (2021)	Liderazgo y gestión de calidad	El liderazgo administrativo fortalece los sistemas de gestión de calidad educativa.
Fernández & Escobedo (2020)	Gestión administrativa pública	Resalta la eficiencia administrativa como base de calidad del servicio público educativo.
Franco-Ulco (2025)	Calidad de servicio digital	La digitalización administrativa mejora la percepción de calidad del servicio educativo.
Ganbold (2022)	Calidad del servicio educativo	Propone indicadores de calidad aplicables a distintos niveles educativos.
Gejaño Ramos & Ruesta Quiroz (2023)	Gestión administrativa postpandemia	La reorganización administrativa mejora la continuidad y calidad del servicio educativo.
Guerra Breña et al., (2022)	Enfoque de calidad del servicio	Promueve una cultura de calidad en la gestión educativa.
Jiménez-Bucarey et al., (2021)	Satisfacción estudiantil	La gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario educativo.
Lino Domínguez & Luján Johnson (2022)	Automatización administrativa	La automatización de procesos administrativos eleva la eficiencia y calidad del servicio.

Mamani Cruz et al., (2022)	Gestión escolar y calidad educativa	La adecuada gestión administrativa impacta positivamente en la calidad educativa primaria.
Moncada-Horna et al., (2021)	Calidad de servicio en UGEL	Destaca la gestión administrativa como eje de mejora del servicio educativo descentralizado.
Ordóñez Parra et al., (2021)	Gestión administrativa universitaria	Aportes transferibles sobre planificación y control administrativo.
Pacco & Díaz Andía (2025)	Gestión educativa y calidad del servicio	Evidencia relación significativa entre gestión educativa y calidad del servicio en EBR.
Peralta Tapia et al., (2023)	Gestión administrativa en UGEL	Sistematiza prácticas administrativas efectivas para mejorar servicios educativos.
Pumacayo et al., (2023)	Gestión educativa y calidad del servicio	La gestión administrativa eficiente mejora la calidad del servicio educativo público.
Rozak et al., (2022)	Evaluación empírica de calidad educativa	Aporta modelos de medición aplicables a la gestión educativa.
Saavedra & Delgado (2020)	Satisfacción laboral y gestión	La satisfacción laboral administrativa influye en la calidad del servicio educativo.
Santistevan Villacreses et al., (2025)	Gestión administrativa innovadora	La innovación administrativa fortalece la toma de decisiones y la calidad educativa.
Saraguro Calle & Coloma Andrade (2025)	Calidad de gestión administrativa	Evidencia diferencias de calidad según prácticas administrativas institucionales.
Siñani Alaro (2021)	Gestión administrativa y calidad educativa	Confirma la incidencia directa de la gestión administrativa en la calidad educativa.
Tolentino et al., (2025)	Gestión educativa y calidad de servicio	Relaciona gestión institucional con percepción de calidad del servicio educativo.
Toscano-Hernández et al., (2024)	Revisión sistemática de calidad del servicio	Identifica dimensiones clave de calidad aplicables a la gestión educativa.
Vargas Gutiérrez et al., (2023)	Calidad de servicios educativos	La gestión administrativa ordenada mejora los servicios educativos.
Velásquez (2023)	Dimensión administrativa escolar	Resalta la dimensión administrativa como soporte de la calidad educativa.
Vélez Ramírez et al., (2023)	Gestión administrativa y calidad educativa	Demuestra relación significativa entre gestión administrativa y calidad educativa.
Villanueva & Mestanza (2025)	Calidad del servicio educativo en secundaria	Identifica prácticas administrativas asociadas a calidad educativa en secundaria.
Yarlequé Taffur et al., (2022)	Calidad de servicio durante pandemia	La gestión administrativa adaptativa garantiza continuidad del servicio educativo.
Zacarías Rodríguez et al., (2024)	Gestión de mantenimiento y calidad de servicio	La gestión administrativa del mantenimiento influye en la percepción de calidad del servicio educativo.
Zegarra-Valladolid & Velazco-Cueva (2025)	Gestión educativa y diversidad cultural	La gestión administrativa inclusiva fortalece la calidad del servicio educativo.

Tabla 2. Síntesis de los estudios incluidos y sus principales aportes
Nota. Elaboración propia a partir de los estudios incluidos en la revisión sistemática.

Asimismo, se observó que las investigaciones desarrolladas en países latinoamericanos, especialmente Perú, Ecuador y Colombia, coinciden en señalar que las limitaciones presupuestarias y la

insuficiente disponibilidad de recursos constituyen obstáculos recurrentes para el fortalecimiento de la calidad educativa. En contraste, los estudios que reportan experiencias exitosas destacan la

implementación de mecanismos de planificación estratégica y sistemas de gestión institucional orientados a la optimización de recursos y mejora continua.

Respecto a la planificación administrativa, los estudios muestran consenso al reconocerla como un factor clave para la coordinación institucional y la toma de decisiones. Las investigaciones analizadas indican que las instituciones con procesos de planificación estructurados presentan mejores niveles de organización interna, mayor eficiencia operativa y una capacidad más sólida para responder a las demandas de la comunidad educativa.

En relación con la organización institucional y el liderazgo directivo, la evidencia revela una estrecha interacción entre ambas dimensiones. Los estudios señalan que la existencia de estructuras organizativas claras favorece la coordinación entre áreas administrativas y pedagógicas, mientras que el liderazgo fortalece el compromiso organizacional, mejora el clima institucional y facilita la implementación de procesos orientados a la calidad. En conjunto, estas categorías representan el 30,6 % de los estudios revisados, lo que evidencia su relevancia dentro de los procesos de gestión educativa.

Por otra parte, aunque la gestión del talento humano fue la categoría menos representada (11,1 %), los estudios coinciden en atribuirle una influencia significativa sobre la calidad del servicio

educativo. Los hallazgos destacan que la capacitación permanente, la satisfacción laboral y el compromiso del personal docente y administrativo contribuyen al fortalecimiento institucional y a la mejora de la atención educativa.

De manera transversal, la revisión permitió identificar un patrón común en la literatura: las instituciones que presentan mejores indicadores de calidad educativa son aquellas que articulan de forma integrada la planificación, la organización institucional, el liderazgo, la gestión del talento humano y la administración de recursos. En contraste, los estudios reportan que las deficiencias en cualquiera de estas dimensiones generan efectos negativos sobre la eficiencia institucional, la satisfacción de los usuarios y la percepción de calidad del servicio educativo.

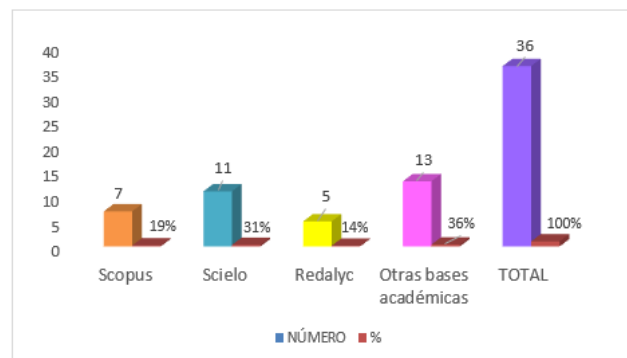


Figura 1: Distribución porcentual de artículos según base de datos indexada

Nota. Elaboración propia a partir de los 36 estudios seleccionados para la revisión sistemática. La figura muestra la distribución de los artículos según la base de datos de procedencia, considerando Scopus, SciELO, Redalyc y otras bases académicas.

La mayor concentración de estudios en SciELO y Scopus evidencia que la temática de gestión administrativa y calidad del servicio educativo cuenta con respaldo científico en bases de alto impacto, fortaleciendo la validez académica del artículo analizado.

Los estudios enfocados directamente en la EBR coinciden en los siguientes hallazgos relevantes:

1. Existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo.
2. Las instituciones con procesos administrativos organizados y planificados presentan mejores niveles de calidad educativa.
3. Las deficiencias administrativas afectan la atención al estudiante, la gestión de recursos y el clima escolar.
4. La gestión administrativa actúa como un factor facilitador del desempeño pedagógico, aunque no lo sustituye.

Investigaciones como las de Barriga et al. (2023), Mamani et al. (2022) y Velásquez (2023) evidencian que una gestión administrativa eficiente fortalece la estructura organizativa de las instituciones de EBR y mejora la percepción de calidad del servicio educativo.

Principales temas de investigación de la “Gestión Administrativa en la Calidad de Servicios educativos en EBR”

Categoría	n	%
Planificación administrativa	8	22.2
Organización institucional	6	16.7
Dirección y liderazgo	5	13.9
Gestión del talento humano	4	11.1
Gestión de recursos	13	36.1

Tabla 3: Categorías identificadas en la literatura científica
Nota. Elaboración propia. Las categorías fueron obtenidas mediante análisis temático de los 36 estudios seleccionados y representan los principales ejes de investigación relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en Educación Básica Regular.

La distribución temática evidencia que la gestión de recursos concentra el mayor interés investigativo (36,1 %), seguida de la planificación administrativa (22,2 %). Este comportamiento sugiere que la literatura reciente reconoce la disponibilidad y administración eficiente de recursos como factores prioritarios para garantizar la calidad del servicio educativo. En contraste, la gestión del talento humano presenta una menor frecuencia de estudios (11,1 %), lo que evidencia una oportunidad para futuras investigaciones orientadas al análisis del capital humano en instituciones de Educación Básica Regular.

Para cada categoría se describió su interrelación con las demás, y se elaboró un mapa conceptual con el propósito de representar

gráficamente dichas relaciones, tomando como referencia la matriz de artículos. La exposición se estructuró de manera uniforme para cada categoría, incluyendo su descripción, las conexiones con otras categorías y su impacto o relevancia. En consecuencia, las categorías fueron articuladas de forma coherente entre sí.

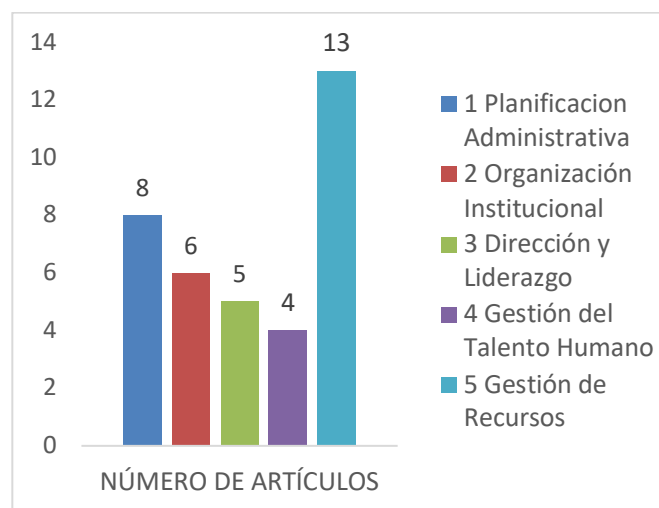


Figura 2. Categorías por artículos

Nota. Elaboración propia a partir del análisis temático de los estudios incluidos. La figura representa la frecuencia de artículos asociados a las categorías identificadas: planificación administrativa, organización institucional, dirección y liderazgo, gestión del talento humano y gestión de recursos.

El análisis temático de los estudios seleccionados permitió identificar cinco categorías principales asociadas a la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo: planificación administrativa, organización institucional, dirección y liderazgo, gestión del talento humano y gestión de recursos. Respecto a la planificación administrativa, los estudios coinciden en que constituye una

dimensión estratégica para orientar los procesos institucionales, optimizar el uso de recursos y fortalecer la calidad educativa (Apaza Chávez & Rivera Muñoz, 2022; Díez et al., 2020; Fernández & Escobedo, 2020; Gejaño Ramos & Ruesta Quiroz, 2023; Ordóñez Parra et al., 2021; Pacco & Díaz Andía, 2025; Peralta Tapia et al., 2023; Santistevan Villacreses et al., 2025). De igual manera, la organización institucional fue identificada como un elemento clave para mejorar la coordinación de procesos, definir responsabilidades y garantizar una gestión eficiente orientada al logro de objetivos educativos (Lino Domínguez & Luján Johnson, 2022; Moncada-Horna et al., 2021; Velásquez, 2023; Vélez Ramírez et al., 2023; Saraguro Calle & Coloma Andrade, 2025; Zegarra-Valladolid & Velazco-Cueva, 2025).

Asimismo, los estudios relacionados con dirección y liderazgo evidencian que el liderazgo directivo favorece el compromiso organizacional, fortalece el clima institucional y contribuye a la implementación de sistemas de gestión orientados a la calidad educativa (Anchelia-Gonzales et al., 2021; Espinosa Beltrán et al., 2021; Mamani Cruz et al., 2022; Siñani Alaro, 2021; Tolentino et al., 2025).

Por otro lado, la gestión del talento humano fue reconocida como un factor determinante para la eficiencia administrativa y la calidad del servicio educativo, destacándose la importancia de la

satisfacción laboral, la capacitación y el compromiso del personal docente y administrativo (Saavedra Meléndez & Delgado Bardales, 2020; Barriga Guerrero et al., 2023; Pumacayo et al., 2023; Zacarías Rodríguez et al., 2024).

Finalmente, la categoría gestión de recursos concentró el mayor número de investigaciones, evidenciando que la adecuada administración de recursos financieros, tecnológicos, pedagógicos e infraestructura institucional influye significativamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de calidad educativa (Anggra Prima et al., 2025; Ban, 2024; Caisa Yucailla et al., 2022; Escobedo Enríquez, 2025; Franco-Ulco,

2025; Ganbold, 2022; Guerra Bretaña et al., 2022; Jiménez-Bucarey et al., 2021; Rozak et al., 2022; Toscano-Hernández et al., 2024; Vargas Gutiérrez et al., 2023; Villanueva Valera & Mestanza Arriaga, 2025; Yarlequé Taffur et al., 2022).

En conjunto, los hallazgos muestran que una gestión administrativa eficiente requiere la articulación de procesos de planificación, organización, liderazgo, gestión del talento humano y administración de recursos, los cuales actúan de manera complementaria para fortalecer la calidad del servicio educativo en las instituciones de Educación Básica Regular.

Principales aportes a la “Gestión Administrativa en la Calidad de Servicios educativos en EBR”

Categoría	Aportes
Planificación Administrativa	Facilita la toma de decisiones; optimiza el uso de recursos; y asegura la continuidad y mejora del servicio educativo
Organización Institucional	Mejora la coordinación entre áreas administrativas y pedagógicas y contribuye a una atención más oportuna y ordenada a la comunidad educativa.
Dirección y Liderazgo	Fortalece el compromiso organizacional; mejora el clima institucional; impulsa la implementación de sistemas de gestión de calidad; favorece la toma de decisiones oportunas.
Gestión del Talento Humano	Fortalece el compromiso del personal; y repercute directamente en la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes.
Gestión de Recursos y Calidad del Servicio Educativo	Optimiza el uso de recursos financieros, materiales y tecnológicos, fortalece la atención al estudiante; incrementa la satisfacción de los usuarios; y consolida la percepción de calidad del servicio educativo.

Tabla 4. Frecuencia de las propuestas o aportes realizados en los artículos

Nota. Elaboración propia. Los aportes presentados sintetizan los principales hallazgos reportados por los estudios analizados respecto a la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio educativo, considerando las categorías temáticas identificadas durante el proceso de revisión sistemática.

Discusión

Los hallazgos de la presente revisión sistemática evidencian que la gestión administrativa mantiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo en las instituciones de Educación Básica Regular (EBR). La literatura analizada coincide en señalar que los procesos administrativos no constituyen únicamente mecanismos de apoyo organizacional, sino componentes estratégicos que influyen directamente en la eficiencia institucional, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos educativos. En este sentido, la evidencia revisada permite afirmar que la calidad del servicio educativo depende en gran medida de la capacidad de las instituciones para articular de manera efectiva los procesos de planificación, organización, liderazgo, gestión del talento humano y administración de recursos.

Respecto a la planificación administrativa, los estudios revisados coinciden en que constituye la base para el desarrollo de una gestión institucional eficiente. Investigaciones previas destacan que la planificación favorece la coordinación de actividades, optimiza el uso de recursos y fortalece la capacidad institucional para responder a las necesidades de la comunidad educativa (Apaza Chávez & Rivera Muñoz, 2022; Díez et al., 2020; Fernández & Escobedo, 2020; Gejaño Ramos & Ruesta Quiroz, 2023; Ordóñez Parra et al., 2021;

Pacco & Díaz Andía, 2025; Peralta Tapia et al., 2023; Santistevan Villacreses et al., 2025). Estos resultados sugieren que las instituciones que desarrollan procesos de planificación estratégica presentan mayores posibilidades de consolidar servicios educativos orientados a la mejora continua y al logro de resultados sostenibles.

En relación con la organización institucional, la evidencia muestra que una estructura organizativa clara favorece la coordinación entre áreas administrativas y pedagógicas, mejora la distribución de responsabilidades y fortalece la eficiencia de los procesos internos. Los aportes de Lino Domínguez y Luján Johnson (2022), Moncada-Horna et al. (2021), Velásquez (2023), Vélez Ramírez et al. (2023), Saraguro Calle y Coloma Andrade (2025) y Zegarra-Valladolid y Velasco-Cueva (2025) coinciden en que la organización institucional constituye un elemento esencial para garantizar la calidad del servicio educativo. Esta evidencia permite inferir que la calidad educativa no depende exclusivamente de factores pedagógicos, sino también de la capacidad institucional para estructurar adecuadamente sus procesos administrativos.

Los resultados también destacan la relevancia de la dirección y el liderazgo como factores asociados a la calidad educativa. La literatura revisada evidencia que el liderazgo directivo fortalece el compromiso organizacional, favorece la

toma de decisiones oportunas y promueve entornos institucionales orientados a la mejora continua (Anchelia-Gonzales et al., 2021; Espinosa Beltrán et al., 2021; Mamani Cruz et al., 2022; Siñani Alaro, 2021; Tolentino et al., 2025). Desde esta perspectiva, el liderazgo constituye un componente articulador entre la gestión administrativa y los objetivos educativos, debido a su capacidad para movilizar recursos, coordinar acciones y generar condiciones favorables para el desarrollo institucional.

En cuanto a la gestión del talento humano, los estudios analizados muestran que la satisfacción laboral, la capacitación continua y el compromiso del personal influyen directamente en la calidad del servicio educativo. Los hallazgos reportados por Saavedra Meléndez y Delgado Bardales (2020), Barriga Guerrero et al. (2023), Pumacayo et al., (2023) y Zacarías Rodríguez et al., (2024) evidencian que el desempeño del personal docente y administrativo constituye uno de los factores más relevantes para garantizar la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados refuerzan la necesidad de fortalecer políticas orientadas al desarrollo profesional y al bienestar del personal como estrategia para mejorar la calidad educativa.

Por otra parte, la gestión de recursos fue la categoría con mayor presencia en los estudios revisados, lo que evidencia su importancia dentro de

los procesos de calidad educativa. Las investigaciones coinciden en señalar que la adecuada administración de recursos financieros, tecnológicos, materiales e infraestructura institucional favorece la eficiencia organizacional y mejora la percepción de calidad por parte de estudiantes y demás actores educativos (Anggra Prima et al., 2025; Ban, 2024; Caisa Yucailla et al., 2022; Escobedo Enríquez, 2025; Franco-Ulco, 2025; Ganbold, 2022; Guerra Bretaña et al., 2022; Jiménez-Bucarey et al., 2021; Rozak et al., 2022; Toscano-Hernández et al., 2024; Vargas Gutiérrez et al., 2023; Villanueva Valera & Mestanza Arriaga, 2025; Yarlequé Taffur et al., 2022). Aunque parte de esta evidencia procede de estudios desarrollados en educación superior, los hallazgos muestran patrones consistentes respecto al papel de la gestión administrativa en la mejora de la calidad del servicio educativo, lo que permite fortalecer la comprensión del fenómeno desde una perspectiva transversal.

En conjunto, la revisión sistemática permite concluir que la calidad del servicio educativo en la Educación Básica Regular no depende exclusivamente de factores curriculares o pedagógicos, sino de la integración efectiva de múltiples dimensiones administrativas que actúan de manera complementaria. La evidencia disponible respalda la necesidad de fortalecer las capacidades de gestión institucional mediante estrategias orientadas a la planificación, organización,

liderazgo, gestión del talento humano y administración eficiente de recursos. De esta manera, la gestión administrativa se consolida como un elemento estratégico para promover la mejora continua, fortalecer el desempeño institucional y garantizar servicios educativos de mayor calidad.

Los resultados obtenidos coinciden con la evidencia internacional que reconoce a la gestión administrativa como un factor estratégico para garantizar la calidad educativa. Estudios desarrollados en contextos europeos y asiáticos reportan resultados similares respecto a la importancia de la planificación institucional, el liderazgo directivo y la gestión eficiente de recursos para mejorar el desempeño organizacional y la satisfacción de los usuarios educativos.

Conclusiones

La presente revisión sistemática evidencia que la gestión administrativa mantiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo en las instituciones de Educación Básica Regular. Los hallazgos muestran que las dimensiones de planificación administrativa, organización institucional, dirección y liderazgo, gestión del talento humano y administración de recursos constituyen factores estratégicos que influyen en la eficiencia institucional, la satisfacción de los usuarios y el logro de los objetivos educativos. En consecuencia, la calidad del servicio educativo no depende únicamente de los procesos pedagógicos,

sino también de la capacidad de las instituciones para desarrollar una gestión administrativa eficiente, articulada y orientada a la mejora continua.

Asimismo, la evidencia científica analizada permite reconocer que las instituciones que fortalecen sus procesos de planificación, optimizan la organización interna, promueven liderazgos efectivos, impulsan el desarrollo de su personal y gestionan adecuadamente sus recursos presentan mayores posibilidades de ofrecer servicios educativos de calidad. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de considerar la gestión administrativa como un componente esencial para el fortalecimiento institucional y la sostenibilidad de las mejoras educativas en contextos de Educación Básica Regular.

Finalmente, esta revisión aporta una visión integradora de la literatura científica publicada entre 2020 y 2025, identificando tendencias y factores recurrentes que explican la relación entre gestión administrativa y calidad educativa. Los resultados obtenidos constituyen una base para la formulación de estrategias institucionales y políticas educativas orientadas a fortalecer la gestión escolar, promover la eficiencia organizacional y consolidar procesos de mejora continua que contribuyan al desarrollo de una educación de mayor calidad.

Declaraciones

Contribución de la Autoría

Los autores declaran que la Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Dirección del proyecto, Recursos, Validación y Redacción - corrección de pruebas y edición fueron realizados contemplando los detalles necesarios para asegurar que la investigación presente el rigor adecuado.

Financiamiento

La presente investigación no contó con financiamiento específico proveniente de organismos públicos, instituciones privadas o entidades sin fines de lucro. Su desarrollo fue asumido íntegramente por los autores en el marco de sus actividades académicas y de investigación.

Declaración de Conflicto de Intereses

Los autores manifiestan que no existe ningún conflicto de intereses, financiero o personal, que pueda haber influido de manera inapropiada en la elaboración, análisis, interpretación o presentación de los resultados de este estudio.

Declaración sobre el uso de inteligencia artificial

Los autores declaran que, durante el proceso de redacción de este manuscrito, se emplearon herramientas de inteligencia artificial generativa únicamente como apoyo en tareas lingüísticas, tales como la mejora del estilo, la organización sintáctica

y la corrección gramatical. En ningún caso estas tecnologías fueron utilizadas para generar contenidos científicos originales, interpretar resultados o sustituir el juicio académico y ético de los autores. La responsabilidad plena sobre la integridad, validez y originalidad del manuscrito recae exclusivamente en el autor, en concordancia con las buenas prácticas editoriales y los principios éticos de publicación científica reconocidos internacionalmente.

Referencias

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P. y Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 899. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.20511/PYR2021.V9NSPE1.899>
- Anggra Prima, N., Nurlaili, & Widyatmke G. M. (2025). *Educational service quality management as a strategy to increase school competitiveness in the era of globalization*. *Journal of Educational Management Research*, 4(3), 838–855. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.61987/jemr.v4i3.1030>
- Apaza Chávez, M., & Rivera Muñoz, J. (2022). La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(25), 1367-1374. Epub 08 de septiembre de 2022. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.418>
- Ban, O. I. (2024). Evaluation of the Quality of Higher Education Services by Students in the Digital Era: Romanian Universities.

- Sustainability, 16(7), 3017. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su16073017>
- Barriga Guerrero, J. B., Orbegoso Orozco, J. F., & Colán Hernández, B. A. (2023). Calidad educativa en instituciones de educación básica regular. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(28), 927–941. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.564>
- Caisa Yucailla, E., Gárces Lescano, A., & Vite Constante, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, (29), 117-138. Epub September 29, 2022. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Díez, F., Villa, A., López, A. L., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/J.heliyon.2020.E03824>
- Escobedo Enriquez, M. (2025). Calidad de servicio en una universidad pública de Perú. *Revista InveCom*, 5(1), e501098. Epub 02 de diciembre de 2024. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.5281/zenodo.12676447>
- Espinosa Beltrán, P., Prieto Galindo, W., Rubio Gallego, C., & Ochoa Núñez, M. (2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas. *Conrado*, 17(81), 419-427. Epub 02 de agosto de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lng=es&tlng=es.
- Fernández, K. V., & Escobedo, J. D. F. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Franco-Ulco, R. A. (2025). Calidad de servicio digital y el valor público de la plataforma digital de una universidad pública de Lima, Perú, 2024. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 4(2), e132. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v4i2.132>
- Ganbold, B. (2022). Study of Educational Service Quality in Mongolian Higher Education. *Sustainability*, 15(1), artículo 580. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su15010580>
- Gejaño Ramos, C. V., & Ruesta Quiroz, R. G. (2023). La gestión administrativa en la escuela durante la reapertura postpandemia. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(27), 372–379. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.521>
- Guerra Bretaña, R., Iglesias Morell, A. & Veranes Pantoja, Y. (2022). El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. Universidad de La Habana, (295). Epub 01 de diciembre de 2022. Documento en línea. Disponible http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762022000300014&lng=es&tlng=es
- Jiménez-Bucarey, C., Acevedo-Duque, Á., Müller-Pérez, S., Aguilar-Gallardo, L., Mora-Moscoso, M., & Cachicatari Vargas, E. (2021). *Student's satisfaction of the quality of online learning in higher education: An empirical study*. *Sustainability*, 13(21), 11960. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su132111960>
- Lino Dominguez, D. J., & Luján Johnson, G. L. (2022). Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1086-1123. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645

- Mamani Cruz, I., Huarancca Ramirez, D., Vilca Cruz, A. Y., Apaza Rivas, E., & Contreras Rivera, R. J. (2022). Gestión escolar y calidad educativa: En las instituciones educativas del nivel primario – Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 7866-7883. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3958
- Moncada-Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz-Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G. del P., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador: Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>
- Pacco, R. A., & Díaz Andía, H. (2025). Gestión de la educación y calidad de los servicios educativos en instituciones educativas del distrito de Puente Piedra. Lima. *IGOBERNANZA*, 8(32), 192–227. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.47865/igob.vol8.n32.2025.442>
- Peralta Tapia, M., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. Documento en línea. Disponible <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pumacayo, R. G. R., Tasayco, C. E. Y., Valdiviezo, H. M., Román, R. E. C., & Pinedo, L. D. S. (2023). Gestión educativa y calidad de los servicios educativos de cuatro instituciones educativas públicas en Villa María del Triunfo. Lima. *Igobernanza*, 6(24), 43-71. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n24.2023.305>
- Rozak, L. A., Arifin, M. B., Rykova, I. N., Grishina, O. A., & Komariah, A. (2022). *Empirical evaluation of educational service quality in the current higher education system. Emerging Science Journal*, 6(SIED), 839–856. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Santistevan Villacreses, K. L., Sumba Bustamante, R. Y., Parrales Reyes, J. E., & Soledispa Rivera, J. C. (2025). Gestión administrativa innovadora y decisiones estratégicas para potenciar la vinculación universitaria con la comunidad. Pacha. *Revista De Estudios Contemporáneos Del Sur Global*, 6(19), e250476. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.46652/pacha.v6i19.476>
- Saraguro Calle, H. P., & Coloma Andrade, M. de los A. (2025). Calidad de la Gestión Administrativa en Instituciones Educativas de Loja: Análisis Comparativo 2023-2024. *Ciencia Y Reflexión*, 4(1), 681–703. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.141>
- Siñani Alaro, E. O. (2021). La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de Octubre. *Revista De Educación*, 3(6), 46–60. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33996/franztamayo.v3i6.313>
- Tolentino, R., Flores, G., & Salcedo Peña, F. (2025). Gestión educativa y calidad de servicio en instituciones públicas de Lima metropolitana. *Revista de Investigación Psicológica*, (33), 11-20. Epub 00 de mayo de 2025. Documento en

- línea. Disponible http://www.scielo.org/bo/scielo.php?pid=S2223-30322025000100011&script=sci_arttext
- Toscano-Hernández, A. E., Álvarez-González, L. I., Sanzo-Pérez, M. J., & Esparza-Rodríguez, S. A. (2024). Service quality in higher education: A systematic literature review, 2007–2023. *Estudios Gerenciales*, 40(170), 13–30. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18046/j.estger.2024.170.6244>
- Vargas Gutiérrez, D. de J., Tello Díaz, A., & Lozano Achuy, M. (2023). Calidad de servicios educativos en los centros de formación de educación superior. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(30), 2089–2105. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.650>
- Velásquez, C. A. R. (2023). Dimensión administrativa en la gestión escolar. *Educa UMCH*, (22), 7-20. Documento en línea. Disponible <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9362939>
- Vélez Ramírez, P. A., Rodríguez Yagual, C. A., Belduma Suquilanda, R. M., Del Pezo González, G. C., & Calle Zuñiga, R. L. (2023). *Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949–960. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448
- Villanueva Valera, M. R., & Mestanza Arriaga, M. M. (2025). Calidad del servicio educativo en escuelas del nivel secundaria en Latinoamérica: una revisión narrativa. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 9(38), 2116–2129. Documento en línea. Disponible <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/3736>
- Yarlequé Taffur, W., Peña Oxolón, C., & Bernuy Ramírez, A. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26), 2179-2188. Epub 23 de noviembre de 2022. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>
- Zacarías Rodríguez, V., Borja Mucha, C., Vallejos, V., Zacarías Vallejos, S., Aduato Barzola, M., & Chipana Saldiva, L. (2024). Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2, e-RMS24122024. Epub 03 de junio de 2025. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.132>
- Zegarra-Valladolid, L. M., & Velazco-Cueva, M. F. (2025). Incidencia de la Gestión Educativa y la Diversidad Cultural en la Calidad Educativa. *Revista Docentes 2.0*, 18(1), 22–33. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.37843/rtd.v18i1.589>