



Calidad del servicio educativo en escuelas del nivel secundaria en Latinoamérica: una revisión narrativa

Quality of educational services in secondary schools in Latin America: a narrative review

Qualidade do serviço educacional em escolas secundárias na América Latina: uma revisão narrativa

ARTÍCULO REVISIÓN



Milagritos del Rosario Villanueva Valera 
vvaleram@ucvvirtual.edu.pe

Merly Madeleine Mestanza Arriaga 
marriagam@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i38.1039>

Artículo recibido 10 de octubre 2023 | Aceptado 15 de diciembre 2023 | Publicado 1 de abril 2025

RESUMEN

Este artículo analiza el estado actual del debate en torno a la calidad del servicio educativo en instituciones de nivel secundaria en América Latina, a partir de una revisión narrativa de literatura reciente. Se identificaron diez categorías temáticas que agrupan los principales enfoques investigativos: concepción de calidad, gestión educativa, liderazgo directivo, compromiso docente, clima institucional, percepción estudiantil, evaluación del servicio, administración escolar, talento humano e incorporación de TIC. Los hallazgos muestran una tendencia a vincular la calidad con factores tanto pedagógicos como organizativos, destacando la importancia del liderazgo escolar, la percepción de los estudiantes y la gestión institucional como elementos clave. Asimismo, se identificaron buenas prácticas y propuestas metodológicas que han contribuido a la mejora del servicio educativo. Se concluye que la calidad en la educación secundaria es un fenómeno multidimensional que requiere ser abordado desde enfoques integradores y contextualizados, considerando las particularidades de los sistemas educativos latinoamericanos.

Palabras clave: Calidad educativa; Educación secundaria; América Latina; Gestión educativa; Percepción estudiantil

ABSTRACT

This article analyzes the current state of the debate surrounding the quality of educational services in secondary schools in Latin America, based on a narrative review of recent literature. Ten thematic categories were identified that group together the main research approaches: conception of quality, educational management, leadership, teacher commitment, institutional climate, student perception, service evaluation, school administration, human talent, and incorporation of ICT. The findings show a tendency to link quality with both pedagogical and organizational factors, highlighting the importance of school leadership, student perception, and institutional management as key elements. Likewise, good practices and methodological proposals that have contributed to the improvement of educational services were identified. It is concluded that quality in secondary education is a multidimensional phenomenon that needs to be addressed from integrative and contextualized approaches, considering the particularities of Latin American education systems.

Key words: Educational quality; Secondary education; Latin America; Educational management; Student perception

RESUMO

Este artigo analisa o estado atual do debate sobre a qualidade do serviço educacional em instituições de nível secundário na América Latina, com base em uma revisão narrativa da literatura recente. Foram identificadas dez categorias temáticas que agrupam as principais abordagens de pesquisa: concepção de qualidade, gestão educacional, liderança administrativa, compromisso do professor, clima institucional, percepção do aluno, avaliação de serviços, administração escolar, talento humano e incorporação das TIC. Os resultados mostram uma tendência a vincular a qualidade tanto a fatores pedagógicos quanto organizacionais, destacando a importância da liderança escolar, da percepção do aluno e da gestão institucional como elementos-chave. Também foram identificadas boas práticas e propostas metodológicas que contribuíram para a melhoria do serviço educacional. Conclui-se que a qualidade na educação secundária é um fenômeno multidimensional que precisa ser abordado a partir de enfoques integrados e contextualizados, considerando as particularidades dos sistemas educacionais latino-americanos.

Palavras-chave: Qualidade educacional; Ensino médio; América Latina; Gestão educacional; Percepção do aluno

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la calidad del servicio educativo se ha consolidado como un tema central en las políticas públicas de América Latina. El avance de las sociedades modernas, la creciente interdependencia global y los compromisos internacionales por garantizar una educación equitativa y pertinente han llevado a repensar el rol de las instituciones educativas en el desarrollo sostenible (UNESCO, 2021). En este marco, la educación secundaria ocupa un lugar estratégico, al constituir un nivel clave para la consolidación de competencias ciudadanas, académicas y laborales en adolescentes y jóvenes.

A nivel regional, persisten profundas desigualdades entre países y dentro de los propios sistemas educativos. Las brechas en infraestructura, formación docente, recursos pedagógicos y acceso a tecnologías inciden directamente en la calidad del servicio educativo ofrecido. Aunque la expansión de la cobertura ha sido notable en los últimos años, los resultados en términos de aprendizaje, permanencia escolar y bienestar estudiantil reflejan grandes desafíos aún por resolver (CEPAL, 2020). Esta situación ha motivado un creciente interés por comprender cómo se concibe, gestiona y evalúa la calidad en las instituciones educativas, especialmente en aquellas que atienden a poblaciones vulnerables.

En el plano institucional, la calidad del servicio educativo se asume hoy no solo como un ideal

normativo, sino como una estrategia de mejora y una herramienta de gestión. Se concibe como un enfoque que permite alinear la misión de las instituciones educativas con las expectativas de los diversos actores que participan en el proceso educativo, incluyendo a estudiantes, familias, docentes y directivos (García et al., 2018). Sin embargo, el concepto de calidad proviene originalmente del ámbito empresarial y fue posteriormente adaptado al campo educativo, lo que ha generado tensiones sobre su significado y aplicación (Tumino y Poitevin, 2014). Aunque la educación no opera bajo lógicas de mercado, se reconoce que, al ser un servicio público, debe satisfacer las necesidades de la comunidad educativa (Delahoz et al., 2020).

En el nivel micro, las acciones del equipo directivo resultan determinantes para asegurar condiciones favorables de aprendizaje. El liderazgo escolar, la implementación de sistemas de gestión de calidad y la creación de un clima institucional positivo son factores clave para impulsar la mejora continua (Espinoza, Prieto, Rubio & Ochoa, 2021; Briones, 2017). Asimismo, los procesos de innovación y el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) emergen como elementos esenciales para responder a las nuevas demandas educativas, especialmente en un contexto de transformaciones socioculturales aceleradas (Arriaga et., 2021).

En particular, el caso de las escuelas secundarias en América Latina resulta crucial para comprender los alcances y limitaciones de los modelos de calidad educativa implementados en los últimos años. La necesidad de garantizar una educación de calidad con equidad, capaz de preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del siglo XXI, plantea nuevas exigencias en términos de evaluación, gestión institucional y políticas públicas.

Por tanto, este artículo tiene como objetivo analizar, desde una perspectiva narrativa, el estado actual del debate en torno a la calidad del servicio educativo en instituciones de nivel secundaria en América Latina, identificando enfoques conceptuales, factores determinantes y buenas prácticas documentadas en la literatura reciente.

La justificación de este estudio radica en la necesidad de sintetizar críticamente el conocimiento acumulado en torno a este tema, con el fin de aportar elementos que orienten futuras investigaciones, así como decisiones políticas e institucionales en favor de una educación secundaria más justa, inclusiva y efectiva en la región.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque de una revisión narrativa, cuyo propósito fue examinar y sintetizar la literatura existente sobre la calidad del servicio educativo en

instituciones de nivel secundaria en América Latina. Se optó por este tipo de revisión debido a su flexibilidad para abordar temas complejos desde una perspectiva integradora, lo que permitió comprender la evolución conceptual del término, sus aplicaciones en el contexto educativo y los factores asociados a su implementación en la región.

La búsqueda de información se realizó entre enero y mayo de 2025, consultando bases de datos académicas reconocidas como Scopus, Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Scholar. Se seleccionaron artículos científicos, informes técnicos, tesis y documentos institucionales publicados entre los años 2013 y 2024, con el fin de asegurar la actualidad de los hallazgos. Los idiomas considerados fueron el español, portugués e inglés, priorizando estudios centrados en países latinoamericanos.

Para la selección de los documentos se consideraron como criterios principales: (a) que abordaran el tema de la calidad del servicio educativo en secundaria; (b) que incluyeran experiencias, análisis o reflexiones vinculadas al contexto latinoamericano; y (c) que presentaran una base teórica o empírica sustentada. Se excluyeron trabajos con enfoques exclusivamente estadísticos sin análisis interpretativo, así como aquellos centrados en otros niveles educativos sin vinculación con la secundaria.

Posteriormente, los textos seleccionados fueron analizados de forma cualitativa, identificando categorías emergentes como: enfoques conceptuales sobre calidad, indicadores e instrumentos de evaluación, rol del liderazgo

directivo, uso de tecnologías, y políticas públicas regionales. Estos temas permitieron estructurar el desarrollo del artículo con base en una lectura crítica y comparativa de las fuentes revisadas tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Resultados de búsquedas explorados.

Autor(es) / Institución	Año	Tipo de fuente	País / Región	Aporte clave
Amaro Guzmán	2022	Tesis de maestría	Perú	Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil usando modelos SERVQUAL y SEUE.
Maqueira & Montecinos	2023	Artículo académico	Chile	El liderazgo distribuido promueve la colaboración y mejora el clima institucional.
Maita, Nolasco & Menacho	2022	Revisión sistemática	Perú	El liderazgo escolar fue determinante en la gestión educativa virtual durante la pandemia.
Manrique y Reyes	2022	Artículo de revisión	Chile	El liderazgo directivo incide en la cultura organizacional y calidad institucional.
UNICEF	2022	Informe técnico	América Latina	Identifica desafíos en la calidad secundaria, vinculados con brechas de conectividad y exclusión social.
BID (Banco Interamericano de Desarrollo)	2024	Reporte regional	ALC	Subraya la necesidad de políticas públicas para mejorar calidad, permanencia y desempeño escolar.
CAF & R4D (Corresponsables)	2025	Informe de buenas prácticas	Región Andina	Propone estrategias para reducir la deserción escolar mediante ambientes inclusivos y alertas tempranas.
Arriaga, Lavado, Piñas y Mendivel	2021	Artículo académico	Perú	Señalan que las TIC generan transformaciones socioculturales clave para mejorar el servicio educativo.
Daza, Vioria y Miranda	2019	Artículo académico	Colombia	Definen la calidad educativa como un proceso orientado a la satisfacción de necesidades estudiantiles.
Reyes, Reyes y Rodríguez	2012	Capítulo de libro	México	Reflexionan sobre cómo la globalización y el internet obligan a replantear la calidad educativa.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

Conceptualización de la calidad del servicio educativo en secundaria

La calidad del servicio educativo (CSE) en el nivel secundaria se ha entendido como un proceso dinámico y multidimensional que va más allá de la simple provisión de contenidos académicos. Según Daza et al., (2019), la calidad educativa debe

orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes, entendidos como principales beneficiarios del servicio, integrando también a las familias y comunidades educativas en su conjunto. En este sentido, la calidad es concebida como una filosofía de gestión que debe permear la organización escolar, a fin de generar resultados efectivos y mejoras continuas (García et al., 2018).

Arriaga et al., (2021) destacan que la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un componente clave en la mejora del servicio educativo, ya que estas generan transformaciones socioculturales que inciden positivamente en la experiencia educativa y en la accesibilidad a recursos pedagógicos. De esta manera, la calidad no solo se mide en términos de rendimiento académico, sino también por la capacidad de la institución para adaptarse y responder a las nuevas demandas de la sociedad globalizada (Reyes et al., 2012).

Liderazgo y gestión institucional como factores determinantes

Diversos estudios en Latinoamérica coinciden en señalar que el liderazgo directivo y la gestión institucional son pilares fundamentales para garantizar la calidad educativa en secundaria. El rol del director escolar va más allá de la administración tradicional, asumiendo responsabilidades en la promoción de un clima institucional positivo, la implementación de sistemas de gestión de calidad y el fomento del compromiso de toda la comunidad educativa (Espinoza et al., 2021; Briones, 2017).

En Chile, Maqueira y Montecinos (2023) evidencian que el liderazgo distribuido promueve la colaboración y mejora el clima institucional, lo cual repercute directamente en la calidad del servicio. En contextos técnicos profesionales, el liderazgo distribuido permite generar nuevas

formas de trabajo colaborativo que potencian las capacidades institucionales (Ahumada et al., 2019; Rojas Jara et al., 2024).

Durante la pandemia, el liderazgo escolar se posicionó como un factor crítico en la gestión educativa virtual, facilitando la continuidad del aprendizaje a pesar de las limitaciones logísticas (Maita et al., 2022). Esto reafirma la importancia de que los directores y equipos docentes desarrollen competencias de liderazgo adaptativo y colaborativo para responder a contextos cambiantes.

Desafíos estructurales y sociales en la calidad educativa en secundaria

América Latina enfrenta desafíos estructurales que impactan negativamente en la calidad del servicio educativo en secundaria. UNICEF (2022) señala que la brecha de conectividad y la exclusión social limitan el acceso a oportunidades educativas de calidad, particularmente en zonas rurales y sectores vulnerables. Estos factores generan desigualdades que afectan la permanencia escolar y el rendimiento académico.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024) y la CAF junto a R4D (2025) enfatizan la necesidad de políticas públicas integrales que aborden estos retos, implementando estrategias para mejorar la calidad, la inclusión y la retención escolar. Entre estas destacan la creación de ambientes educativos inclusivos, el uso de alertas tempranas para la prevención de la deserción,

y la inversión en infraestructura tecnológica y capacitación docente.

Perspectivas y estrategias para la mejora continua

La calidad del servicio educativo en secundaria en Latinoamérica requiere un enfoque sistémico que combine aspectos pedagógicos, tecnológicos y de gestión. Amaro (2022) demuestra mediante modelos SERVQUAL y SEUE que existe una relación positiva entre la percepción de calidad y la satisfacción estudiantil, lo que subraya la importancia de escuchar y responder a las demandas de los usuarios.

La incorporación de TIC, el fortalecimiento del liderazgo distribuido y la construcción

de una cultura institucional colaborativa son estrategias que emergen como prioritarias. Además, la formación continua de docentes y directores es esencial para que puedan asumir roles transformadores en sus instituciones, adaptándose a la realidad cambiante y a las exigencias del entorno global (Arriaga et al., 2021; Maqueira y Montecinos, 2023).

Principales temas de investigación sobre calidad del servicio educativo

En el análisis de los artículos seleccionados sobre calidad del servicio educativo (CSE) se identificaron diez categorías principales de investigación, que agrupan los diferentes enfoques y temáticas abordadas en la literatura (ver Figura 1).

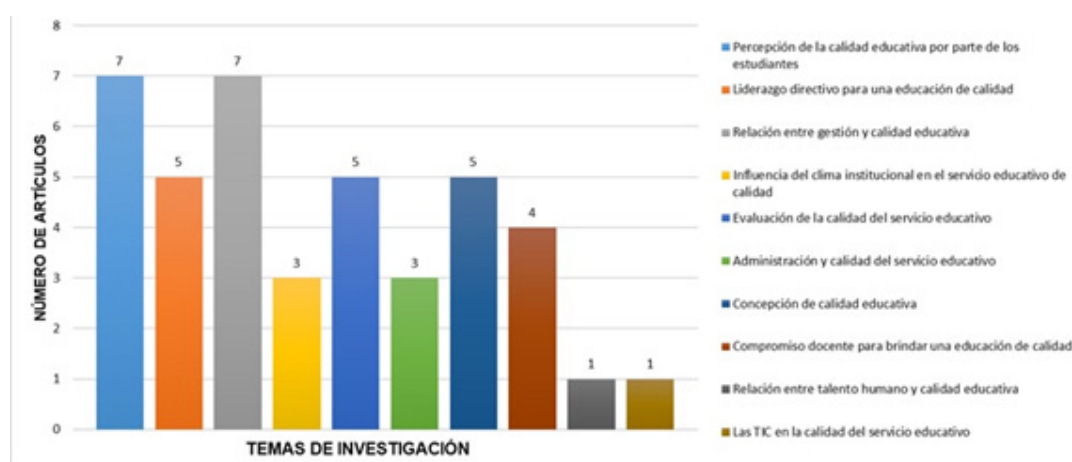


Figura 1. Categorías obtenidas de los temas de investigación sobre calidad del servicio educativo.

En la figura se observa que dos temas fueron estudiados en un solo artículo cada uno: “Las TIC en la calidad del servicio educativo” y “Relación

entre talento humano y calidad educativa”. Arriaga et al., (2021) demostraron la relación existente entre la integración de las tecnologías de la

información y comunicación (TIC) y la mejora de la calidad educativa, destacando el impacto que tienen los docentes nombrados y contratados en dicha integración. Por su parte, Daza et al., (2019) analizaron la incidencia del talento humano en la calidad del servicio educativo, subrayando su importancia para el desempeño institucional.

Asimismo, dos categorías aparecen con tres artículos cada una: “Administración y calidad del servicio educativo” y “Influencia del clima institucional en el servicio educativo de calidad”. Los estudios agrupados en la primera categoría resaltan cómo una administración eficaz en las instituciones educativas (IE) contribuye directamente a mejorar la calidad educativa. Por ejemplo, Inquilla et al., (2017) identifican que los servicios académicos y administrativos son determinantes para una buena CSE; Núñez et al., (2018) examinan la influencia de las competencias administrativas de los directivos sobre la calidad del servicio; y Ropa (2014) analizan procesos complementarios que cooperan con la CSE.

En cuanto al clima institucional, la categoría “Influencia del clima institucional en el servicio educativo de calidad” reúne investigaciones que establecen correlaciones entre el clima organizacional y la percepción de la calidad educativa. Espinoza (2019) estudió esta relación desde la perspectiva de los estudiantes; Sotelo y Figueroa (2017) evaluaron la percepción de los trabajadores de la institución, y Briones (2017)

determina la influencia del clima institucional en la calidad ofrecida por una institución educativa particular.

Por otro lado, el tema “Compromiso docente para brindar una educación de calidad” se abordó en cuatro artículos. Estos trabajos destacan el rol fundamental del docente para asegurar una educación de calidad. Espinoza et al. (2020) analizaron el compromiso y liderazgo de los directivos docentes; Escribano (2018) vinculó el desempeño docente con la calidad del servicio; Pérez (2018) evaluó la influencia de la formación docente; y Chacón (2019) reflexionó sobre el docente como actor principal en el mejoramiento de la CSE.

Tres categorías aparecen con cinco artículos cada una: “Concepción de calidad educativa”, “Evaluación de la calidad del servicio educativo” y “Liderazgo directivo para una educación de calidad”.

En “Concepción de calidad educativa”, los estudios plantean diferentes enfoques conceptuales: Villalba (2013) analiza la percepción del valor del servicio educativo; Bianchetti (2017) relaciona la complejidad con la calidad educativa; Bonifacio (2018) propone una visión integradora que considera aprendizaje y equidad; mientras que Jiménez et al., (2020), junto con Martín (2018), realizan revisiones sobre generalidades de la CSE.

Respecto a “Evaluación de la calidad del servicio educativo”, los artículos abordan diversos

aspectos y metodologías evaluativas: Corredor (2019) y Rodríguez (2018) identifican factores que inciden en la percepción de la calidad; Brito (2018) estudia la salud ocupacional docente; Delahoz et al., (2020) proponen un método de evaluación basado en teorías y el concepto de Seis Sigma; y otros reflexionan sobre el concepto y aplicación de la evaluación en la CSE.

En “Liderazgo directivo para una educación de calidad” se resaltan los roles y funciones de los directores escolares en el aseguramiento de la calidad educativa. Ocando (2017) analiza la supervisión educativa bajo diferentes enfoques teóricos; Córdor y Remache (2019), junto con Reyes et al., (2012), estudian las percepciones de directivos y docentes sobre el éxito en la calidad; Espinoza et al., (2021) investigan el liderazgo directivo como factor clave para el logro de la CSE; y Maya et al., (2019) exploran la relación entre liderazgo y calidad educativa.

Finalmente, los temas más investigados son “Relación entre gestión y calidad educativa” y “Percepción de la calidad educativa por parte de los estudiantes”, con siete artículos cada uno.

En la primera categoría, los estudios abordan la gestión educativa desde diferentes perspectivas, destacando factores que influyen en la provisión de un servicio educativo de calidad. Orozco et al., (2020), Hurtado y Campana (2017) y García et al., (2018) identifican elementos asociados a la gestión que impactan la CSE. Marín et al., (2017) destacan

la importancia de la gestión participativa en el Plan de Mejoramiento Institucional. Huapaya (2019) y Romero (2018), junto con Quintana (2018), analizan la gestión educativa relacionada con la innovación y dinámica institucional para fortalecer la calidad.

En cuanto a la percepción estudiantil, los trabajos se centran en comprender cómo los estudiantes valoran la calidad del servicio educativo. Sarmiento y Vinuesa (2019), Montenegro (2020) y Tumino y Poitevin (2014) evalúan la percepción estudiantil; Duque y Chaparro (2012) construyen instrumentos para medir dicha percepción; Surdez et al., (2018) y Vaca et al., (2017) relacionan la satisfacción estudiantil con la calidad; y Reyes y Reyes (2012) analizan dimensiones de la CSE vinculadas al éxito académico desde la visión de los estudiantes.

Discusión

El análisis de los temas investigados sobre la calidad del servicio educativo (CSE) revela una creciente preocupación por comprender, evaluar y mejorar los múltiples factores que intervienen en este proceso. Los hallazgos evidencian que la CSE ha sido abordada desde diversas perspectivas teóricas y metodológicas, lo cual denota su carácter multidimensional.

Una primera constatación es que la percepción estudiantil y la gestión educativa son los ejes más investigados. La cantidad de estudios centrados en

la percepción de los estudiantes refleja un interés constante por considerar a los usuarios directos del sistema educativo como fuente clave para valorar la calidad del servicio. Estas investigaciones no solo buscan conocer niveles de satisfacción, sino también establecer instrumentos que permitan medir esta percepción con validez y confiabilidad. Esta línea coincide con tendencias internacionales que privilegian una educación centrada en el estudiante y en su experiencia formativa como indicador de calidad.

En paralelo, la gestión educativa aparece como un factor determinante para la consolidación de una educación de calidad. La revisión evidencia que los estudios se han enfocado en comprender cómo la planificación, organización y liderazgo en las instituciones educativas repercuten en los resultados del servicio ofrecido. La vinculación entre gestión y CSE responde al reconocimiento de que no basta con disponer de recursos, sino que estos deben ser administrados de manera eficiente y estratégica.

Asimismo, se observa una importante presencia de investigaciones que relacionan la concepción de calidad educativa, la evaluación del servicio educativo, el liderazgo directivo y el compromiso docente con los resultados obtenidos por las instituciones. Estas categorías resaltan la necesidad de considerar tanto los aspectos estructurales y organizativos como las prácticas pedagógicas y formativas en el análisis de la

calidad. Especialmente, el compromiso docente y el liderazgo directivo son vistos como motores internos de transformación institucional, alineados con modelos que promueven la mejora continua y el desarrollo profesional como pilares de calidad.

Por otra parte, aunque con menor frecuencia, también se investigan dimensiones como el uso de las TIC, el clima institucional y la incidencia del talento humano. Estas categorías, aunque menos representadas cuantitativamente, aportan valor sustancial a la comprensión integral del fenómeno, al mostrar que la calidad no se limita a factores administrativos o pedagógicos, sino que también está influida por las condiciones relacionales, tecnológicas y humanas que caracterizan a las instituciones educativas.

En conjunto, los temas categorizados permiten identificar que la calidad del servicio educativo es entendida desde una perspectiva compleja e interdependiente. No se trata de un concepto unívoco, sino de una construcción social que integra la percepción de los actores, los procesos institucionales, el contexto y las políticas educativas. Esta diversidad temática coincide con enfoques contemporáneos que proponen evaluar la calidad no solo a través de estándares o resultados, sino también considerando el proceso educativo en su totalidad.

Finalmente, el análisis realizado no solo permite visibilizar las áreas de mayor concentración investigativa, sino también identificar vacíos que

podrían ser abordados en futuras investigaciones. Por ejemplo, se detecta un número limitado de estudios sobre la inclusión educativa, la equidad en el acceso al servicio, o el impacto de la formación inicial docente en la calidad percibida. Explorar estas dimensiones contribuiría a una comprensión más holística de la calidad del servicio educativo, especialmente en contextos vulnerables o en zonas rurales donde las problemáticas son más acentuadas.

CONCLUSIÓN

El recorrido analítico realizado permitió comprender la complejidad del debate actual en torno a la calidad del servicio educativo en instituciones de nivel secundario en América Latina. A lo largo del análisis, se hizo evidente que este concepto no se restringe a una única definición, sino que se construye desde múltiples enfoques teóricos, los cuales dialogan entre sí para ofrecer una visión más amplia e inclusiva del fenómeno educativo.

En la literatura revisada, se identificaron factores recurrentes que explican la calidad del servicio, entre ellos la percepción de los estudiantes, la eficiencia de la gestión institucional, el liderazgo directivo, el compromiso docente y el uso estratégico de recursos tecnológicos. Estas variables, abordadas desde distintas metodologías y contextos nacionales, muestran cómo la calidad educativa se configura en el cruce entre lo pedagógico, lo organizacional y lo relacional.

Asimismo, el análisis permitió identificar buenas prácticas que han sido documentadas como efectivas para mejorar la calidad del servicio educativo. Estas incluyen procesos de evaluación participativa, fortalecimiento del liderazgo escolar, formación continua del profesorado y estrategias de gestión centradas en el aprendizaje. A pesar de los avances, también se reconocieron desafíos persistentes, como la desigualdad en el acceso, la brecha digital y la necesidad de políticas públicas más integrales.

En síntesis, el estudio de la calidad del servicio educativo en la región se revela como un campo en expansión, que requiere seguir profundizando en nuevas dimensiones y contextos. Comprender este fenómeno desde una perspectiva crítica y contextualizada permite no solo evaluar lo que funciona, sino también construir caminos hacia una educación secundaria más equitativa, pertinente y transformadora para los jóvenes de América Latina.

CONFLICTO DE INTERESES. Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

Amaro Guzmán, C. J. (2022). Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil usando modelos SERVQUAL y SEUE (Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1766>

- Arriaga, M., Lavado, C., Piñas, M., & Mendivel, A. (2021). Las TIC como agentes de transformación sociocultural en la mejora del servicio educativo. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 20(1), 58-75. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000100005>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2024). Políticas públicas para mejorar la calidad y permanencia escolar en América Latina y el Caribe. BID. <https://publications.iadb.org/es/politicas-publicas-calidad-educacion>
- Bianchetti, A. F. (2017). Calidad educativa: concepciones y debate. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(1), 1-3. <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/1502>
- Bonifacio, J. (2018). La calidad de la educación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. 23(78), 963-979. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v23n78/1405-6666-rmie-23-78-963.pdf>
- Briones, M. 2017. The influence of the institutional environment in the quality of education of the School Ramón Castilla N° 063, Cajamarca. *Rev. Perspectiva* 18(1), 27-33. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/517/submission/517-133-1850-1-2-20171210.pdf
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *Ride* 8(16) enero – junio. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00516.pdf>
- CAF & R4D (Corporación Andina de Fomento & Results for Development) (2025). Buenas prácticas para reducir la deserción escolar en la región andina. CAF. <https://www.caf.com/es/publicaciones/2025/01/buenas-practicas-desercion-escolar/>
- Chacón, L. F. (2019). Calidad educativa: una mirada a la escuela y al maestro en Colombia. *Educación y Ciudad* N° 36 enero- junio. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390625>
- Cóndor, B. y Remache, M. (2019). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Revista Cátedra*, 2(1), 116-131. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CATEDRA/article/view/1436/2697>
- Corredor, N.A. (2019). Factores de la calidad educativa desde una perspectiva multidimensional: Análisis en siete regiones de Colombia. *Plumilla Educativa*. 23(1), 121-139. <https://doi.org/10.30554/plumillaedu.1.3350.2019>
- Daza, F., Vilorio, A., y Miranda, R. (2019). Calidad educativa y satisfacción de necesidades estudiantiles en Colombia. *Revista Colombiana de Educación*, 76, 97-113. <https://doi.org/10.17227/rce.num76-10242>
- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. F. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40(44). 10. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- Delahoz, E. J, Fontalvo, T. J. y Fontalvo, O. M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación universitaria*. 13(2), 93-102 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10 (16), 159-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966855>
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 717-739 https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442018000200035&script=sci_abstract&tlng=es

- Espinoza L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *REEA*. 5(2), 177-185. <http://www.eumed.net/rev/reea>
- Espinosa, P. L., Prieto, W. A., Marcela, N., y Ochoa, M. P. (2020). Aseguramiento de la calidad educativa en el contexto de un estado social de derecho. *Revista Conrado*, 16(77), 209-217. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1588/1571>
- Espinosa, P. L., Prieto, W. A.; Rubio, C.A. y Ochoa, M. P. (2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas. *Revista Conrado*, 17(81), 419-427. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1916/1875>
- García, F. J., Juárez, S. C. y Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Revista Cubana Educación Superior*. 2(1), 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Huapaya, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* 2019, 4(8), 242 -254. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576861156011>
- Hurtado, B. y Campana, A. R. (2017). Modelo de Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del Nivel Secundario del distrito de “Jesús Nazareno” - Ayacucho. *Big Bang Faustiano revistas*, 9(1), 30 - 34. <https://revistas.unjfc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/588/570>
- Inquilla, J.; Calsina, W. C. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú. *Comuni@cción* 8(1) ENE – JUN. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a01v8n1.pdf>
- Jiménez, C. G., Araya, L. y Rojas, J. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. *Interciencia*, 45(7), 329-337. <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/html/>
- Maita, J., Nolazco, N., y Menacho, L. (2022). El liderazgo escolar como factor determinante en la gestión educativa virtual durante la pandemia: revisión sistemática. *Revista de Investigación Educativa*, 40(3), 123-140. <https://doi.org/10.6018/rie.40.3.2022.XXXX>
- Manrique, M., y Reyes, P. (2022). Influencia del liderazgo directivo en la cultura organizacional y la calidad institucional: revisión de literatura. *Educación y Sociedad*, 45(4), 34–50. <https://doi.org/10.15446/eds.v45n4.XXXX>
- Maquieira, C., y Montecinos, C. (2023). El liderazgo distribuido promueve la colaboración y mejora el clima institucional. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 18(2), 97–114. <https://doi.org/10.15366/reice2020.18.2.005>
- Marín, F.; Riquett, M.; Pinto, M.; Romero, S. y Paredes, A. (2017). Gestión participativa y calidad educativa en el contexto del Plan de Mejoramiento Institucional en Escuelas Colombianas. *Opción*, 33(82) 344-365. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31053180015.pdf>
- Martín, J.F. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/sophia/article/view/799/1279>
- Maya, E.; Aldana, J. J. e Isea, J. (2019). Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5(9), 114 – 129. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/102/84>
- Montenegro Ordoñez, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116-145. <https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Núñez, L. A., Giordano, M. V., Menacho, I.; Uribe, Y. C. y Rodríguez, L. (2018). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. 9(1), 19-35. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467661030003/html/>

- Ocando, H. Y. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42-57. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73754947004>
- Orozco, E. E., Jaya, A. I., Ramos, F. J. y Guerra, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n2/1561-2902-ems-34-02-e2268.pdf>
- Pérez, M. (2018). *Formación profesional docente y calidad del servicio educativo en instituciones educativas de educación inicial, Distrito Ciudad Nueva de Tacna*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1867/Perez-Condori-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintana, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83460719005>
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 87 – 98. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2095414
- Reyes, R., Reyes, M., y Rodríguez, A. (2012). Globalización e internet: retos para la calidad educativa. En J. Pérez (Ed.), *Calidad educativa en el contexto global* (pp. 45–60). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Reyes, O.; Reyes, M. y Rodríguez, P. (2012). Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M.B.A*, 19, 114-127. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3345/2995>
- Rodríguez, C. (2018). La calidad de servicio educativo: resultados preliminares en la Universidad Fidélitas. *Praxis*, 14(2), 155-170. <http://dx.doi.org/10.21676/23897856.2670>
- Romero, G. (2018). Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 90 - 106. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243158173006>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, 4(6), 67–73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Sarmiento, D. A. y Vinuesa, J. L. (2019). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54 - 66. <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27/24>
- Sotelo, J. G. y Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Ride*, 8(15). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Surdez, E. G., Sandoval, M. C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769/4721>
- Tumino, M. C. y Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
- UNICEF. (2022). Calidad de la educación secundaria en América Latina: desafíos y oportunidades. UNICEF América Latina y el Caribe. <https://www.unicef.org/lac/informes/calidad-educacion-secundaria>

- Vaca, J. J., Herrera, C. y Vaca, J. J. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en Evaluación y Currículum/ Congreso Internacional de Educación Evaluación*, 2(2), 3532 – 3542. <https://centrodeinvestigacioneducativauatx.org/publicacion/pdf2016/E003.pdf>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 5(7), 51 - 72. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415>

ACERCA DE LOS AUTORES

Milagritos del Rosario Villanueva Valera. Doctora en Educación, Universidad Privada César Vallejo, Perú.

Merly Madeleine Mestanza Arriaga. Maestro en Educación en la Mención de Investigación e Innovación Curricular, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.