



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2026,
Volumen 10, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO RURAL DE FORMACIÓN EN ALTERNANCIA LAS TANGARANAS, CASTILLO GRANDE, HUÁNUCO

QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE AND ACADEMIC
PERFORMANCE OF STUDENTS AT THE RURAL CENTER OF
ALTERNATING TRAINING LAS TANGARANAS, CASTILLO
GRANDE, HUÁNUCO

Fran Iván Pereda López

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Tony Gil Muñoz Ordoñez

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Fernando Alberto Santiago Mantare

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Sergio Martín Arana Cardenas

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Calidad del Servicio Educativo y Rendimiento Académico de los Estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia las Tangaranas, Castillo Grande, Huánuco

Fran Iván Pereda López¹fran.pereda@unas.edu.pe<https://orcid.org/0009-0002-2129-5277>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Tony Gil Muñoz Ordoñezgil.munoz@unas.edu.pe<https://orcid.org/0000-0003-3753-1326>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Fernando Alberto Santiago Mantarefernando.santiago@unas.edu.pe<https://orcid.org/0000-0003-3060-086X>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Sergio Martín Arana Cardenassergio.arana@unas.edu.pe

Universidad Nacional Agraria de la Selva

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 52 estudiantes, utilizándose un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico, con significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.05$) y coeficiente Rho de Spearman de 0.984, lo que indica correlación positiva alta. Asimismo, la calidad del servicio educativo se ubicó principalmente en niveles medio (52%) y bajo (27%), reflejando limitaciones en la gestión institucional, los recursos pedagógicos y la infraestructura. De igual forma, el rendimiento académico predominó en niveles medio (42%) y bajo (29%). Respecto a las dimensiones, la gestión institucional mostró relación significativa con el rendimiento académico (Sig. = 0.000; $r_s = 0.874$). Los recursos pedagógicos presentaron la relación más intensa (Sig. = 0.000; $r_s = 0.913$), mientras que la infraestructura también evidenció correlación positiva alta (Sig. = 0.000; $r_s = 0.892$). En conclusión, la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con el rendimiento académico de los estudiantes.

Palabras clave: calidad del servicio educativo, rendimiento académico, educación rural, gestión educativa

¹ Autor principal.

Correspondencia: fran.pereda@unas.edu.pe

Quality of Educational Service and Academic Performance of Students at the Rural Center of Alternating Training Las Tangaranas, Castillo Grande, Huánuco

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between the quality of educational services and students' academic performance. The study employed a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional design at a descriptive-correlational level. The population consisted of 52 students, and a questionnaire was used as the data collection instrument. The results showed a significant relationship between the quality of educational services and academic performance, with a two-tailed significance of 0.000 ($p < 0.05$) and a Spearman's rho coefficient of 0.984, indicating a strong positive correlation. Furthermore, the quality of educational services was primarily found at medium (52%) and low (27%) levels, reflecting limitations in institutional management, pedagogical resources, and infrastructure. Similarly, academic performance was predominantly found at medium (42%) and low (29%) levels. Regarding the dimensions, institutional management showed a significant relationship with academic performance (Sig. = 0.000; $r_s = 0.874$). Pedagogical resources showed the strongest correlation (Sig. = 0.000; $r_s = 0.913$), while infrastructure also showed a strong positive correlation (Sig. = 0.000; $r_s = 0.892$). In conclusion, the quality of educational services is significantly related to students' academic performance.

Keywords: educational service quality, academic performance, rural education, educational management

*Artículo recibido 12 julio 2026
Aceptado para publicación: 17 agosto 2026*



INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la calidad del servicio educativo es reconocida como un factor determinante para el desarrollo sostenible y la reducción de las desigualdades. La Agenda 2030 de las Naciones Unidas, a través del Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 4, promueve una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos, con énfasis en las poblaciones vulnerables, como las que habitan en zonas rurales (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015). No obstante, diversos estudios han evidenciado que en contextos rurales de América Latina persisten barreras estructurales que dificultan el acceso a servicios educativos de calidad, entre ellas la falta de infraestructura adecuada, la rotación frecuente de docentes y la limitada presencia del Estado en la supervisión y acompañamiento pedagógico (UNESCO, 2021).

A nivel nacional, el Perú ha implementado diversas políticas orientadas a cerrar las brechas entre la educación urbana y rural. Sin embargo, los resultados aún muestran una brecha significativa en términos de logro académico. De acuerdo con el Ministerio de Educación (2022), los estudiantes del área rural obtienen, en promedio, menores niveles de rendimiento en comprensión lectora y matemática en comparación con sus pares del ámbito urbano. Además, la educación rural enfrenta dificultades adicionales como el limitado acceso a tecnologías, la escasa participación familiar en la gestión educativa y la debilidad en los procesos de monitoreo y evaluación institucional. Frente a este panorama, el Estado peruano ha promovido experiencias educativas alternativas, como el modelo de formación en alternancia, que busca integrar los aprendizajes académicos con la realidad productiva y cultural del entorno de los estudiantes.

En este contexto, el Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas, ubicado en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, región Huánuco, representa un esfuerzo por brindar una educación contextualizada a jóvenes del ámbito rural. Este centro aplica un modelo pedagógico que combina periodos de enseñanza presencial con momentos de aprendizaje práctico en el hogar o la comunidad, lo cual permite a los estudiantes relacionar los contenidos escolares con su vida cotidiana. Sin embargo, se han identificado limitaciones que podrían estar afectando el rendimiento académico de los estudiantes, tales como carencias en infraestructura, deficiencias en el acompañamiento pedagógico durante los períodos de alternancia y escasa articulación entre la comunidad educativa y



las autoridades locales.

Analizar la calidad del servicio educativo ofrecido por esta institución y su relación con el rendimiento académico de sus estudiantes permitirá generar evidencia relevante para el diseño de políticas públicas orientadas a fortalecer la educación rural. Este análisis cobra mayor importancia en un escenario donde la equidad y la calidad educativa son fundamentales para garantizar el derecho a la educación en todos los rincones del país.

Como interrogante general se planteó ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas, distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, región Huánuco? Y como interrogantes específicas se tuvimos ¿Qué nivel de calidad presenta el servicio educativo en el Centro Las Tangaranas en cuanto a gestión institucional, recursos pedagógicos e infraestructura?, ¿Cuál es el nivel de rendimiento académico de los estudiantes del Centro Las Tangaranas en las áreas curriculares básicas? Y ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes?

La presente investigación posee una relevancia práctica significativa, dado que permite identificar los factores determinantes que inciden en la calidad del servicio brindado en dicha institución educativa y su impacto directo sobre el desempeño académico estudiantil. Los hallazgos obtenidos ofrecerán a las autoridades educativas y a los responsables de la gestión del centro insumos valiosos para la implementación de estrategias y mejoras específicas orientadas a optimizar la calidad del servicio, promover un aprendizaje más eficiente y favorecer el desarrollo integral de los estudiantes. Asimismo, al disponer de información precisa y contextualizada, será posible diseñar políticas educativas adecuadas a las particularidades de la comunidad, contribuyendo así a una educación más pertinente y eficaz en las zonas rurales de Huánuco.

El rendimiento académico es uno de los principales indicadores del éxito educativo y refleja el grado de cumplimiento de los objetivos de aprendizaje establecidos por una institución. Este concepto se relaciona con el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes demostrados por los estudiantes en un periodo determinado. Diversas teorías han abordado este constructo desde enfoques psicológicos,



pedagógicos y sociológicos, permitiendo una comprensión más integral de los factores que lo determinan.

Desde la psicología educativa, la teoría del aprendizaje significativo propuesta por Ausubel (1968) subraya que el conocimiento se adquiere de manera más eficaz cuando la nueva información se conecta con conocimientos previos relevantes y organizados. Esta perspectiva sostiene que el aprendizaje no es un proceso mecánico, sino que depende del grado de significatividad que el contenido tenga para el estudiante. Por tanto, en contextos rurales, como el de los Centros Rurales de Formación en Alternancia, el rendimiento académico puede mejorar si los contenidos curriculares se vinculan con la realidad local del estudiante.

La calidad del servicio educativo constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar el desarrollo integral de los estudiantes, en especial en contextos rurales donde históricamente se evidencian brechas estructurales. Esta categoría ha evolucionado desde enfoques meramente cuantitativos centrados en resultados académicos, hacia modelos integrales que incorporan aspectos pedagógicos, organizacionales y socioculturales (UNESCO, 2007).

Desde la perspectiva de la gestión de servicios, la teoría SERVQUAL de Parasuraman, proporciona un marco útil para evaluar la percepción de calidad en cualquier tipo de servicio, incluyendo el educativo. Este modelo se basa en la comparación entre expectativas y percepciones del usuario en este caso, los estudiantes y sus familias, considerando cinco dimensiones: tangibles (infraestructura y recursos físicos), fiabilidad (cumplimiento de promesas educativas), capacidad de respuesta (disposición de los docentes y personal para ayudar), seguridad (conocimiento y cortesía del personal) y empatía (trato personalizado y comprensión de necesidades).

Su aplicación en el ámbito educativo ha sido adaptada para valorar tanto la experiencia en el aula como la gestión institucional (González & Gento, 2015).

Sun et al (2024), en su tesis de maestría titulada clases remotas en vivo en zonas rurales de China: efectos en el rendimiento académico, como objetivo principal analizaron el impacto del uso de tecnologías TIC en el rendimiento académico en zonas marginadas. La metodología utilizada fue mixta, mediante encuestas a estudiantes y entrevistas a docentes rurales de cinco provincias. Se obtuvieron los siguientes resultados, los estudiantes que accedieron a clases remotas supervisadas por tutores locales mostraron



mejoras significativas en matemáticas y ciencias. El estudio recomienda incorporar la tecnología de forma estructurada y con acompañamiento pedagógico.

Shen y Zhou (2024), en su tesis doctoral titulada expansión del acceso a la educación superior en zonas rurales de China: impactos en el rendimiento escolar en secundaria, como objetivo principal investigaron la relación entre la expansión del acceso a la educación superior y el rendimiento escolar rural. La metodología utilizada fue cuasi experimental con análisis de diferencia en diferencias (DID) sobre datos longitudinales de estudiantes rurales. Se obtuvieron los siguientes resultados se observó una mejora en los puntajes de secundaria en regiones donde se incrementó el acceso a universidades técnicas. El estudio concluye que mejorar la progresión educativa tiene efectos positivos en el rendimiento previo.

Escalante (2021), en su tesis de maestría titulada calidad del servicio educativo y logro de aprendizaje en estudiantes del nivel secundario de zonas rurales en el departamento de Cusco, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes en instituciones educativas de zonas rurales. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, con diseño correlacional y aplicación de encuestas a docentes y revisión de actas académicas. En cuanto a los resultados se encontró una correlación significativa de $r = 0.68$ ($p < 0.01$) entre la calidad educativa percibida y los logros en comunicación y matemática, evidenciando una relación moderada alta.

Soto (2020), en su tesis de maestría titulada factores de calidad educativa y su influencia en el rendimiento académico en instituciones públicas de la zona rural del Valle del Mantaro, tuvo como objetivo principal analizar el impacto de los factores pedagógicos y de infraestructura en el rendimiento escolar. La metodología utilizada fue cuantitativa, diseño explicativo, aplicando encuestas y análisis documental. Los resultados mostraron que la formación continua docente, el acompañamiento pedagógico y la disponibilidad de recursos estaban relacionados con el rendimiento académico, con una correlación acumulada de $r = 0.72$ ($p < 0.01$).

Pachas (2023), En su tesis de maestría titulada evaluación institucional y calidad del servicio educativo en la I.E. Aurelio Cárdenas Pachas, La Unión, Dos de Mayo, Huánuco, como objetivo principal se propuso determinar la relación entre la evaluación institucional y la calidad del servicio educativo. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo correlacional, aplicando encuestas a docentes y directivos



(n = 28). Como resultado se identificó una correlación significativa y muy fuerte entre dimensiones de la gestión institucional (respuesta, seguridad, fiabilidad, tangibilidad, empatía) y la calidad del servicio educativo, con coeficientes Rho de Spearman entre 0.874 y 0.883 ($p < 0.01$).

Finalmente, se planteó existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas”. y como hipótesis específica tenemos: HE1: La calidad del servicio educativo, en sus dimensiones de gestión institucional, recursos pedagógicos e infraestructura, se presenta en un nivel medio o bajo en el Centro Las Tangaranas. HE2: El rendimiento académico de los estudiantes del centro educativo es insuficiente o no alcanza los niveles esperados en las áreas curriculares básicas. Y HE3: Existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes,

METODOLOGÍA

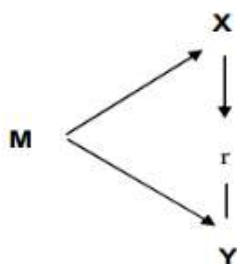
La presente investigación es de tipo aplicada porque busca generar conocimientos orientados a la solución de un problema concreto identificado en el Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas, ubicado en Castillo Grande. En ese sentido, el estudio no se limita únicamente a describir teóricamente las variables calidad del servicio educativo y rendimiento académico, sino que se analizó la relación existente entre ambas con la finalidad de aportar información útil para la toma de decisiones institucionales.

La presente investigación es de nivel correlacional, debido a que busca determinar el grado de relación existente entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas, en Castillo Grande.

La presente investigación se enmarca en un diseño no experimental de corte transversal, porque el levantamiento de información se realizó en un momento dado. Donde la valoración de las variables se hace en el mismo momento

El diseño metodológico corresponde a la investigación de correlación; su gráfica es la siguiente.





Donde:

M: Muestra

X: Calidad del servicio educativo

Y: Rendimiento académico

r: Relación

La población y muestra de la investigación está conformada por los 52 estudiantes entre 14 y 18 años que actualmente realizan sus estudios en la institución educativa CRFA las Tangaranas. (UGEL Leoncio Prado, 2024). Y bajo el criterio de inclusión, la encuesta se aplicó a los estudiantes. La unidad de análisis del estudio son los estudiantes de la institución educativa CRFA Las Tangaranas.

Asimismo, para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.887 para la variable calidad del servicio educativo y 0.896 para la variable rendimiento académico, lo que evidencia una alta consistencia interna del instrumento, al superar el valor mínimo aceptable de 0.70.

Tabla 1 Prueba de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Calidad del Servicio Educativo	0.887	52
Rendimiento Académico	0.896	52

Nota. Encuesta aplicada a 52 estudiantes de del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Prueba de la hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

La calidad del servicio educativo no se relaciona de forma significativa el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas.



Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es $\alpha = 0,05$.

Estadístico de la prueba

Se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs), debido a que los datos no están distribuidos normalmente. Definido el estadístico a utilizar, a continuación, se realiza el cálculo de su valor y de la determinación de la significancia. No obstante, primero se precisan las cuestiones a tener en cuenta para este proceso.

El estadístico de Rho de Spearman es un coeficiente que mide la correlación, asociación o interdependencia entre dos variables, cuyo valor es el resultado de la aplicación de la formula denotada de la siguiente manera:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \text{----- (1)}$$

Dónde: sus posibles valores están comprendidos dentro del intervalo de -1 y 1, cuya magnitud está estrechamente relacionado con el grado de dependencia lineal existente entre las variables analizadas, donde un valor de -1 manifiesta una correlación negativa perfecta, contrariamente a una correlación positiva perfecta, cuando se tiene un resultado de 1; los niveles de correlación estandarizadas son:

-1 correlación negativa grande y perfecta

Entre -0.9 a -0.99 existe una correlación negativa muy alta.

Entre -0.70 a -0.89 existe una correlación negativa alta.

Entre -0.40 a -0.69 existe una correlación negativa moderada.

Entre -0.20 a -0.39 existe una correlación negativa baja.

Entre -0.01 a -0.19 existe una correlación negativa muy baja.

0 correlación nula

Entre 0.01 a 0.19 existe una correlación positiva muy baja.

Entre 0.20 a 0.39 existe una correlación positiva baja.



Entre 0.40 a 0.69 existe una correlación positiva moderada.

Entre 0.70 a 0.89 existe una correlación positiva alta.

Entre 0.90 a 0.99 existe una correlación positiva muy alta.

1 correlación positiva grande y perfecta

Precisados estos puntos, se procede a determinar el valor del estadístico mediante el uso del programa SPSS.

Tabla 2 Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas.

		Calidad del Servicio Educativo	Calidad del Servicio Educativo	Rendimiento Académico
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	1.000	,984**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Rendimiento Académico	Coeficiente de correlación	,984**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 2), nos indican que existe una correlación positiva muy alta ($r_s = 0.984$) entre las variables calidad del servicio educativo y el rendimiento académico. Mientras que la significancia bilateral es P-valor ($0.000 < 0.05$). entre las variables estudiadas, se rechaza la hipótesis (H_0) nula y se acepta la hipótesis (H_a) alternante.

Toma de decisión

Estos hallazgos evidencian que la calidad del servicio educativo se encuentra estrechamente vinculada con el rendimiento académico de los estudiantes, lo que implica que las mejoras o deficiencias en el servicio educativo se reflejan directamente en los niveles de desempeño académico. En ese sentido, la calidad del servicio educativo se constituye como un elemento clave en el logro de resultados académicos favorables dentro del contexto educativo analizado.



Prueba de la hipótesis específica N° 1

Para la comprobación de la hipótesis específica N.º 1, se empleó un enfoque descriptivo basado en la técnica de baremos, dado que el propósito es identificar el nivel en que se presenta la calidad del servicio educativo en sus dimensiones de gestión institucional, recursos pedagógicos e infraestructura. En este sentido, no se recurrió a métodos inferenciales como el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que la hipótesis no busca establecer relaciones entre variables, sino clasificar y describir el comportamiento de una sola variable.

La técnica de baremos permitió organizar los resultados obtenidos en la escala Likert en tres niveles de interpretación: bajo, medio y alto, a partir de intervalos previamente establecidos. De esta manera, se logró una evaluación objetiva de los datos, facilitando la identificación de la tendencia predominante en la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo.

Planteamiento de la hipótesis.

La calidad del servicio educativo, en sus dimensiones de gestión institucional, recursos pedagógicos e infraestructura, se presenta en un nivel medio o bajo en el Centro Las Tangaranas.

Tabla 2 Calidad del servicio educativo en sus dimensiones.

Nivel	calidad del servicio educativo
Alto	21%
Bajo	27%
Medio	52%
Total, general	100%

Interpretación

Los resultados de la Tabla 3 evidencian que la calidad del servicio educativo, en sus dimensiones de gestión institucional, recursos pedagógicos e infraestructura, se presenta predominantemente en un nivel medio (52%) y bajo (27%), sumando en conjunto un 79% de los casos. En contraste, solo el 21% alcanza un nivel alto. En ese sentido, se confirma que la calidad del servicio educativo en el Centro Las Tangaranas se caracteriza principalmente por ubicarse en niveles medio y bajo, lo cual confirma lo planteado en la hipótesis específica.

Toma de decisión

Esto sugiere que la calidad del servicio educativo constituye un factor relevante en el desarrollo del



proceso educativo, por lo que su predominancia en niveles medio y bajo se relaciona con el desempeño académico de los estudiantes en el Centro Las Tangarana.

Prueba de la hipótesis específica N° 2

Para la comprobación de la hipótesis específica N.º 2, se empleó la técnica de baremos, con el propósito de determinar el nivel en que se presenta el rendimiento académico de los estudiantes. Los resultados fueron clasificados en niveles bajo, medio y alto, permitiendo una interpretación objetiva de la variable en estudio.

Planteamiento de la hipótesis

El rendimiento académico de los estudiantes del centro educativo es insuficiente o no alcanza los niveles esperados en las áreas curriculares básicas.

Tabla 3 Niveles del rendimiento académico de los estudiantes

Nivel	Rendimiento académico
Alto	29%
Bajo	29%
Medio	42%
Total, general	100%

Interpretación

Los resultados de la Tabla 4 evidencian que el rendimiento académico de los estudiantes se presenta predominantemente en un nivel medio (42%) y bajo (29%), sumando en conjunto un 71% de los casos. En contraste, solo el 29% alcanza un nivel alto. En ese sentido, se observa que el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Las Tangaranas no alcanza plenamente los niveles esperados en las áreas curriculares básicas, lo cual coincide con lo planteado en la hipótesis específica.

Toma de decisión

Estos resultados sugieren que el rendimiento académico de los estudiantes, al presentarse mayoritariamente en niveles medio y bajo, refleja limitaciones en el logro de aprendizajes en las áreas curriculares básicas, evidenciando que el desempeño académico no alcanza los estándares esperados dentro del contexto educativo del Centro Las Tangaranas.



Prueba de la hipótesis específica N° 3

Se ha utilizado el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs). En la siguiente tabla se muestran los datos del análisis de correlación de rangos.

Hipótesis Nula (H_0):

Las dimensiones de la calidad del servicio educativo no se relacionan de forma significativa con el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Las Tangaranas.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes.

Tabla 5 Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, de las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes

		Gestión Institucional	Recursos pedagógicos	Infraestructura	Rendimiento Académico	
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,809**	,783**	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	52	52	52	52
	Recursos pedagógicos	Coeficiente de correlación	,809**	1,000	,809**	,913**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	52	52	52	52
	Infraestructura	Coeficiente de correlación	,783**	,809**	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	52	52	52	52
	Rendimiento Académico	Coeficiente de correlación	,874**	,913**	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	52	52	52	52

**, La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los resultados de la Tabla 5 evidencian que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes. En ese



sentido, la dimensión gestión institucional presenta una correlación positiva muy alta con el rendimiento académico ($r_s = 0.874$; $p = 0.000 < 0.05$), lo que indica una asociación fuerte entre ambas variables.

Asimismo, la dimensión recursos pedagógicos muestra una correlación positiva muy alta ($r_s = 0.913$; $p = 0.000 < 0.05$), evidenciando que esta dimensión guarda una relación aún más estrecha con el rendimiento académico. Por su parte, la dimensión infraestructura también presenta una correlación positiva muy alta ($r_s = 0.892$; $p = 0.000 < 0.05$), confirmando su asociación significativa con el desempeño académico de los estudiantes.

En conjunto, estos resultados permiten afirmar que todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo se relacionan de manera directa, positiva y significativa con el rendimiento académico, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Toma de decisión

Estos resultados sugieren que las dimensiones de la calidad del servicio educativo, particularmente la gestión institucional, los recursos pedagógicos y la infraestructura, se configuran como elementos estrechamente vinculados al rendimiento académico de los estudiantes, evidenciando que su adecuado desarrollo se asocia con mejores niveles de desempeño académico en el Centro Las Tangaranas.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio evidenciaron una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas ($r_s = 0.984$; $p < 0.05$). Este hallazgo indica que ambas variables se encuentran estrechamente asociadas, de manera que mayores niveles de calidad percibida del servicio educativo corresponden con mayores niveles de rendimiento académico en los estudiantes evaluados.

Este resultado coincide con lo reportado por Escalante (2021), quien encontró una correlación significativa ($r = 0.68$; $p < 0.01$) entre la calidad del servicio educativo y el logro de aprendizaje en estudiantes de zonas rurales. Asimismo, guarda concordancia con Soto (2020), quien identificó una relación entre los recursos pedagógicos, la infraestructura, el acompañamiento docente y el rendimiento académico ($r = 0.72$; $p < 0.01$). En conjunto, estos antecedentes respaldan la existencia de una asociación entre las condiciones en las que se presta el servicio educativo y los resultados académicos alcanzados



por los estudiantes.

Los resultados también pueden analizarse a partir de las disposiciones específicas que regulan los Centros Rurales de Formación en Alternancia. El Ministerio de Educación (2021), mediante la Resolución Viceministerial N.º 286-2021-MINEDU, aprobó las Disposiciones para la implementación del Modelo de Servicio Educativo Secundaria en Alternancia. Este modelo responde a las características y necesidades de los estudiantes del ámbito rural y articula el proceso formativo desarrollado en el CRFA con las experiencias de aprendizaje realizadas en el entorno familiar y comunitario. Desde esta perspectiva, las condiciones institucionales, pedagógicas y físicas en las que se desarrolla el servicio educativo guardan correspondencia con el adecuado funcionamiento del modelo de alternancia.

La magnitud de la correlación encontrada en el presente estudio ($r_s = 0.984$) es superior a la reportada en los antecedentes revisados. Este resultado muestra una asociación particularmente elevada entre las variables dentro del grupo estudiado; sin embargo, por el diseño correlacional de la investigación, no permite afirmar que la calidad del servicio educativo sea la causa directa del rendimiento académico. Las características particulares del CRFA Las Tangaranas, el reducido tamaño de la población estudiada y la medición de ambas variables mediante la percepción de los estudiantes deben considerarse al interpretar la magnitud de esta relación.

En relación con la primera hipótesis específica, los resultados mostraron que la calidad del servicio educativo se concentra principalmente en los niveles medio (52%) y bajo (27%). Estos porcentajes evidencian que una proporción considerable de estudiantes percibe limitaciones en la gestión institucional, los recursos pedagógicos y la infraestructura. El resultado guarda relación con Hurtado (2021), quien identificó deficiencias en la planificación estratégica y la gestión escolar en instituciones de modalidad alternativa.

Este resultado adquiere mayor relevancia al contrastarlo con las disposiciones establecidas para el Modelo de Servicio Educativo Secundaria en Alternancia. El Ministerio de Educación (2021) establece un modelo adaptado a las características territoriales, socioculturales y productivas de la población rural y orientado al desarrollo de competencias mediante la articulación de los espacios formativos del CRFA y del medio familiar y comunitario. En consecuencia, los niveles medio y bajo encontrados en la calidad del servicio muestran la necesidad de fortalecer las condiciones institucionales, pedagógicas y de



infraestructura que sostienen la implementación del modelo en el Centro Las Tangaranas.

Respecto a la segunda hipótesis específica, el rendimiento académico se ubicó principalmente en los niveles medio (42%) y bajo (29%). El resultado muestra que una proporción relevante de los estudiantes presenta dificultades respecto de los componentes del rendimiento evaluados. Este hallazgo guarda concordancia con Sun et al. (2024), quienes encontraron que las condiciones de apoyo pedagógico y disponibilidad de recursos se encuentran vinculadas con el desempeño académico de estudiantes de contextos rurales.

Estos resultados deben interpretarse también considerando los lineamientos nacionales para la evaluación de los aprendizajes. Mediante la Resolución Viceministerial N.º 094-2020-MINEDU, el Ministerio de Educación (2020) aprobó la Norma que regula la Evaluación de las Competencias de los Estudiantes de la Educación Básica. Desde este enfoque, la evaluación se orienta a determinar progresivamente el nivel de desarrollo de las competencias a partir de evidencias de aprendizaje y criterios de evaluación. Por tanto, las dificultades identificadas en el rendimiento académico requieren ser comprendidas en función del progreso de los estudiantes en el desarrollo de sus competencias y de las evidencias producidas durante el proceso de aprendizaje.

En el Modelo de Servicio Educativo Secundaria en Alternancia, esta concepción adquiere características particulares debido a que el aprendizaje se desarrolla articulando el CRFA con el medio familiar y comunitario. En consecuencia, la valoración del aprendizaje debe considerar las competencias desarrolladas por los estudiantes y su capacidad para movilizar conocimientos y habilidades frente a situaciones vinculadas con su contexto. Los niveles medio y bajo encontrados muestran, desde la medición efectuada en esta investigación, la existencia de aspectos del desempeño estudiantil que requieren fortalecimiento y seguimiento pedagógico.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, las tres dimensiones de la calidad del servicio educativo presentaron relaciones positivas muy altas y estadísticamente significativas con el rendimiento académico: gestión institucional ($r_s = 0.874$; $p < 0.05$), recursos pedagógicos ($r_s = 0.913$; $p < 0.05$) e infraestructura ($r_s = 0.892$; $p < 0.05$). Estos resultados evidencian que las tres dimensiones se encuentran estrechamente asociadas con el rendimiento académico de los estudiantes. Asimismo, guardan relación con Pachas (2023), quien encontró asociaciones significativas entre componentes de la gestión



institucional y la calidad del servicio educativo.

Entre las dimensiones analizadas, los recursos pedagógicos presentaron la mayor intensidad de asociación con el rendimiento académico ($r_s = 0.913$). En esta dimensión se evaluaron aspectos relacionados con la disponibilidad de materiales, uso de tecnologías de información y comunicación, capacitación docente y acceso a bibliografía. El resultado guarda concordancia con Soto (2020), quien destacó la relación de los recursos educativos y el acompañamiento pedagógico con el desempeño de los estudiantes. Asimismo, es consistente con el Modelo de Servicio Educativo Secundaria en Alternancia, debido a que su propuesta pedagógica requiere recursos que favorezcan el desarrollo de competencias y la articulación de los aprendizajes con las características del entorno rural.

La infraestructura también presentó una relación positiva muy alta con el rendimiento académico ($r_s = 0.892$). En el estudio, esta dimensión comprendió el estado de las aulas, acceso a servicios básicos, disponibilidad de espacios para el aprendizaje práctico y condiciones del mobiliario. Su asociación con el rendimiento resulta especialmente pertinente en un CRFA, donde el desarrollo de actividades formativas requiere condiciones físicas que faciliten tanto las experiencias académicas como aquellas vinculadas con la aplicación práctica de los aprendizajes.

CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se concluye que existe una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes del Centro Rural de Formación en Alternancia Las Tangaranas ($r_s = 0.984$; $p < 0.05$). Este resultado confirma que ambas variables se encuentran estrechamente asociadas, evidenciando que mejores condiciones en la calidad del servicio educativo se vinculan con mayores niveles de rendimiento académico. Sin embargo, la magnitud extremadamente alta del coeficiente sugiere que esta relación es particularmente fuerte en el contexto estudiado, lo que puede estar influenciado por las características propias del entorno educativo rural y el modelo de alternancia.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que la calidad del servicio educativo, en sus dimensiones de gestión institucional, recursos pedagógicos e infraestructura, se presenta predominantemente en niveles medio (52%) y bajo (27%). Este resultado evidencia que, si bien existen condiciones aceptables en algunos aspectos, aún predominan limitaciones en la prestación del servicio



educativo, lo cual impide alcanzar niveles óptimos de calidad en la institución.

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que el rendimiento académico de los estudiantes se ubica principalmente en niveles medio (42%) y bajo (29%), lo que indica que los estudiantes no logran alcanzar plenamente los niveles esperados en las áreas curriculares básicas. Este comportamiento refleja dificultades en el logro de aprendizajes, evidenciando la necesidad de fortalecer los procesos educativos para mejorar el desempeño académico.

Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que las dimensiones de la calidad del servicio educativo presentan una relación positiva muy alta y significativa con el rendimiento académico, destacando la dimensión de recursos pedagógicos ($r_s = 0.913$; $p < 0.05$) como la de mayor intensidad, seguida de infraestructura ($r_s = 0.892$; $p < 0.05$) y gestión institucional ($r_s = 0.874$; $p < 0.05$). Estos resultados evidencian que dichas dimensiones se encuentran estrechamente vinculadas con el desempeño académico, siendo elementos clave dentro del proceso educativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ausubel, D. P. (1968). *Educational psychology: A cognitive view*. Holt, Rinehart and Winston.

Escalante Yupanqui, F. (2021). *Calidad del servicio educativo y logro de aprendizaje en estudiantes del nivel secundario de zonas rurales en el departamento de Cusco* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC.

<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6483>

González, R., & Gento, S. (2015). Calidad educativa: percepciones y realidades en instituciones rurales. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 8(2), 145–161.

Hurtado Reyes, M. T. (2021) Mejoramiento de la calidad del sistema educativo en instituciones de modalidad alternativa en Huánuco [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huánuco]. Repositorio institucional.

Enlace:

<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2938/Hurtado%20Reyes%2C%20Mar%C3%ADa%20Teresa.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Balance de la educación rural en el Perú*.

<https://www.minedu.gob.pe>



Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Balance de logros de aprendizaje en zonas rurales*.

<https://www.minedu.gob.pe>

Ministerio de Educación. (2021). *Disposiciones para la implementación del Modelo de Servicio Educativo Secundaria en Alternancia* [Resolución Viceministerial N.º 286-2021-MINEDU]

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/2190214-286-2021-minedu>

Ministerio de Educación. (2020). *Norma que regula la evaluación de las competencias de los estudiantes de la Educación Básica*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6895>

Pachas (2023) *Evaluación institucional y calidad de servicio educativo en la I.E. Aurelio Cárdenas Pachas, La Unión, Dos de Mayo, Huánuco* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional. Enlace:

<https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/67e0a1d2-944f-489e-b8c5-30f5b81498aa>

Shen, H., & Zhou, L. (2024). *Expanding higher education access in rural China: Impacts on secondary school performance* [Tesis doctoral]. Peking University.

Soto Huamán, J. (2020). *Factores de calidad educativa y su influencia en el rendimiento académico en instituciones públicas de la zona rural del Valle del Mantaro* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7520>

Sun, T., Zhu, J., Zhou, Y., & Li, Q. (2024). *Live remote instruction in rural China: Effects on academic performance* [Tesis de maestría]. Tsinghua University.

UNESCO. (2021). *Desigualdades educativas en América Latina: desafíos para la educación rural*.

<https://unesdoc.unesco.org>

UNESCO. (2007). *La calidad de la educación: Dimensiones, criterios e indicadores*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO).

