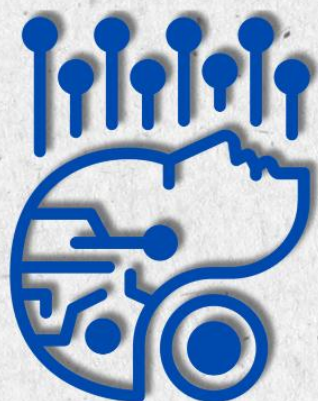


CIENCIA Y DESCUBRIMIENTO

Revista Científica Multidisciplinaria



ISSN 3073-1232

Año: 2026

Volumen: 4

Número: 2

abr-jun

**ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA: UNA HERRAMIENTA
ESTRATÉGICA PARA LA INDUCCIÓN Y
GESTIÓN DEL LIDERAZGO EDUCATIVO**

**ADMINISTRATIVE INFORMATION
ARCHITECTURE: A STRATEGIC TOOL FOR
THE INDUCTION AND MANAGEMENT OF
EDUCATIONAL LEADERSHIP**

Autor:

Rodríguez Jiménez, Mayervis

<https://orcid.org/0009-0004-0387-3023>

mayervisrodriguez62@gmail.com

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador
Núcleo de Investigación Educativa Paraguaná-Venezuela
Punto Fijo - Venezuela**

Coautor:

Dra. Méndez Trompiz, Carme Evelia

<https://orcid.org/0009-0008-2203-9957>

carmenmendezupel@gmail.com

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador
Núcleo de Investigación Educativa Paraguaná-Venezuela
Punto Fijo - Venezuela**



Recibido: 15/02/2026

Aceptado: 18/03/2026

Publicado: 26/04/2026

**Arquitectura de la Información Administrativa: Una Herramienta
Estratégica para la Inducción y Gestión del Liderazgo Educativo**
**Administrative Information Architecture: A Strategic Tool for the
Induction and Management of Educational Leadership**

Autor:

Rodríguez Jiménez, Mayervis

<https://orcid.org/0009-0004-0387-3023>

mayervisrodriguez62@gmail.com

Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Núcleo de Investigación Educativa Paraguaná-Venezuela

Punto Fijo – Venezuela

Coautor:

Dra. Méndez Trompiz, Carme Evelia

<https://orcid.org/0009-0008-2203-9957>

carmenmendezupel@gmail.com

Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Núcleo de Investigación Educativa Paraguaná-Venezuela

Punto Fijo – Venezuela



Resumen

El estudio aborda la necesidad de optimizar la gestión educativa mediante el diseño de una Arquitectura de la Información Administrativa como herramienta estratégica para fortalecer el liderazgo institucional y la calidad del servicio educativo, en un contexto donde la organización y sistematización del conocimiento se convierten en elementos clave para la toma de decisiones y la continuidad operativa. El objetivo de la investigación fue diseñar una Arquitectura de la Información Administrativa basada en la norma ISO 21001:2018, a través de un Manual de Procesos Internos orientado a la inducción y empoderamiento del equipo directivo. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación proyectiva y alcance descriptivo, empleando un diseño de campo, no experimental y transeccional, la población estuvo conformada por once informantes claves pertenecientes al equipo directivo institucional, y como instrumento se utilizó una guía de entrevista semiestructurada validada por juicio de expertos. Los resultados evidenciaron debilidades en la estandarización de procesos, fragmentación en la gestión de la información y limitaciones en el liderazgo compartido, lo que afecta la eficiencia institucional y la toma de decisiones. Se concluye que la implementación de una Arquitectura de la Información Administrativa permite sistematizar los procesos, fortalecer el empoderamiento directivo y garantizar la continuidad operativa, constituyéndose como un eje estratégico para la mejora continua y la calidad educativa.

Palabras clave: Arquitectura de la información, Gestión por procesos, Liderazgo educativo, Empoderamiento directivo, Manual de procesos.



Abstract

The study addresses the need to optimize educational management through the design of an Administrative Information Architecture as a strategic tool to strengthen institutional leadership and the quality of educational services, in a context where the organization and systematization of knowledge become key elements for decision-making and operational continuity. The objective of the research was to design an Administrative Information Architecture based on the ISO 21001:2018 standard, through an Internal Process Manual aimed at the induction and empowerment of the management team. Methodologically, the study was developed under a qualitative approach, with a projective type of research and a descriptive scope, using a field-based, non-experimental, and cross-sectional design. The population consisted of eleven key informants from the institutional management team, and a semi-structured interview guide validated by expert judgment was used as the main instrument. The results revealed weaknesses in process standardization, fragmentation in information management, and limitations in shared leadership, which affect institutional efficiency and decision-making. It is concluded that the implementation of an Administrative Information Architecture enables the systematization of processes, strengthens managerial empowerment, and ensures operational continuity, thus constituting a strategic axis for continuous improvement and educational quality.

Keywords: Information architecture, Process management, Educational leadership, Management empowerment, Process manual.



Introducción

En el ecosistema de las organizaciones educativas contemporáneas, la gestión administrativa ha trascendido su función operativa para consolidarse como un pilar estratégico que garantiza la calidad del servicio pedagógico, en este marco, la implementación de una Arquitectura de la Información Administrativa, estructurada bajo los lineamientos de la norma ISO 21001:2018, responde a la necesidad de reducir la dispersión del conocimiento táctico y la discrecionalidad en la toma de decisiones, tal como señala Abad (2021), la adopción de estándares internacionales permite que los procesos institucionales se sustenten en sistemas documentados, promoviendo la transparencia y disminuyendo la dependencia del empirismo directivo.

Desde esta perspectiva, el manual de procesos internos se configura como un “plano maestro” que articula las metas institucionales con las acciones cotidianas de los equipos directivos, integrando de manera coherente áreas como la dirección, las coordinaciones académicas, la administración y los servicios de apoyo, en concordancia, García-Fernández et al. (2020) destacan que la gestión de la comunicación y el control de la información documentada son elementos clave para garantizar la continuidad del liderazgo educativo, especialmente en contextos de rotación de personal, lo que permite reducir la sobrecarga cognitiva de los directivos, clarificar responsabilidades y fortalecer la autonomía con alineación estratégica.

Asimismo, la estandarización de procesos no implica rigidez organizacional, sino la creación de entornos estructurados que favorecen la confianza, la eficiencia y la coherencia institucional, Rodríguez (2022) sostiene que la aplicación de normas ISO en el ámbito educativo facilita la comprensión del “Mapa de Procesos”, permitiendo que cada actor reconozca su rol dentro del sistema, en este sentido, la Arquitectura de la Información Administrativa se proyecta como un ecosistema digital y procedimental que organiza el flujo de datos, los protocolos de decisión y los registros institucionales, asegurando la trazabilidad, accesibilidad y auditabilidad del conocimiento organizacional.

En el contexto de la gestión del talento y los relevos generacionales, esta arquitectura adquiere especial relevancia al constituirse en el eje de un programa estratégico de inducción, su implementación permite que los nuevos integrantes del equipo directivo asimilen la cultura organizacional y los procesos técnicos de manera estructurada, reduciendo la dependencia de la transmisión oral subjetiva y acelerando su



curva de aprendizaje, de este modo, se fortalece la continuidad operativa y se preserva el capital intelectual institucional.

La pertinencia de esta propuesta se sustenta también en su alineación con los principios de mejora continua promovidos por la norma ISO 21001:2018, transformando la gestión individual en un sistema de liderazgo institucionalizado orientado a la calidad educativa, estudios como los de Casadesús et al. (2022) y Heras-Saizarbitoria (2018) evidencian que la implementación de normas ISO en organizaciones de servicios genera confianza, coherencia y legitimidad en los procesos, consolidando una cultura organizacional basada en la excelencia.

Desde el punto de vista práctico, la sistematización del conocimiento mediante manuales de procesos fortalece la autonomía y seguridad en la toma de decisiones de los directivos, al tiempo que optimiza la eficiencia institucional, según North y Rivas (2018), la competitividad organizacional en la era digital radica en la capacidad de gestionar y preservar el conocimiento como activo estratégico, lo que convierte a la Arquitectura de la Información en un componente clave de la memoria organizacional.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo diseñar una Arquitectura de la Información Administrativa basada en la norma ISO 21001:2018, mediante la elaboración de un Manual de Procesos Internos como herramienta estratégica para optimizar la inducción y el empoderamiento del equipo directivo, su relevancia radica en la posibilidad de reconfigurar la gestión educativa hacia modelos más eficientes, participativos y sostenibles, capaces de responder a las demandas del entorno global.

Por lo tanto, esta investigación sienta las bases para una comprensión profunda de la relación entre gestión educativa, estandarización de procesos y liderazgo transformacional, en consecuencia, se hace necesario abordar los fundamentos conceptuales que sustentan esta propuesta, los cuales serán desarrollados en las bases teóricas, permitiendo interpretar la Arquitectura de la Información no como un instrumento estático, sino como un sistema dinámico orientado a la mejora continua y la calidad educativa.

La construcción de una Arquitectura de la Información Administrativa en el ámbito educativo responde a la necesidad de transformar los modelos tradicionales de gestión hacia sistemas estructurados, basados en la organización del conocimiento, la estandarización de procesos y el fortalecimiento del liderazgo institucional, en este sentido, el enfoque proyectivo del estudio permite no solo analizar la realidad



organizacional, sino también proponer soluciones viables y contextualizadas (Hurtado de Barrera, 2010), articulando fundamentos teóricos que sustentan la transición hacia una gestión educativa eficiente, transparente y orientada a la calidad.

En correspondencia con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el abordaje teórico facilita la comprensión de los fenómenos administrativos en su contexto natural, mientras que Palella y Martins (2012) señalan que el análisis no experimental permite interpretar la dinámica institucional sin alterar su estructura, lo que resulta clave para diseñar una arquitectura de información pertinente y funcional.

ISO 21001:2018: Marco normativo de la calidad educativa

La norma ISO 21001:2018 constituye el principal referente internacional para la gestión de organizaciones educativas, al establecer lineamientos orientados a garantizar la calidad del servicio mediante la estandarización de procesos, la gestión de la información documentada y la mejora continua, en este contexto, su implementación permite consolidar sistemas organizacionales estructurados, donde la toma de decisiones se fundamenta en evidencia y no en criterios subjetivos (Alegría Bernal, 2024)

Asimismo, esta norma promueve el enfoque basado en procesos y el ciclo de mejora continua (PHVA), lo que permite integrar las funciones directivas, académicas y administrativas en un sistema coherente y articulado, según Guerra et al. (2022), la aplicación de la ISO 21001 favorece la alineación estratégica institucional, fortaleciendo la calidad educativa y la eficiencia organizacional.

Un elemento clave de este estándar es el pensamiento basado en riesgos, el cual permite anticipar situaciones que puedan afectar la continuidad del servicio educativo, en este sentido, la identificación y gestión de riesgos fortalece la capacidad preventiva de la institución, garantizando la estabilidad operativa y la protección del bienestar estudiantil (Parra-Ferrié et al., 2025)

De igual manera, la norma incorpora principios de responsabilidad social, ética y transparencia, lo que contribuye a consolidar una cultura organizacional basada en la rendición de cuentas y la confianza institucional, elementos fundamentales para la gestión educativa contemporánea (AENOR, 2024)

Gestión de procesos y arquitectura de la información administrativa

La gestión por procesos se constituye en el eje operativo que permite materializar la Arquitectura de la Información Administrativa, al facilitar la identificación, documentación y control de las actividades institucionales, en este sentido, la



estandarización de procesos permite optimizar recursos, evitar duplicidades y mejorar la eficiencia organizacional (Bello Parra et al., 2023)

Desde esta perspectiva, la arquitectura de la información no se limita a la organización documental, sino que implica la estructuración del flujo de datos y su transformación en conocimiento útil para la toma de decisiones, lo que resulta esencial en instituciones educativas que requieren respuestas ágiles y fundamentadas, en concordancia, Barragán Giraldo et al. (2024) destacan que la gestión de la información en contextos educativos debe garantizar accesibilidad, coherencia y ética en el uso de los datos.

Asimismo, la adecuada gestión de la información documentada, tal como lo establece la norma ISO 21001, permite asegurar la trazabilidad de los procesos, facilitando el seguimiento, control y evaluación de las acciones institucionales, lo que fortalece la transparencia y la rendición de cuentas (AENOR, 2024)

En este marco, la arquitectura de la información se convierte en un sistema estratégico que preserva la memoria organizacional, permitiendo que el conocimiento institucional trascienda a las personas y se consolide como un activo permanente, lo que resulta clave para la continuidad operativa en contextos de cambio o rotación del personal (Arjona-Granados et al., 2022)

Liderazgo educativo y empoderamiento administrativo

El liderazgo educativo en el contexto de la Arquitectura de la Información Administrativa se fundamenta en la capacidad de los directivos para tomar decisiones informadas, coordinar equipos de trabajo y promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua, en este sentido, el acceso a información estructurada y confiable se convierte en un elemento clave para el ejercicio del liderazgo efectivo (Alegría Bernal, 2024)

El empoderamiento administrativo se relaciona con la autonomía y la claridad en las funciones de los actores institucionales, lo que permite fortalecer la toma de decisiones y reducir la incertidumbre organizacional, en este contexto, la estandarización de procesos mediante manuales internos facilita la delimitación de responsabilidades y mejora la coordinación entre las áreas institucionales (Bello Parra et al., 2023)

Asimismo, la implementación de sistemas de gestión basados en la norma ISO 21001 favorece el desarrollo de un liderazgo compartido, donde los directivos participan



activamente en la mejora de los procesos y en la toma de decisiones estratégicas, lo que fortalece la cohesión institucional y la eficiencia organizacional (Parra-Ferrié et al., 2025)

De igual manera, la evaluación del desempeño basada en indicadores permite transformar la supervisión tradicional en un proceso orientado a resultados, lo que contribuye a consolidar un liderazgo fundamentado en la evidencia y la mejora continua, fortaleciendo la calidad educativa y la sostenibilidad institucional (Arjona-Granados et al., 2022)

En consecuencia, la integración de la Arquitectura de la Información Administrativa con la gestión por procesos y el liderazgo educativo permite consolidar un modelo de gestión institucional basado en la eficiencia, la transparencia y la calidad, facilitando la inducción del personal directivo, la continuidad operativa y el fortalecimiento del capital intelectual organizacional.

Métodos

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender la dinámica de los procesos administrativos y su relación con el liderazgo educativo dentro del contexto institucional, permitiendo interpretar la realidad desde la perspectiva de los actores involucrados, en este sentido, este enfoque facilita el análisis profundo de fenómenos complejos en su ambiente natural, sin recurrir a la cuantificación de variables, lo que resulta pertinente para el diseño de propuestas contextualizadas, tal como lo plantean Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes destacan que la investigación cualitativa permite comprender significados, experiencias y estructuras organizacionales.

En cuanto al tipo de investigación, el estudio es de nivel proyectivo, ya que se orienta al diseño de una solución práctica a partir del diagnóstico de una problemática institucional, específicamente mediante la elaboración de una Arquitectura de la Información Administrativa materializada en un Manual de Procesos Internos, en concordancia con Arias (2022), quien señala que este tipo de investigación busca generar propuestas aplicables a contextos reales, complementándose con un alcance descriptivo que permite caracterizar las condiciones actuales de los procesos administrativos y su funcionamiento dentro de la organización educativa.

El diseño de la investigación es de campo, no experimental y transeccional, dado que los datos se recolectan directamente en el contexto donde ocurren los hechos, sin



manipulación de variables, observando la realidad tal como se presenta, lo que garantiza la autenticidad y validez de la información obtenida, asimismo, su carácter transeccional implica que la recolección de datos se realiza en un único momento temporal, permitiendo obtener una visión diagnóstica de la situación institucional, tal como lo plantean Hadi et al. (2023), quienes destacan la importancia de analizar los fenómenos en su contexto natural.

La población está constituida por los actores que integran el equipo directivo de la institución educativa, conformada por once (11) sujetos distribuidos en las áreas de gestión ejecutiva, académica y de bienestar, incluyendo director, subdirector, administradora, coordinadores académicos y especialistas, considerando que estos poseen conocimiento directo de los procesos institucionales, en este sentido, la muestra es de tipo intencional, seleccionando informantes clave por su experiencia y rol estratégico, lo que permite obtener información relevante y significativa para el diseño de la propuesta, en concordancia con lo planteado por Camacho (2026), quien resalta la importancia de seleccionar sujetos con dominio del fenómeno estudiado.

En relación con los instrumentos de recolección de información, se emplea la entrevista semiestructurada como técnica principal, debido a su capacidad para profundizar en la comprensión de los procesos administrativos y las prácticas directivas, permitiendo obtener información detallada a partir de un guion flexible que orienta la conversación, en este sentido, la guía de entrevista se constituye en el instrumento fundamental, estructurada en función de categorías relacionadas con la gestión de procesos y la arquitectura de la información, tal como lo señalan Medina et al. (2023), quienes destacan que las entrevistas permiten captar percepciones y experiencias de los participantes.

El procedimiento metodológico se desarrolla en tres momentos articulados, iniciando con la elaboración y validación del instrumento mediante juicio de expertos, lo que garantiza su pertinencia y coherencia con los objetivos del estudio, posteriormente se realiza la recolección de información a través de la aplicación de entrevistas a los informantes clave, asegurando principios éticos como confidencialidad y consentimiento informado, finalmente, los datos obtenidos son procesados mediante análisis de contenido, permitiendo categorizar la información, identificar patrones y establecer relaciones entre los hallazgos y los requerimientos de la gestión institucional, tal como lo



plantean Hadi et al. (2023), quienes resaltan la importancia del análisis cualitativo para la construcción de propuestas fundamentadas.

Este enfoque metodológico garantiza que la propuesta de Arquitectura de la Información Administrativa se sustente en evidencia empírica y en la realidad institucional, permitiendo diseñar una herramienta estratégica orientada al fortalecimiento del liderazgo educativo, la optimización de los procesos administrativos y la mejora continua, asegurando así la pertinencia, viabilidad y sostenibilidad de la solución planteada dentro del contexto educativo.

Resultado

En correspondencia con el enfoque cualitativo y la aplicación de entrevistas semiestructuradas a los once (11) informantes clave, los resultados se organizaron mediante análisis de contenido, estructurándose en categorías que permiten interpretar la realidad institucional y fundamentar la propuesta de una Arquitectura de la Información Administrativa.

Tabla 1.

Categoría: Gestión de procesos administrativos

Subcategoría	Evidencias de los informantes	Interpretación
Planificación institucional	Existe planificación formal, pero no siempre se ejecuta	Brecha entre planificación y práctica
Organización de funciones	Roles definidos con superposición de tareas	Falta de delimitación
Control de actividades	Seguimiento irregular	Débil control institucional
Documentación de procesos	Información dispersa	Escasa sistematización

Los resultados muestran que la institución cuenta con una base organizativa formal, pero presenta debilidades en la ejecución de los procesos, especialmente en el control y la documentación, lo que genera desarticulación y dependencia de criterios individuales, evidenciando la necesidad de estandarización.

Tabla 2.

Categoría: Arquitectura de la información administrativa

Subcategoría	Evidencias de los informantes	Interpretación
Flujo de información	Comunicación informal y digital	Falta de estructura
Acceso a la información	No centralizada	Limitado acceso
Trazabilidad	Dificultad para seguimiento	Ausencia de registros
Seguridad de la información	Manejo básico	Riesgo informativo

Se evidencia una gestión informativa fragmentada, con limitada organización y control de los datos, lo que dificulta la toma de decisiones y el seguimiento de procesos, confirmando la necesidad de una arquitectura estructurada de la información.

**Tabla 3.**

Categoría: Liderazgo educativo y empoderamiento

Subcategoría	Evidencias de los informantes	Interpretación
Toma de decisiones	Basada en experiencia	Baja sistematización
Participación	Limitada	Débil liderazgo compartido
Autonomía	Variable	Falta de lineamientos
Comunicación organizacional	Poco estructurada	Debilidad comunicacional

El liderazgo se fundamenta en la experiencia individual, con limitada participación y poca estructuración comunicacional, lo que afecta la coherencia institucional y evidencia la necesidad de fortalecer el empoderamiento directivo.

Tabla 4.

Categoría: Necesidad de una Arquitectura de la Información

Subcategoría	Evidencias de los informantes	Interpretación
Inducción del personal	Proceso informal	Falta de sistematización
Continuidad operativa	Dependencia individual	Riesgo institucional
Estandarización	No existen manuales integrales	Débil organización
Mejora continua	Acciones aisladas	Falta de enfoque estratégico

Los hallazgos evidencian la necesidad de implementar una arquitectura de información que permita sistematizar procesos, garantizar la continuidad operativa y fortalecer la gestión institucional de manera estratégica.

En general, la institución presenta debilidades en la gestión de procesos, organización de la información y liderazgo, lo que limita su eficiencia, por lo que la Arquitectura de la Información Administrativa se configura como una solución clave para mejorar la calidad y sostenibilidad institucional.

Discusión

La discusión de los resultados permite evidenciar que la gestión administrativa de la institución, aunque presenta una estructura formal definida, muestra debilidades en su ejecución práctica, especialmente en la estandarización, control y documentación de los procesos, en este sentido, la brecha identificada entre la planificación y la práctica refleja una gestión basada en criterios individuales más que en lineamientos estructurados, lo que afecta la coherencia institucional y dificulta la continuidad operativa.

En relación con la arquitectura de la información administrativa, los hallazgos revelan una gestión fragmentada caracterizada por la informalidad en el flujo de datos, la falta de centralización y la limitada trazabilidad de los procesos, de igual manera, se evidencia que la información no es gestionada como un recurso estratégico, lo que dificulta la toma de decisiones oportunas y reduce la eficiencia institucional, en este



contexto, se hace necesario estructurar un sistema que garantice accesibilidad, organización y seguridad de la información.

Por otra parte, en cuanto al liderazgo educativo, los resultados muestran una predominancia de prácticas basadas en la experiencia individual, con limitada participación y escasa estructuración en la comunicación organizacional, lo que afecta la toma de decisiones y el trabajo colaborativo, en este contexto, la necesidad de implementar una Arquitectura de la Información Administrativa se consolida como una estrategia clave para fortalecer el empoderamiento directivo, promover un liderazgo compartido y garantizar una gestión institucional orientada a la mejora continua, sustentada en evidencia y no en la improvisación.

Conclusiones

Las conclusiones del estudio permiten afirmar que la gestión administrativa de la institución presenta una estructura organizativa formal, sin embargo, su funcionamiento se ve limitado por la falta de estandarización, control y documentación de los procesos, lo que genera una brecha significativa entre la planificación y la ejecución, en este sentido, se evidencia que la ausencia de procedimientos sistemáticos afecta la eficiencia institucional y favorece la dependencia de criterios individuales, lo cual reduce la continuidad operativa y la coherencia organizacional.

En relación con la arquitectura de la información administrativa, se concluye que la institución carece de un sistema estructurado que permita organizar, centralizar y garantizar la trazabilidad de la información, lo que dificulta el acceso oportuno a los datos y limita la toma de decisiones estratégicas, en consecuencia, la fragmentación informativa y la informalidad en los procesos comunicacionales constituyen factores que debilitan la gestión institucional, evidenciando la necesidad de implementar una estructura que transforme la información en un recurso estratégico para la organización.

En tal sentido, se concluye que el liderazgo educativo se encuentra condicionado por la falta de herramientas que orienten la toma de decisiones y fortalezcan la participación de los actores institucionales, lo que limita el desarrollo de un liderazgo compartido y efectivo, en este contexto, la implementación de una Arquitectura de la Información Administrativa se configura como una solución estratégica que permitirá optimizar la gestión institucional, fortalecer el empoderamiento directivo, garantizar la



continuidad operativa y consolidar una cultura organizacional basada en la eficiencia, la transparencia y la mejora continua orientada a la calidad educativa.

Referencias

- Abad, J. (2021). *Sistemas de gestión de la calidad en organizaciones educativas*. Editorial Calidad Global.
- Alegría Bernal, C. M. (2024). La norma ISO 21001 y su aplicación en el ámbito de la educación superior. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(2), 374–389. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2.228>
- Arias, F. (2022). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (8.ª ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Camacho Marín, R. J. (2026). *Investigación científica: Aprender a investigar más allá del método tradicional*. Editorial Ciencia y Descubrimiento.
- Casadesús, M., Heras-Saizarbitoria, I., & Karapetrovic, S. (2022). *Sistemas de gestión de la calidad en organizaciones educativas: Un análisis de la norma ISO 21001*. Editorial Pirámide.
- Castro, F. (2021). Indicadores de gestión para líderes educativos. *Revista de Calidad y Evaluación Internacional*.
- Guerra Bretaña, R. M., Acosta González, M., & colaboradores. (2024). Implementation of ISO 21001:2018 in postgraduate academic programs. *Revista de Investigación Académica*. <https://doi.org/10.22517/23447214.24735>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw-Hill Interamericana. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jaramillo Uvidia, R. N., y otros. (2025). Educación de calidad con sello internacional: Retos y oportunidades de la ISO 21001:2018 en Ecuador. *Revista Científica Consultina*, 3(1). <https://doi.org/10.63406/r.c.c..v3n1.2025.56>
- López, R. (2021). *Gestión del riesgo en instituciones educativas: Una visión desde la ISO 21001*. Editorial Académica Española.
- Martínez, L. (2022). Ética y transparencia en la gestión directiva escolar. *Revista Iberoamericana de Calidad Educativa*.



- Medina, M., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- North, K., & Rivas, R. (2018). *Gestión del conocimiento 4.0: Estrategias, herramientas y experiencias* (2.^a ed.). Editorial Profit.
- Obregón Quiñones, D. (2024). La norma ISO 21001 como modelo estratégico para la calidad educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11346
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso (ISO 21001:2018)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2025). *ISO 21001: Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. <https://www.iso.org/es/norma/21001>
- Rodríguez, A. (2022). *El manual de procesos como herramienta de gestión del talento humano*. Ediciones Universitarias.
- Sánchez, J. (2022). *Flexibilidad y cambio en las organizaciones educativas ISO*. Editorial Innovación Escolar.
- Torres, M. (2022). *Sistemas de información y gestión documental en organizaciones educativas*. Editorial Gestión de Calidad.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales* (5.^a ed.). FEDUPEL.
- Vargas, E. (2021). Gobernanza y trazabilidad: El impacto de la ISO 21001 en la dirección escolar. *Journal of Educational Excellence*.