



DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3851](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3851)

## Nivel de los servicios educativos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022

Mori Apuela, Deciderio Francisco

[decifran33@gmail.com](mailto:decifran33@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-4147-8142>

Universidad Nacional Autónoma De Alto Amazonas

Flores Saavedra, Rafael

[floressaavedrarafael@gmail.com](mailto:floressaavedrarafael@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-1898-8996>

Universidad Nacional De La Amazonía Peruana

Torres Manrique, Julio Iván

[jitmtorres27@gmail.com](mailto:jitmtorres27@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-8959-8023>

Universidad Nacional Autónoma De Alto Amazonas

### RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el nivel de los servicios educativos en una Unidad de Gestión Educativa Local, Perú 2022. El enfoque del presente estudio es cuantitativo, el tipo de investigación fue básica con un diseño descriptivo simple de corte transversal, la población fue de 709 personas conformado por 5 funcionarios, 161 trabajadores y 543 usuarios externos, y la muestra fue probabilística y lo integraron 183 personas distribuidos de la siguiente forma 5 funcionarios, 75 trabajadores y 103 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados desde la percepción de los encuestados manifiestan que los servicios educativos que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local está en un nivel “regular”. Concluyendo que los trabajadores y usuarios no están contentos con el buen servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local.

**Palabras claves:** *servicios; servicios educativos; gestión docente.*

Correspondencia: [decifran33@gmail.com](mailto:decifran33@gmail.com)

Artículo recibido 13 octubre 2022 Aceptado para publicación: 13 noviembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Mori Apuela, F. D., Flores Saavedra, R., & Torres Manrique, J. I. (2022). Nivel de los servicios educativos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5929-5945. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3851](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3851)

## Level of educational services in a local educational management unit of Loreto, Peru 2022

### ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the level of educational services in a Local Educational Management Unit, Peru 2022. The type of research was basic with a simple descriptive design, the population was 709 people with 5 officials, 161 workers and 543 external users, and the sample was made up of 190 people distributed as follows: 5 officials, 75 workers and 110 users, the technique was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results from the perception of officials, collaborators and users show that the educational services provided by the Local Educational Management Unit are at a "regular" level with 60%, 50.7% and 54.5% respectively. Concluding that users are not happy with the educational services provided by the Local Educational Management Unit.

**Keywords:** *services; educational services.*

## INTRODUCCIÓN

Hablar de servicios educativos en las organizaciones no es un tema global. Por el contrario, en los países desarrollados, las instituciones se enfocan en aplicar estrategias de atención para hacer felices a los usuarios; incluso crean herramientas de evaluación a partir de los resultados para medir la calidad de la atención brindada por los empleados. Estas herramientas, modelos desarrollados y / o recomendaciones de gestión de procesos ayudan a optimizar los servicios educativos. La calidad de los servicios educativos en los países europeos es muy buena, sin embargo, en muchos países de América Latina la realidad es diferente porque la calidad de la atención brindada por las instituciones que gestionan la educación es muy mala y / o insuficiente, especialmente en México, Ecuador, Uruguay, Argentina y Perú; excepto Colombia y Chile, considerados como países de referencia de calidad de la educación en América Latina, Chamoly (2021) En una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto, cuya misión es, brindar servicios educativos de calidad para asegurar la formación del estudiante y la integración social de los cambios tecnológicos y científicos que requiere el mundo globalizado; se observa, que ésta institución, está viviendo una relación de desorganización que conlleva a insatisfacción de los usuarios de la comunidad educativa y público en general, por distintas razones y/o políticas de administración; esta deficiente gestión educativa se ve reflejada en los sistemas y operaciones que muestran que los procesos no están articulados entre sí y no se cuenta con procedimientos, flujogramas de los mismos, generando mayor tiempo de atención a los usuarios, trámites burocráticos, insatisfacción, entre otros.

Se ha demostrado que los servicios educativos no son lo que los ciudadanos esperan, y ha traído malestar al grupo de estudiantes en la distribución de materiales educativos, se reconoció que la organización no monitorea con precisión todos los procesos y orientaciones relacionados con la entrega de materiales a diferentes instituciones educativas dentro de la jurisdicción.

Asimismo, con respecto a la contratación docente se observa que, no hay un seguimiento en línea para la verificación de los títulos pedagógico, ocasionando demora en la entrega de su memorándum y resoluciones. De igual manera, el presupuesto destinado para el mantenimiento a las instituciones educativas no es depositado a tiempo a la cuenta

bancaria del director originando atrasos, e insatisfacción del usuario, esto es debido a la no actualización de datos de directivos por parte de los encargados.

El presente estudio formula como problema general: ¿Cuál es el nivel de los servicios educativos en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022? Y como problemas específicos; i) ¿Cuál es el nivel del mantenimiento de infraestructura en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022?; ii) ¿Cuál es el nivel de la gestión docente en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022?; iii) ¿Cuál es el nivel de la distribución y asignación de material educativo en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022? y iv) ¿Cuál es el nivel de la calidad de trámites documentarios en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022?

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Analizar el nivel de los servicios educativos en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022. Y como objetivos específicos: i) Identificar el nivel del mantenimiento de infraestructura en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022; ii) Describir el nivel de la gestión docente en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022; iii) Detallar el nivel de la distribución y asignación de material educativo en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022 y iv) Indicar el nivel de la calidad de trámites documentarios en una Unidad de Gestión Educativa Local de Loreto, Perú 2022.

Las teorías relacionadas a los servicios tenemos a, Arciniegas & Mejías (2017) los servicios, es un tipo de bien en el que predominan los componentes intangibles, frente al producto que sería aquel bien en el que predominan los componentes tangibles. Así mismo, Suárez-Parra & Zapaquirá-Vargas (2016) el servicio es el trabajo realizado en función del beneficio de otras personas o dependencias. Para Morocho & Burgos (2020) los servicios, es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto como consecuencia del precio la imagen y la reputación del mismo. En esa misma línea Sotelo & Figueroa (2017) define como aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin que este quede satisfecho con dicha actividad.

Además Ropa (2014) los servicios son las actitudes que tenemos y las acciones que tomamos, o es la acumulación de experiencias satisfactorias y repetidas, se caracterizan por su intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y por su carácter perecedero. Según Mejía (2021), los servicios se caracterizan por ser 1) intangible, es decir, no se puede percibir antes, y en ocasiones, ni durante ni después de su prestación; 2)

inseparable, respecto a que la producción y el uso no pueden separarse; 3) variable, como consecuencia inevitable de la producción y el consumo simultáneos; y 4) perecedera, es decir, no se puede almacenar para su posterior venta o uso.

En cuanto a **los servicios educativos** en un sentido amplio están presentes en los diferentes entornos educativos, abarcando o considerándose como tales, a todos aquellos servicios que vienen a ayudar y colaborar en la consecución del proceso de enseñanza en las instituciones de carácter educativo Vera (2014). Por su parte Gramm et al., (2019) menciona que, la provisión de servicios educativos combina la preservación de los valores tradicionales que fomentan la cohesión social y la conservación de la naturaleza con la transformación de factores limitantes.

Para Ona (2019) en primer lugar, el consumidor de servicios educativos necesita información, que debe estar disponible, actualizada, veraz y relevante, que le ayude a percibir la calidad de un servicio intangible que se le brinda. Por tanto, para el desarrollo de las sociedades, los servicios educativos cumplen un papel muy importante Basantes et al., (2019), los servicios educativos conllevan al desarrollo de las instituciones Frolova & Rogach (2019).

Las dimensiones de los servicios educativos son las siguientes: **Mantenimiento de infraestructura**, Campana et al., (2014) las condiciones operativas de la escuela cumplen un rol importante para el logro de los objetivos educativos, pues aseguran una adecuada gestión escolar para el soporte de la escuela. Asimismo, facilitan que los estudiantes cuenten con las condiciones físicas y administrativas para un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje y contribuyen a su motivación. En ese sentido, el Ministerio de Educación (2021) tiene por objetivo asegurar que las instituciones educativas (IIEE) cuenten con las condiciones operativas adecuadas para brindar el servicio educativo a los estudiantes. En específico, considerando las condiciones de infraestructura, seguridad y salubridad, así como la mejora de las condiciones que permitan una efectiva gestión institucional.

En cuanto a la **Gestión docente**, según Ministerio de Educación (2021) para que las IIEE cumplan su función pedagógica e institucional de manera efectiva y brinden un servicio educativo de calidad, es necesario que cuenten con el personal adecuado, suficiente y de manera oportuna. En ese sentido, el personal docente, directivo, adicional a ello, en

algunas IIEE se cuenta con auxiliares de educación, quienes prestan apoyo al docente en sus actividades formativas y disciplinarias.

Ministerio de Educación (2018b), según el cual, mediante el artículo 208, se señala que la contratación de profesores en las IIEE públicas de Educación Básica y Técnico Productiva, se realiza mediante concurso público, atendiendo a los principios de calidad, capacidad profesional y oportunidad; asimismo, mediante el artículo 209, se menciona que la contratación docente debe realizarse en concordancia a las normas de procedimientos para la contratación de profesores emitidos por el MINEDU, cuyo cumplimiento es obligatorio a nivel nacional por las Instancias de Gestión Educativa Descentralizada (IGED).

Según el Ministerio de Educación (2020) las funciones de las UGEL y por consiguiente de los especialistas en educación son: i) Brindar asistencia técnica a los directivos y docentes respecto a las orientaciones planteadas ii) Adaptar, diseñar e implementar estrategias que fortalezcan y respondan a las necesidades y características de su territorio, iii) Monitorear el desarrollo de las estrategias para el desarrollo de las competencias en los ámbitos de su jurisdicción.

Con respecto a la ***Distribución y asignación de material educativo***, según Congreso de la República del Perú (2003) Ley N° 28044, Ley General de Educación, indica que las IIEE públicas deben contar con materiales y recursos educativos gratuitos y de manera oportuna; inclusive en lenguas originarias y en castellano como segunda lengua, para el Ministerio de Educación (2021) los libros de texto y otros materiales curriculares son las herramientas principales que tienen los docentes para planificar sus clases y para asegurar el acceso a la información y a las habilidades que se espera que los estudiantes aprendan. Por tanto, la dotación de materiales educativos de manera oportuna cumple un rol para alcanzar los objetivos educativos.

Así mismo en la ***Calidad de trámites documentarios***, las entidades de la administración pública implementan, los servicios digitales de la mesa de partes digital y notificación electrónica, los mismos que deben respetar los principios, derechos y garantías del debido procedimiento, sin afectar el derecho a la defensa y a la igualdad de las partes, así como la prestación de los servicios públicos digitales PCM (2021).

Por su parte la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) artículo 6 inciso 1, establece que, el gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la

Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

Los usuarios inician su trámite administrativo a través de la plataforma de la mesa de partes digital, en la entidad pública correspondiente, y estas dan respuesta por la misma vía, dentro de los plazos oportunos, PCM (2021)

### **METODOLOGÍA**

La presente investigación se sustenta bajo un enfoque cuantitativo, según Sánchez et al., (2018) según son estudios que se basan en la medición numérica. Las investigaciones que se realizan con este enfoque utilizan la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confían en la medición numérica, en el conteo y, frecuentemente, en el uso de la estadística, para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

El tipo de investigación es básica, se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia, Esteban (2018).

En el presente estudio el diseño es no experimental, según Cabezas et al., (2018) en este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipula en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla. Asimismo, el estudio se enmarcó bajo un modelo descriptivo simple de corte transversal, los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado; es transversal, porque este tipo de investigación recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

### **Población**

Para Arias (2017) la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y

por los objetivos del estudio. En el presente estudio está conformado por 709 personas conformado por 5 funcionarios, 161 trabajadores y 543 usuarios externos.

### Muestra

Según Gallardo (2017) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población.

Para la determinación de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Tamaño de la población	N	709
Nivel de confianza	1 - $\alpha$	95%
Error alfa	$\alpha$	5%
Z de (1 - $\alpha$ )		1.96
p	p	0.2
Complemento de p	q	0.8
Precisión (margen de error)	d	5%
Tamaño de la muestra	n	182.747
	n	183

Por tanto, la muestra lo integraron 183 personas distribuidos de la siguiente forma 5 funcionarios, 75 trabajadores y 103 usuarios pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local.

### Muestreo

El muestreo del presente estudio fue probabilístico estratificado. El muestreo “es una técnica de base estadístico-matemática que consiste en extraer de un universo o población (N), es estratificado ya que consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes (como edad, sexo, grupo étnico, grupos políticos, procedencia, etc.) de forma proporcional a su representación en la población una muestra (n)” Gallardo (2017)

La técnica para recolectar los datos fue la encuesta, porque, es considerada una excelente técnica de investigación social, considerando su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos obtenidos con ella.



Para la recolección de datos, la herramienta utilizada fue el cuestionario, porque permite obtener respuestas directas para los sujetos seleccionados en este estudio.

El cuestionario para evaluar los servicios educativos se organizó en cuatro dimensiones: Mantenimiento de infraestructura, Gestión docente, Distribución y asignación de material educativo, Calidad de trámites documentarios; 20 ítems con una escala de evaluación tipo Likert como se describe a continuación:

Muy deficiente = 1, Deficiente = 2, Aceptable = 3, Bueno = 4 y Muy Bueno = 5:

**Tabla 1.** *Distribución de ítems según dimensiones para la variable servicios educativos.*

Dimensión	Ítems
Mantenimiento de infraestructura	1, 2, 3, 4 (4 ítems)
Gestión docente	5, 6, 7, 8, 9, 10 (6 ítems)
Distribución y asignación de material educativo	11, 12, 13, 14, 15 (5 ítems)
Calidad de trámites documentarios	16, 17, 18, 19, 20 (5 ítems)

Fuente: Elaboración propia.

Para la medición de la variable se utilizó la escala de statones y la campana de Gauss, usando una constante de 0.75 dividiéndolo en tres categorías: deficiente, regular y eficiente.

**Tabla 2.** *Rango para el cuestionario Servicios educativos y por dimensiones*

Nivel	Mantenimiento de infraestructura	Gestión docente	Distribución y asignación de material educativo	Calidad de trámites documentarios	Total Variable
Deficiente	[7-12]	[8-16]	[5-12]	[5-13]	[39-55]
Regular	[13-15]	[17-22]	[13-18]	[14-18]	[56-71]
Eficiente	[16-20]	[23-29]	[19-21]	[19-22]	[72-91]

Fuente: Elaboración propia.

En toda investigación es necesario validar los instrumentos que se emplearán, para tal propósito se hizo la consulta a cinco expertos que pertenecen al equipo de docentes del post grado nivel doctoral.

**Tabla 3.** Informe de opinión de expertos

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo	44	Es aplicable
	2	Especialista	45	Existe suficiencia
	3	Especialista	45	Existe suficiencia
	4	Especialista	46	Es aplicable
	5	Especialista	47	Es aplicable

Fuente: Informes de opinión sobre instrumentos de investigación científica

Los resultados de la validación del cuestionario fueron sometidos al juicio de cinco expertos para evaluar los indicadores. En cuanto a la variable de gestión de procesos, el promedio fue de 45.4, lo que representa un 90.80% de aceptación, lo que indica que tienen una validez alta y cumplen con las condiciones metodológicas aplicadas.

La confiabilidad de los datos se realiza luego de la aplicación del instrumento, por lo tanto, los datos son procesados en el programa SPSS v25 para que se pueda realizar el análisis de confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Estos datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS vs25, obteniendo los siguientes resultados: alfa de Cronbach es 0.940, Siendo, por lo tanto, un instrumento confiable para el recojo de la información de la muestra.

Se respetará la autoría de las citas textuales en la que cada cita está referenciada tanto en las citas textuales directas e indirectas, asimismo no se manipuló los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios los cuales se reflejan en los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales. Se tiene en cuenta, además, Respeto por las personas, las personas capaces de deliberar deben ser tratadas con respeto en su capacidad de autodeterminación. La beneficencia, es una obligación ética de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos. La beneficencia prohíbe causar daños. La justicia, significa repartir equitativamente las cargas y los beneficios al participar en una investigación

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Resultados

Con la información recabada, se ha realizado el análisis respectivo, donde se identifican tres niveles de los servicios educativos, estos niveles han sido clasificados en nivel deficiente, nivel regular, nivel eficiente en base a una muestra de 183 personas, obteniendo resultados en términos porcentuales.

**Tabla 4**

*Resultados obtenidos para la variable servicios educativo.*

Nivel	Servicios educativo frecuencia	Porcentaje
Deficiente	48	26.2%
Regular	96	52.5%
Eficiente	39	21.3%
Total	183	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios de una Unidad de Gestión Educativa Local, Perú 2022

Se observa que el 26.2% (48 encuestados) manifestaron que los servicios educativos es deficiente, el 52.5% (96 encuestados) perciben un nivel regular y el 21.3% (39 encuestados) manifiesta que es eficiente.

A continuación, la Tabla 5 y la Figura 1 reflejan los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones que integran la variable servicios educativos, estas son: Mantenimiento de infraestructura, Gestión docente, Distribución y asignación de material educativo, Calidad de trámites documentarios.

**Tabla 5**

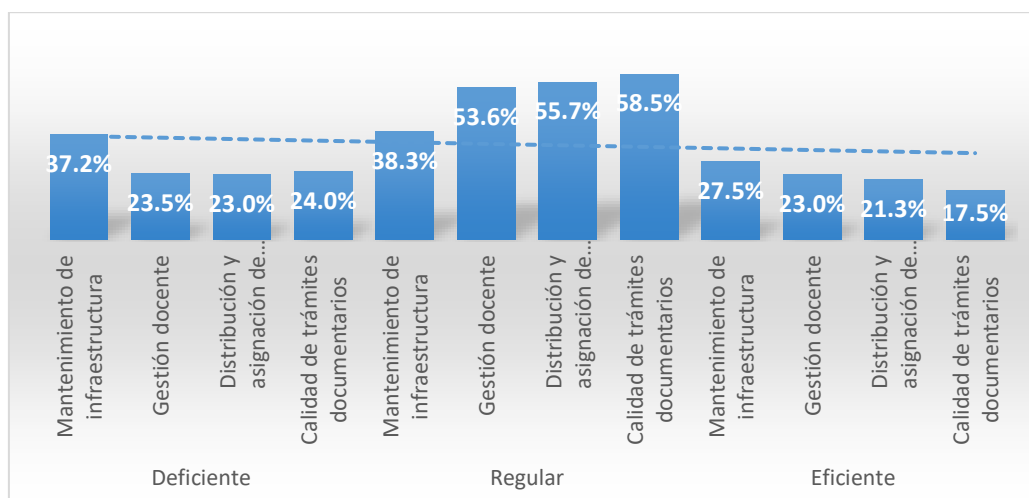
*Resultados de la encuesta para la variable gestión por procesos en sus dimensiones.*

Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Mantenimiento de infraestructura	68	37.2%	70	38.3%	24.6	27.5%
Gestión docente	43	23.5%	98	53.6%	42	23.0%
Distribución y asignación de material educativo	42	23.0%	102	55.7%	39	21.3%
Calidad de trámites documentarios	44	24.0%	107	58.5%	32	17.5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores y usuarios en una Unidad de Gestión Educativa Local, Perú 2022

**Figura 1.**

*Resultados porcentuales obtenidos en las dimensiones de la variable gestión por procesos.*



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local, Perú 2022.

Se observa que principalmente, los trabajadores y usuarios consideran regular cada una de las dimensiones de los servicios educativos, con valores superiores a 38% en cada caso: presentan mayor porcentaje de regular las dimensiones: Gestión docente, Distribución y asignación de material educativo, Calidad de trámites documentarios con 53.6%, 55.7% y 58.5% respectivamente. Destaca que mayormente los trabajadores y usuarios consideran a los servicios educativos como eficiente y regular: la mayor dimensión considerada deficiente es Mantenimiento de infraestructura y esta solo por el 37.2% de los encuestados.

### Discusión

En cuanto a los resultados obtenidos para los servicios educativos los encuestados perciben un nivel regular a eficiente, resultados que confirman por los estudios realizados por Bulut & Aydogan (2021) donde afirman que los servicios son más significativos e importantes en una institución. Asimismo por Al-ababneh & Alrhaimi (2020) menciona que la calidad de los servicios educativos prestados es asignado al personal directivo de un centro educativo institución y se basa en el desarrollo y uso de métodos modernos de gestión, métodos innovadores segundo, desarrollo, basado en información moderna tecnologías y educación.

Por su parte en las investigaciones de Pavliuk et al. (2020) manifiestan que permiten ajustar aún más las actividades educativas y organizativas de las instituciones de

educación superior en cuanto a la satisfacción de los estudiantes como destinatarios de los servicios educativos. Tales resultados nos permiten tener en cuenta las necesidades e intereses de los estudiantes, la dinámica de sus actitudes valorativas y orientaciones en el proceso de obtención de la educación superior. De ello, para Amoako & Asamoah-Gyimah (2020) afirma que la provisión de servicios educativos de calidad es una función de la satisfacción de los estudiantes que emana de la idoneidad del entorno tecnológico, instructivo y psicológico. Por su parte Huang et al. (2019) menciona que la calidad del servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, la satisfacción del cliente impacta positivamente en la lealtad del cliente, y el conocimiento de la marca impacta positivamente en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Finalmente Chamoly (2021) indica que los usuarios no están satisfechos con el servicio brindado por la UGEL, pero el servicio es normal para colaboradores y funcionarios; esto indica que no existe coincidencia ni similitud entre las respuestas de los usuarios externos y las de los internos.

### **CONCLUSIONES**

El nivel de los servicios educativos desde la percepción de los trabajadores y usuarios manifestaron que es regular, ya que, tratan de resolver las dificultades en el tiempo establecido y se preocupan por brindar una atención esmerada. Cabe resaltar que, los montos asignados para el mantenimiento de las Instituciones Educativas son insuficientes, demora en la proyección de resoluciones de contrato docente, entrega a destiempo de los materiales educativos y trámites burocráticos, generando incomodidad entre los usuarios. Finalmente recomendar a los funcionarios, llevar a cabo educación y capacitación de servicio para todos los empleados, y realizar evaluaciones periódicas y mejorar continuamente los servicios.

### **LISTA DE REFERENCIAS**

- Al-ababneh, H. A., & Alrhaimi, S. A. S. (2020). Modern Approaches to Education Management to Ensure the Quality of Educational Services. *TEM Journal*, 9(2), 770–779. <https://doi.org/10.18421/TEM92-46>
- Amoako, I., & Asamoah-Gyimah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana. *South African Journal of Higher Education*, 34(5), 61–73. <https://doi.org/10.20853/34-5-4252>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por

- la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNICACIÓN*, 8(1). Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- Arias, F. G. (2017). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (7ma ed.). Retrieved from <https://cutt.ly/BXqAOTd>
- Basantes, R., Vinueza, A., Coronel, J., Davalos, E., & Miño, G. (2019). Brecha según el modelo servqual entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, X(1), 135–146. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242006>
- Bulut, C., & Aydogan, S. (2021). Service Quality in Private Secondary Schools : Extension to EduQUAL with a case from Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 12(1), 145–155. <https://doi.org/10.20409/berj.2021.315>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed). Retrieved from [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., & Guerrero, E. (2014). *Inversión en infraestructura educativa : una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la experiencia de los Colegios Emblemáticos*. Retrieved from <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5500>
- Chamoly, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*. (Tesis doctoral-Universidad César Vallejo). Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly\\_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Nro. 28044. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. In *Ingeniería de Sistemas e Informática*. Retrieved from <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

- Frolova, Y. V., & Rogach, O. V. (2019). The Economics of Education : From a Free Social Benefit to the Commercialization of Educational Services. *RUSSIAN EDUCATION & SOCIETY*, 61(4), 165–173. <https://doi.org/10.1080/10609393.2019.1773151>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Retrieved from [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gramm, V., Hoffmann, C., & Cattivelli, V. (2019). Transmitting and Transforming ( Agri ) - Cultural Values of Mountain Farming : Farm-Based Educational Services in South Tyrol. *Mountain Research and Development (MRD)*, 39(4), 21–28. <https://doi.org/10.1659/MRD-JOURNAL-D-19-00009.1>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Huang, P., Lee, B. C. Y., & Chen, C.-C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13), 1449–1465. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1372184>
- Mejía, J. C. (2021). Implicaciones de la COVID-19 sobre el marketing de servicios educativos : un estudio desde las motivaciones y estados de ánimo de universitarios en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 126–137. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4271>
- Ministerio de Educación. (2018). *Reglamento de la Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial (Decreto Supremo N° 004-2013- ED y modificatorias)*. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/ley-reforma-magisterial.php>
- Ministerio de Educación. (2020). *Resolución Viceministerial N° 00093-2020. Orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de educación básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por el coronavirus covid-19*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/535987-093-2020-minedu>
- Ministerio de Educación. (2021). *Norma técnica para la implementación del mecanismo*

- denominado compromisos de desempeño 2021. RM N° 042-2021-Minedu*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/1604416-042-2021-minedu>
- Morocho, T., & Burgos, S. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Oana, D. (2019). The consumer of university educational services – a central element of educational marketing. *Studies in Business and Economics*, 14(2), 31–41. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0023>
- Pavliuk, R. O., Muzychenko, I. V, Kohut, I. V, & Sulaieva, N. V. (2020). The quality of providing educational services in the higher education system in Ukraine: Students' opinion. *AGATHOS*, 11(2), 207–219. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *LEY N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas*. Retrieved from <https://www.echecopar.com.pe/publicaciones-se-implementan-mesas-de-partes-digitales-y-notificaciones-electronicas.html>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos Introducción Servicio y educación. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67–73. Retrieved from <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed). Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Suárez-Parra, A. B., & Zipaquirá-Vargas, A. A. (2016). Validación de la escala SERVQUALing



en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá . Caso servicios bibliográficos. *Educación En Ingeniería*, 11(22), 24–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.26507/rei.v11n22.639>

Vera, J. (2014). Los servicios educativos, marco actual. *Avances En Supervisión Educativa*, 22, 1–13. <https://doi.org/10.23824/ase.v0i22.46>