

COMPROMISOS DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS ATE-2021

Edelmira Mercedes Canchaya Fernández

Doctora en Gestión de la Educación. Directora General de los Niveles Inicial y Primaria de la Institución Educativa N° 1135, “Santa Clara” del distrito de ATE. Lima, Perú. mcanchayaf@gmail.com

Recibido: 5 de enero 2022
Aceptado: 15 de mayo 2022

Resumen

La calidad de servicio de las escuelas públicas es un factor fundamental que deben interiorizar las comunidades escolares, así en la investigación se consideró como objetivo general determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas. El trabajo siguió la línea del enfoque cuantitativo con una investigación básica de alcance descriptivo y explicativo, con diseño, no experimental y corte transversal; la muestra de estudio estuvo constituida por 116 docentes; para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos de medición fueron tres cuestionarios con contenidos validados desde la técnica de juicio de expertos. En el estudio se concluye

que existe influencia de las normativas de gestión en interacción con la comunidad educativa variables que determinan la calidad de servicio de las organizaciones educativas públicas de Ate- 2021. De acuerdo a la Sig. = 0.05 e índice de Nalgerkerke = 0,763. Los resultados confirmaron lo que se propone en el objetivo de la investigación.

Palabras clave: Compromisos de gestión, comunidad educativa y calidad de servicio.

Abstract

The quality of service of public schools is a fundamental factor that school communities must internalize, thus in the research it was considered as a general objective to determine the influence of management commitments and the educational community on the quality of service of public educational institutions. The work followed the line of the quantitative approach with basic research of descriptive and explanatory scope, with design, non-experimental and cross-sectional; The study sample consisted of 116 teachers; For data collection, the survey technique was applied and the measurement instruments were three questionnaires with validated contents from the expert judgment technique. The study concludes that there is influence of the management regulations in interaction with the educational community variables that determine the quality of service of the public educational organizations of Ate-2021. According to Sig. = 0.05 and Nalgerkerke index = 0.763. The results confirmed what is proposed in the objective of the investigation.

Keywords: Management commitments, educational community and quality of service.

A nivel mundial el contexto educativo estuvo afectado a causa de la crisis de salud por lo cual las instituciones educativas cerraron sus puertas, pero el servicio educativo ha continuado ya que se han manejado diversas estrategias de educación en línea. Los docentes transitaron a entornos virtuales para dar continuidad a la educación como refiere, Unesco (2021). Entidad que ha priorizado tres temas fundamentales: género, conectividad y profesorado; también el Fondo de las Naciones

Unidas para la Infancia Unicef (2020). Señaló, debido a que muchas instituciones educativas no atendieron. Casi el 95% de los estudiantes a nivel mundial interrumpieron sus labores académicas. Los sistemas educativos descontinuaron sus servicios según su contexto encontrándose diferencias de deserción e intermitencia, entre los países.

En el Perú, MINEDU (2017) ha establecido normativas orientando el desarrollo de prácticas de gestión brindando estrategias y actividades en función de mejorar las condiciones de las IE que les permita alcanzar preparación óptima de los estudiantes. Como sostiene el Ministerio de Educación mediante Resolución Vice Ministerial N° 273 - 2020 donde indicaron la implementación de cinco compromisos de gestión escolar para el periodo 2021 por lo que, los directivos se enfrentaron a retos y desafíos para la planificación y desarrollo de estas directivas, a causa del cambio de escenario de las actividades pedagógicas. Por otro lado, Torres, Lizarazo, Dueñas, Cárdenas, Picón y Toro (2018). Afirmaron que, la interacción de las familias como miembros de la comunidad educativa se desarrollan desde sus actuaciones en torno a la escuela. Los mismos que ejercen responsabilidades y roles que benefician a la IE.

Por otro lado, según el análisis del diagnóstico de los documentos de gestión de las IE públicas, se evidenciaron, insuficiente planificación de estas herramientas y escaso involucramiento de las familias en proyectos institucionales. Afectando la calidad de los aprendizajes y de atención administrativa. La comunicación entre la escuela y la comunidad educativa marco brechas preocupantes a causa del aislamiento.

Por lo que se procedió a establecer el objetivo general según la problemática identificada: Determinar la influencia de los compromisos de gestión y la comunidad

educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas Ate-2021.

Marco teórico

Referente a la variable, compromisos de gestión escolar, el Ministerio de Educación (2020) señaló que estas estrategias deben ser entendidas como el accionar de los actores educativos que parten de, evaluaciones internas expresados en valoraciones de fácil comprobación,

que permiten planteamientos estratégicos en la práctica pedagógica, administrativa y organizacional en las I.E para asegurar el logro de los objetivos educacionales plasmados en los documentos de gestión. Para Núñez (2019). Las estrategias transformacionales de los directivos cumplen un rol muy importante en el logro de los compromisos de gestión con la finalidad de alcanzar mejores resultados de aprendizaje de los educandos. Al respecto Salvador y Sánchez (2018). Afirmaron que los equipos directivos que ejercieron competencias innovadoras escolares implementando el desarrollo de los compromisos de gestión compartiendo actividades con la comunidad educativa lograron metas de calidad escolar.

En cuanto a la variable comunidad educativa, según Sucari, Aza, Anaya y García (2019) señalaron que el colectivo familiar viene a ser elemento participativo de la comunidad educativa lo mismos que tienen intervención responsable y voluntaria, asimismo indicaron que de darse una relación negativa esto podría perjudicar el clima de la escuela. Al respecto la Ley General de educación N° 28044, la colectividad educativa lo, conforman los estudiantes, padres de familia, profesorado, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros del contexto local que rigen su participación de acuerdo al reglamento de la institución.

Respecto a la variable dependiente calidad de servicio, según las investigaciones de Arroyave y Hurtado (2019) y Duque (2005). Consideraron dos corrientes, la primera que es representada por el modelo nort- europeo, cuyo representante Grönroos en el año 1984, hace relación de la calidad e imagen corporativa, argumentando que la percepción de la calidad de servicio debe ser considerado desde el criterio y sentir de los clientes. Fundamentando tres aspectos: calidad técnica, relacionada a la revisión permanentemente los materiales y soportes físicos; calidad funcional, respondiendo al trato del consumidor, y la imagen de la organización, elemento fundamental que determina la calidad de servicio que se oferta.

Y la segunda escuela la norteamericana representada por Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, 1988, quienes perfeccionaron la teoría de brechas en el servicio de calidad a puertas del siglo XX, creando un instrumento para medir la calidad llamado Servqual. Teniendo en cuenta, las percepciones y expectativas de los clientes, en base a los comentarios encontrados estableciendo 5 dimensiones para medir la

calidad: Elementos tangibles, Confianza, garantía, capacidad de respuesta y empatía.

Teniendo en cuenta investigaciones internacionales se consideraron trabajos respecto a la calidad de servicio, en la cual Reyes, Reyes y Rodríguez (2020). Indicaron que la evaluación organizacional, cumple un rol muy importante en la calidad de servicio, asimismo, Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) concluyeron que las herramientas tecnológicas y de información ha tomado un auge importante en la prestación del servicio educativo mejorando la calidad de servicio.

Por lo que los directivos estarían frente al reto de gestionar la adquisición y dominio de estos materiales tecnológicos para orientar a su IE hacia mejores resultados.

Por otro lado, de acuerdo con García y Juárez (2018). Afirmaron que para lograr la calidad de servicio en educación se deben tener en cuenta las pautas del paradigma de la educación. Las IE tendrían que implementar modelos innovadores en la, operativización de sus actividades académicas reflejados en la visión de la organización.

Asimismo, se tiene a la comunidad educativa, donde Aguilar, Demothenes y Campos (2020). Afirmaron que la participación de la familia en estos tiempos es primordial en la formación de los niños y niñas pues son aliados idóneos. Coincidiendo con los trabajos de Pérez y Ochoa (2017). Concluyeron que las opiniones de los estudiantes deben ser consideradas porque de esta manera se estará promoviendo el desarrollo de su autonomía que les permitirá expresar sus ideas, intereses, expectativas, autocontrol e identificación con su grupo escolar.

Referente a los compromisos de gestión escolar se tiene la investigación realizada por Sandoval, Mayorga, Elgueta, Soto, Viveros y Riquelme (2018). En la que concluyen que la motivación constante es un componente importante para el logro de las metas institucionales y compromisos de gestión. De acuerdo con los estudios de Rivero (2019). Señaló que la promoción de estrategias de convivencia escolar fue prioridad en el sistema educativo en México, permitiendo previsión de violencia dentro y fuera de las escuelas desde la difusión de protocolos del buen trato.

Respecto a las investigaciones a nivel nacional, en cuanto a la variable calidad de servicio, Bao (2020). Afirmó que para ofrecer una mejor atención a los beneficiarios se tendrá en cuenta: la organización, planificación, dirección, y control, de los planes institucionales. Asimismo,

mo, Espinoza Ramírez, Vildoso y Berrocal (2020). Concluyeron que el liderazgo directivo influye en la calidad educativa, donde la motivación y la delegación de funciones cumplen un rol importante para lograr las metas institucionales y se pueda brindar un buen servicio a los usuarios del contexto.

Concerniente a la variable comunidad educativa, según, Bazán (2020) concluye en que existe una relación estrecha entre la familia y la escuela; Aspectos que reflejan deficiente en la investigación. En concordancia con Delgado, González, Angulo, Vásquez, Rendón y Sepúlveda (2020). Indicaron que en algunos grupos familiares en los primeros meses de aislamiento la principal actividad con sus hijos fue el ver series y películas en TV, lo cual no contribuyó en el apoyo académico de sus hijos. Por otro lado, Sucari, Aza, Anaya y García (2019). Concluyeron que los padres de familia participan en la escuela con compromiso en la ejecución de programas y proyectos haciendo efectiva e importante su participación, confirmando su mediación en el logro de los aprendizajes. En coincidencia con Muñoz y Lluch, (2020). Quienes señalaron que, durante el cambio de escenario de la educación, los grupos familiares convirtieron sus hogares en aulas de aprendizaje, contribuyendo a la calidad de servicio de los colegios.

Respecto a la variable compromiso de gestión, según Sucari y Quispe (2019) consideraron que el trabajo coordinado y colaborativo de los docentes influye en la precisión de los compromisos de gestión. Concordando con Martínez (2017). Refirió que existe una interacción significativa de gestión escolar y compromiso organizacional, cuando la planificación compromete a los miembros de la institución orientando seguimiento y evaluación de las mismas.

En el mismo sentido Treviño, y Valdés (2016). Concluyeron que existen elementos en las escuelas que desfavorecen directamente al rendimiento académico de los estudiantes, las mismas que pueden ser reformuladas a través del planeamiento estratégico, ya que algunas de ellas tienen relación directa, con los líderes pedagógicos y otras con el profesorado. Promoviendo la implementación de maniobras educativas, determinando decisiones oportunas.

Concordando con los estudios de Pincay y Parra (2020). Señalaron que los establecimientos escolares logran ofrecer calidad integral de sus instalaciones cuando el líder pedagógico asume la intervención logística y acciones estratégicas conjuntamente con la comunidad

educativa. De acuerdo con Delors (2016). Refirió que, no solamente los equipos tecnológicos, son indicadores de calidad el dominio de herramientas digitales, y plataformas pedagógicas también lo serán.

Estando en relación con Minedu (2020) RVM.273, Refirió el desarrollo del cumplimiento de horas pedagógicas, Realización de Gias, e intercambio de experiencias entre docentes. Es fundamental para el logro de competencias contempladas en el CENEB. Por lo que la ejecución del plan de Monitoreo garantizaría el desarrollo de horas lectivas.

Acerca de la capacidad de respuesta. De acuerdo al aporte de Núñez (2019). Puntualizo que el directivo es quien propone, lidera y organiza a la comunidad educativa y concierta tramites simplificados para atender a los usuarios. En coincidencia con Pérez, (2018). Refirio que se debe tener en cuenta que la Capacidad de respuesta representa la disposición de atención de los colegios, a los beneficiarios, con prontitud, y utilidad respecto a tramites, consultas y solicitudes, evitando burocracia y requisitos innecesarios.

En cuanto a la confiabilidad los estudios de Chamoly y Palomino, (2021). Expresaron, los padres de familia sienten confianza del servicio educativo cuando eligen el colegio donde estudiaran sus hijos, haciendo recuento de los logros institucionales alcanzados. En coincidencia con Ramón (2020). Considero que los aprendizajes sin intervalos garantizan e incrementan expectativas de los usuarios.

Sobre el clima institucional los trabajos de Contreras, Colón, Gonzales, Machado, Melo y Vergara. (2018). Refieren que la convivencia escolar es la base para lograr espacios democráticos sin violencia donde se promueva la escucha activa, empatía y respeto.

De acuerdo con Casas (2019) señaló que para el logro de la calidad educativa existen muchos indicadores que influyen, tanto externas como internas, el desempeño y compromiso de los directivos, los mismos que deben asumir el reto de convertirse en líderes pedagógicos. Así mismo el liderazgo educativo es uno de las principales competencias que inciden para lograr la mejora de la praxis en el aula, y el servicio de calidad en las IE, por lo que los equipos directivos que aspiren eficiencia en sus instituciones implementaran innovaciones y transformaciones desde la reflexión y análisis de los nudos críticos encontrados. Evitando que queden solo plasmados en los documentos de gestión. Motivando acciones de apoyo a la comunidad educativa.

Y Aliados estratégicos. De acuerdo con Navarro, Falconi y Espinoza (2017). Afirmaron que el liderazgo pedagógico se evidencia por las decisiones acertadas, dominios normativos y curriculares, así como competencias y fortaleza de los directivos. En la misma línea Minedu (2015) Puntualizo que el equipo directivo debería realizar 3 visitas mínimas anuales a los docentes promoviendo reflexión y autocritica.

Coincidiendo con los estudios de Tocora y García (2018). Concluyeron que las escuelas que lograron calidad de servicio escolar centraron las buenas prácticas de sus líderes pedagógicos en los cambios estructurales de la IE. Del mismo modo Torres, Salete y Sepúlveda (2018). Consideraron que la disposición para la atención personalizada y empatía interiorizada de la administración, así como la buena comunicación fueron las mejores estrategias de las escuelas líderes. Cómo asegura Robinson, et al. (2017). Las organizaciones educativas de calidad orientaron, el clima institucional a partir de paradigmas ambientales, inclusivos e interculturales.

Metodología

La investigación siguió la línea cuantitativa; fue de tipo básica, con un alcance descriptivo y explicativo pues en un primer momento se conocieron los niveles de las variables y luego se analizaron la influencia de las variables independientes (Compromisos de gestión y participación de la comunidad educativa) para explicar la variable dependiente (Calidad de servicio). De acuerdo a Sierra, (2016); Hernández y Mendoza, (2018). El diseño fue no experimental con corte transversal ya que se recolectaron los datos con la aplicación en un solo momento. De acuerdo, Balletbo (2017). Señala que las investigaciones básicas se apoyan en un contexto teórico y sigue una secuencia sistemática apoyada en el método científico Coincidiendo con Herbas y Rocha, (2018). Señalaron que es un plan, que guía la búsqueda de las respuestas según las preguntas de la problemática. El muestreo fue probabilístico y la muestra de estudio estuvo conformada por 116 docentes que laboran en las instituciones educativas públicas del nivel primario de la REI 10 Ugel 06 de Ate. En la cual cada docente tuvo la probabilidad de formar parte de ella y fue representativa De acuerdo con, Hernández y Carpio, (2019). Coincidiendo con Castro, Parra y Arango (2020) Quienes señalaron

que este tipo de investigación se caracteriza porque no se apremia la aplicación y no se resuelven problemáticas de manera inmediata, solo se replantea estrategias según los hallazgos. En la misma línea Según Monterola, Quiroz, Salazar y García, (2019). Es una estrategia con procesos científicos.

Se aplicaron tres instrumentos de medición; De acuerdo con López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana, (2020). La encuesta es una estrategia y mecanismo que usa el investigador para recolectar y registrar la información. Así parala variable compromisos de gestión se aplicó un cuestionario con respuestas dicotómicas (Si=1 y No = 0); para la variables participación de la comunidad educativa y calidad de servicio se utilizaron cuestionaros tipo escala de Likert con respuestas politómicas (Nunca 1; Casi nunca 2; A veces 3; Casi siempre 4 y Siempre 5) los tres instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido por medio de la técnica de juicio de expertos en la cual dieron la conformidad para aplicarse a la muestra de estudio, asimismo se realizó una prueba piloto en la cual resultaron confiables, Coincidiendo con Manterola, Grande, Otzen, García, Salazar y Quiroz (2018) concluyeron que los instrumentos deben guardar exigencia de precisión y no debe existir ningún error en la medición (Tabla 1).

Tabla 1. Coeficientes de confiabilidad.

Instrumentos de medición	Estadístico	Coeficiente de confiabilidad
Compromisos de gestión	Kr-20	0.964
Participación de la comunidad educativa	Alfa de Cronbach	0.914
Calidad de servicio	Alfa de Cronbach	0.967

Como método de análisis de datos se empleó como herramienta al software SPSS versión 26 y las hojas de cálculo de Microsoft Excel para generar la data estadística correspondiente, haciendo uso de tablas y figuras y para la estadística inferencial se aplicó el estadístico de Regresión Logística Ordinal ya que la variable dependiente fue medida en escala ordinal y presento tres categorías: Deficiente, regular y eficiente

Resultados

Referente a los hallazgos descriptivos respecto de la variable independiente compromisos de gestión se observó que el 42.2% de los docentes indicaron que se encuentra en un nivel bajo, el 32.8% señalaron un nivel óptimo y el 25% un nivel regular; en la segunda variable independiente participación de la comunidad educativa se observó que el 33.6% señalaron un nivel bajo, el 37.1% un nivel regular y el 9.3% señalaron un nivel elevado y en la variable dependiente calidad de servicio se apreció que el 36.2% indicaron un nivel elevado, el 33.6% manifestaron un nivel deficiente y el 30.2% un nivel regular (Tabla 2).

Tabla 2. Niveles de los compromisos de gestión, participación de la comunidad educativa y la calidad de servicio según los docentes.

Compromisos de gestión %	Participación comunidad educativa %	Calidad de servicio %
Bajo 42.2 Regular 25.9 Óptimo 32.8	Bajo 33.6 Regular 37.1 Elevado 29.3	Deficiente 33.6 Regular 30.2 Eficiente 36.2

En relación a los hallazgos inferenciales tenemos que, en primer lugar, se cumplieron con los supuestos previos para presentar el modelo referente a la aplicación de la regresión logística ordinal; para la prueba de hipótesis se plantearon:

- **H₀**: Los compromisos de gestión y comunidad educativa no influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate-2021.
- **H_i**: Los compromisos de gestión y comunidad educativa influyen en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate-2021.

Según los resultados de las significancias se afirma que existe influencia de los compromisos de gestión en los niveles bajo y regular; y de la participación de la comunidad educativa en los niveles bajo y regular hacia la calidad de servicio en los niveles deficiente y regular (Tabla 3). Asimismo, según el coeficiente de Nagalkerke se obtuvo

como porcentaje que el 76.3% la variable calidad de servicio es explicada por los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa (Tabla 4).

Tabla 3. *Pseudo R cuadrado.*

Cox y Snell	,678
Nagelkerke	,763
McFadden	,517
Función de enlace: Logit.	

Tabla 4. *Estimaciones de los parámetros.*

		Estimación	Wald	Sig.
Umbral	[Calidad servicio = 1]	-6,074	40,484	,000
	[Calidad servicio = 2]	-2,140	15,120	,000
Ubicación	[Compromisos gestión=1]	-3,920	19,530	,000
	[Compromisos gestión=2]	1,280	-4,576	,032
	[Compromisos gestión=3]	0 ^a		
	[Participación comunidad=1]	-4,455	23,932	,000
	[Participación comunidad=2]	-1,761	8,312	,004
	[Participación comunidad=3]	0 ^a		

Finalmente teniendo los resultados de las significancias y el porcentaje de Nagelkerke se toma la decisión de rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Discusión

Según los hallazgos estadísticos se acepta la hipótesis alterna de investigación, es decir la influencia de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio de las instituciones educativas publicas Ate-2021. Resultados que guardan relación con las investigaciones realizadas por García, Demothe-nes y Campos (2020). Afirmando que la participación de la familia es fundamental para el logro de estándares de calidad educativa. Por lo que es importante la presencia de los apoderados en la escuela aspectos que resultaron deficientes en el análisis estadístico, en coincidencia con Bazán, (2020). Indicó que el desarrollo de responsabilidades de la

familia organizados como Apafa, Comités, brigadas, en la IE influyen en el cumplimiento de la calidad de servicio que se ofrece. Concordando con los hallazgos de Sandoval, Mayorga, Elgueta, Soto, Viveros y Riquelme (2018). Indicaron que con ayuda de los tutores se alcanzó el cumplimiento de los lineamientos curriculares y la mejora significativa del desarrollo académico de los escolares. Apoyo que los resultados del trabajo indican ausencia de las familias. También Sucari, Aza, Anaya y García (2019). Consideraron que la familia cumple un rol fundamental para lograr óptimos aprendizajes garantizando la asistencia permanente de los escolares y el cumplimiento de la cronología de horas lectivas. En cuanto al clima escolar como factor importante en las escuelas. Rivero (2019). Consideró que una adecuada gestión de habilidades emocionales, ayuda al logro de los compromisos de gestión dando origen a una cultura de convivencia. Por lo que los directivos deberán buscar mecanismos de atención rápida, y útil con transparencia y cordialidad; Así como trato horizontal entre los miembros de la IE. De acuerdo con Torres y Luna (2017). Afirmaron que la empatía se encuentra en los niveles deseados, de atención personalizada, a los clientes o usuarios.

Concordando con la investigación de Espinoza Ramírez, Vildoso y Berrocal (2020), Concluyeron que ejercer un liderazgo comprometido y empoderado de técnicas innovadoras permitirá replantear planes que direccionaran hacia el servicio calificado acorde a las perspectivas de los usuarios.

La operativización de los compromisos de gestión a partir de la observación y análisis del diagnóstico de dificultades y fortalezas de la IE, evaluarán con precisión, los indicadores de la normativa para realizar intervención adecuada. Asimismo, la participación de los miembros de la escuela en los diferentes estamentos con compromiso, acrecentará la calidad de servicio como lo afirma Bolívar (2019). Sobre todo, en el contexto actual donde es fundamental la participación de los padres de familia y profesorado en el logro de los aprendizajes quienes han convertido sus hogares en aulas pedagógicas, concordando con Tobón, (2017). Quien Consideró que la interacción de la familia con la IE es muy importante esto asegura su identificación con la escuela. Del mismo modo Roa y Torres (2017). Señalaron que es fundamental potenciar la vinculación de los padres hacia la escuela, ellos son pilares sobre la que se construyen los aprendizajes. Asimismo el desempeño de los educadores con compromiso y dedicación sumándose al empoderamiento

del líder pedagógico, reformulando acciones convertirán a sus Instituciones Educativas en líderes de su contexto por su calidad de servicio.

Conclusiones

Según los resultados inferenciales se determinó la influencia de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa en la calidad de servicio, porque de acuerdo al índice de Nalgerkerke 76.3% en la cual existe una variabilidad de las respuestas y la puntuación de Wald= 40.484 en el nivel deficiente y Wald= 15.120 en el nivel regular y $p = 0.000 < 0.05$; por lo que la calidad de servicio depende de los compromisos de gestión y la participación de la comunidad educativa. Resultados que se ven reflejados en los resultados descriptivos en la cual se evidencia problemas en las escuelas públicas que afectan a la calidad de servicio.

Referencias

- Aguilar, G., Demothenes, Y. y Campos, I. (2020). Family participation in the socio- educational inclusion of students with special educational needs. *Mendive Revista de Educación*, 18(1), 120-133. Recuperada de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci-art-text&pid=S1815-76962020000100120&lang=es>
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación Superior-IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13 (1), 35–47. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i01.135>
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Balletbo, I. (2017). Bases del conocimiento para la investigación científica. *Revista de Ciencias de la Educación*, 1(10), 33-42. Recuperada de http://www.ice.uabjo.mx/media/15/2017/11/10_4.pdf
- Bazán, H. (2020). Aprender y desaprender por la relación entre familia y escuela. *Educare ET Comunicare, Revista científica de la Facultad de Humanidades*, 8(1), 62-70. DOI: <https://DOI0.35383/educare.v8i1.388>

- Bolívar, A. (2019). *Una dirección escolar con capacidad de liderazgo pedagógico*. Madrid: La Muralla.
- Casas, A. (2019). Liderazgo pedagógico, nuevas perspectivas para el desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 13(1), 51-60. DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.13.1.171>
- Castro, A., Parra, E. y Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 8(1) 1-38. DOI: <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P. y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11(1), 27-41. <https://www.redalyc.org/jats/Repo/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Contreras-Rodríguez, S., Colón-Luna, N., Gonzales-Montalvo, C., Machado-De la Cruz, P., Melo-Vásquez, M. y Vergara-Luna, M. (2018). Convivencia escolar y solución de conflictos mediante la investigación como estrategia pedagógica. *Cultura. Educación y Sociedad* 9(3), 63-72. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedu-soc.9.3.2018.0>
- Chamoly, K. y Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1), 377-403. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Delgado, F., González., Angulo, Y., Vásquez, H., Rendón, R. y Sepúlveda, F. (2020). Sychosocial Characterization and Mental Health in Families of Chilean Students during Physical Isolation by Covid-19. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3e), 281-300. DOI: <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.015>
- Delors, J. (2016). vdocuments.pub/los-cuatro-pilares-de-la-educacion-escuela-para-todoswww.studocu.com/cpp-dc-delors-los-cuatro-pilares5446599
- Espinoza, E., Ramírez, V., Vildoso, J. y Berrocal, S. (2020). The directive leadership and the quality of the learning students graduated from the educational institutions of the network 13-UGEL-04, Comas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2), 1-23. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2586>

- El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef, 2020). Informe de políticas: La educación durante la COVID-19 y después de ella. Naciones Unidas: Unicef.
- García, F. y Juárez, S. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 37(2), 206-216. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Herbas, B. y Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Revista Perspectivas*, 42(1), 123- 160. Recuperada de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 76-79. DOI: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2020). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 1-9. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Martínez, E. (2017). *Gestión escolar y compromiso organizacional para el logro de aprendizajes en las instituciones de educación primaria: Educación intercultural Bilingüe, Andahuaylas, 2016* (Tesis doctoral. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú). https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1149/Edgar_Tesis_Doctor_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Minedu. (2017). *Compromisos de gestión escolar y plan anual de trabajo de la IE 2017*. Lima: Ministerio de Educación del Perú. <http://www.minedu.gob.pe/cge-pat/fasciculo-de-cge-2017.pdf>
- (2017). Ley N° 28628 (Artículo 52-54) y su Reglamento de APAFAS 004-20.
- (2020). *RVM, N° 273-*. Lima, Perú: Minedu.Ministerio de Educación
- (2015). *Compromisos de gestión escolar*. Lima, Perú: Minedu.
- Monterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica*. CONDES 30(1), 36-49. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

- Múñoz, J. y Lluch, L. (2020). Educación y Covid-19: Colaboración de las familias y tareas escolares. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9 (3e), 1-17. https://revistas.uam.es/riejs/issue/view/riejs2020_9_3/630
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T. García, N., Salazar, P. y Quiroz, G. (2018). Reliability, precision or reproducibility of the measurements. Methods of assessment, utility and applications in clinical practice. *Revista chilena de infectología*, 35 (6), 680-688. Recuperada de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
- Navarro, N., Falconí, A. y Espinoza, J. (2017). Improving the evaluation process of students in basic education. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(4), 58-69. Recuperada de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus08417.pdf>
- Núñez, F. (2019). Inteligencia emocional y cumplimiento de los compromisos de gestión escolar del personal directivo de educación inicial. *Investigación Valdizana*, 13(3), 119-127. DOI: <https://doi.org/10.33554/riv.13.3.340>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Impacto de la Covid-19 en la educación*. <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Pérez, L. y Ochoa, A. (2017). La participación de los estudiantes en una escuela secundaria. Retos y posibilidades para la formación ciudadana. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 22(72), 179-207. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14048873009>
- Pérez, F. (2018). Políticas educativas en Colombia: en busca de la calidad. *Actualidades Pedagógicas*, 71, 193-213. DPI: <http://dx.doi.org/10.19052/ap.4430>
- Pincay-Morales, Y. y Parra-Ferrié, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Ramón, G. (2020). He Pandemic Traces: The Stricken Right to Education. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3e), 45-59. DOI: <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.003>
- Reyes, O., Reyes, M. y Rodríguez, P. (2020). Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M. B. A.*,

- 19(1), 114-127. Recuperada de Dialnet- PercepcionDocenteDe-LaCalidadDelServicioEducativoUn-5137552.pdf
- Rivero, E. (2019). The Management of School Coexistence: an Approximation from Lines of Educational Policy in Mexico. *Peninsula*, 14(2), 57-76. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-57662019000200057
- Roa, C. y Torres, W. (2017). ¿Comunidad educativa o sociedad educativa? *Educación y Ciudad*, (27) julio - diciembre de 2017 ISSN 0123-0425. 139-146
- Robinson, et al. (2017). "The impact of leadership on school outcomes: An analysis of the differential effects of leadership types". En: *Educational Administration Quarterly*, 44(5), 635-674.
- Sandoval, M., Mayorga., Elgueta, H., Soto, A., Viveros, J. y Riquelme, S. (2018). School Engagement and Motivation: A Conceptual Discussion. *Revista Educación*, 42(2), 1-23. DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.23471>
- Salvador, E. y Sánchez, J. (2018). And the organizational commitment of Teachers. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 115-124. DOI: <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Sierra, R. (2016). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios* (14a. ed.). España: Thomson.
- Sucari, W. y Quispe, J. (2019). *Revista Innova Educación*, 1(2), 156-171. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.002>
- Sucari, W., Aza, P., Anaya, J. y García, J. (2019). Participación familiar en la educación escolar peruana. *Revista Innova Educación*, 1(1), 6-18. DOI: 10.35622/j.rie.2019.01.001
- Tobón. (2017). *Desarrollo y territorio: Comunidad, familia y educación/ Carlos Andrés Arango Lopera y Édgar Calderón Sanín, compiladores. Rionegro Fondo Editorial Universidad Católica de Oriente, 2018. ISBN: 978-958-551 Tocora, S. y García, I. (2018). The importance of the school, the professor and the educational work in the attention to school desertion. Varona. *Revista Científico Metodológica*, 66 (1), 1-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/vrcm/n66s1/1992-8238-vrcm-66-s1-e24.pdf>*
- Torres, S., Lizarazo, J., Dueñas, J., Cárdenas, M., Picón, A. y Toro, S. (2018). *Estrategia de entorno comunitario saludable*. Bogotá, Colombia: Dirección de Promoción y Prevención Subdirección de Salud Ambiental.

- Torres, J. y Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 64(1), 1270-1293. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Torres, C., Salete, M. y Sepúlveda, J. (2018). Perception of service quality at a primary chilean health care center. *Revista Ingeniería Industrial*, 17 (2), 97-109. DOI: <https://doi.org/10.22320/S07179103/2018.06>
- Treviño, E., y Valdés (2016). *Factores asociados al logro cognitivo de los estudiantes de América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: UNESCO y LLECE.