

Influencia de las políticas públicas educativas y la gestión administrativa en la calidad del servicio de una institución pública peruana

Influence of public educational policies and administrative management on the quality of service of a Peruvian public institution

Recibido: 28/05/2025 - Aceptado: 12/10/2025

Napoleón Fernando Canchanya Cardenas

<https://orcid.org/0000-0002-7636-5183>

NCANCHANYA@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Ayacucho, Perú

Juan Luis Licas Garibay

<https://orcid.org/0000-0002-0560-3519>

juanlicas@esfapa.edu.pe

Escuela Superior de Formación Artística Pública "Felipe Guamán Poma de Ayala". Ayacucho, Perú

Alfonso Atoccsa Aparicio

<https://orcid.org/0009-0003-5761-7773>

aatoccsa@iespppuquio.edu.pe

Instituto de Educación Superior Pedagógico Público. Puquio, Perú

Julio Javier Aronés Alvaro

<https://orcid.org/0000-0001-9971-5951>

julioarones@esfapa.edu.pe

Escuela Superior de Formación Artística Pública "Felipe Guamán Poma de Ayala". Ayacucho, Perú

Rudy Canales Galindo

<https://orcid.org/0009-0008-9272-1978>

canalesgalindorudy@gmail.com

I.E. N° 38983 Braulio Zaga Pariona. Ayacucho, Perú

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo determinar la influencia de las políticas públicas educativas y la gestión administrativa en la calidad del servicio de una institución pública en Ayacucho durante 2023. Se realizó una investigación aplicada, de tipo no experimental y diseño correlacional-causal, con una muestra aleatoria de 80 servidores públicos. Para la recolección de datos se utilizaron tres cuestionarios estructurados. Los resultados descriptivos indican que el 53,8% de los participantes evalúa las políticas públicas en un nivel medio; el 52,5% considera que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio; y el 48,8% percibe la calidad del servicio también en un nivel medio. Por otro lado, el análisis inferencial reveló que las políticas públicas educativas se sitúan en un nivel bajo, con significancia estadística ($p = 0,000 < 0,05$). La gestión administrativa mostró niveles bajo ($p = 0,002 < 0,05$) y medio ($p = 0,000 < 0,05$), mientras que la calidad del servicio se ubicó en niveles bajo y medio ($p = 0,000 < 0,05$). En conclusión, se confirma que tanto las políticas públicas educativas como la gestión administrativa tienen una influencia significativa en la calidad del servicio ofrecido por la institución pública analizada. Estos hallazgos aportan información relevante para la mejora de la gestión y la aplicación de políticas educativas en contextos similares.

Palabras clave: políticas públicas educativas, gestión administrativa, calidad de servicio.

Abstract

This article aims to determine the influence of public education policies and administrative management on the quality of service at a public institution in Ayacucho during 2023. A non-experimental, correlational-causal applied research design was conducted with a random sample of 80 public servants. Three structured questionnaires were used for data collection. The descriptive results indicate that 53.8% of participants rate public education policies at a medium level; 52.5% consider administrative management to be at a medium level; and 48.8% also perceive service quality at a medium level. Furthermore, the inferential analysis revealed that public education policies are at a low level, with statistical significance ($p = 0.000 < 0.05$). Administrative management showed low ($p = 0.002 < 0.05$) and medium ($p = 0.000 < 0.05$) levels, while service quality was low and medium ($p = 0.000 < 0.05$). In conclusion, it is confirmed that both public education policies and administrative management have a significant influence on the quality of service offered by the public institution analyzed. These findings provide relevant information for improving management and implementing educational policies in similar contexts.

Keywords: public education policies, administrative management, service quality.

Introducción

En la cultura actual, las decisiones que asume el personal jerárquico para llevar a cabo una gestión eficiente o estimulante suelen responder a la estricta obediencia de cánones rígidos, sin adaptarse a la coyuntura ni a las demandas y necesidades del entorno sociocultural. Cuando una gestión pública no alcanza los objetivos propuestos, esto se debe frecuentemente a que surgen de decisiones unilaterales e improvisadas, carentes de una orientación proyectiva que responda a las expectativas y a la planificación esperada (Flórez, 2016). Esto implica que la gestión sigue un modelo lineal y disciplinar, limitado a una sola respuesta unilateral. Actualmente, cualquier fenómeno de estudio debe abordarse desde perspectivas interdisciplinarias y multidisciplinarias, lo que permite una mejor interpretación y respuestas más efectivas, tanto en la gestión estatal como pública.

En el contexto latinoamericano, las problemáticas persistentes han generado un escenario común en todas las repúblicas: un burocratismo excesivo, ineficiencia generalizada en los servicios y la incapacidad para tomar decisiones acertadas, características que definen a las entidades públicas (Pulido, 2017). Los Estados parecen atrapados en patrones anacrónicos y repetitivos, sin que los servidores públicos logren liberarse de estas prácticas (Moctezuma, 2008). Como consecuencia, se desperdician cuantiosos recursos económicos debido a la brecha entre la productividad real y las horas hombre trabajadas, pues las instituciones gubernamentales siguen modelos rígidos y prescritos (Herrera, 2017).

Asimismo, es evidente que un número importante de funcionarios públicos incumple con principios éticos, deontológicos y legales, normalizándose la corrupción. Esto afecta tanto la asignación de cargos como la ejecución de procesos y planes enfocados en servir a los usuarios, lo que conduce a resultados deficientes que impiden alcanzar la misión y visión institucionales.

En el caso peruano, la gestión pública se caracteriza por la implementación de modelos administrativos verticales y rígidos (CEPLAN, 2018). Además, la ausencia de políticas de estímulo y el desaprovechamiento de competencias y capacidades de los trabajadores limita la consecución de los objetivos institucionales (Cuenca & Vargas, 2018). Entre los principales problemas destaca la insuficiencia de capital humano adecuado. Cuando los procedimientos administrativos carecen de dinamismo y transformación, y no permiten alcanzar las metas planteadas, suele deberse a la falta de capacidades decisorias puntuales; por ello, resulta fundamental la incorporación de modelos gerenciales modernos y adaptados a la realidad actual (Del Mastro, 2020).

El deterioro educativo en zonas rurales se vincula claramente con una gestión administrativa improvisada e inadecuada, tanto a nivel macro como regional y nacional, que persiste en las mismas líneas discursivas (Ruiz et al., 2022). Según un estudio en una institución educativa rural, el rendimiento en Comunicación fue satisfactorio apenas en un 11.9% y en Matemáticas en un 16.3%, atribuyéndose esta situación a factores internos y externos (Del Pino, 2021).

Si bien Perú es un país pluricultural, esta diversidad no debe considerarse un obstáculo para el desarrollo; por el contrario, representa una riqueza cultural única, con un legado histórico valioso para el mundo. No obstante, la falta de cohesión social y un ideal común demuestran que aún hay mucho por aprender para mejorar la toma de decisiones.

A nivel local, en la institución educativa objeto de estudio, se realizaron entrevistas informales a padres de familia y profesionales de la educación que evidenciaron falta de confianza en el servicio. Se manifestaron quejas sobre la gestión del tiempo, el incumplimiento de actividades programadas, la ineficiencia para resolver problemas, la inaccesibilidad para agendar sesiones y la falta de cooperación entre el personal. Asimismo, no se

percibe empatía ni atención individualizada hacia los usuarios, ni respuestas claras y oportunas. Las condiciones físicas de la infraestructura son poco motivantes y la limpieza insuficiente, factores que afectan el ambiente propicio para iniciativas constructivas. La presentación del personal y la comunicación con los clientes también requieren mejoras.

Partiendo de esta situación, se estructuró el problema general de investigación: ¿En qué medida influyen las políticas públicas educativas y la gestión administrativa en la calidad del servicio en una institución pública de Ayacucho durante 2023? De igual manera, se definieron problemas específicos relacionados con la influencia de estas variables en la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en dicha institución.

En consecuencia, el objetivo general planteado es determinar cómo influyen las políticas públicas educativas y la gestión administrativa en la calidad del servicio de una institución pública en Ayacucho en 2023.

Metodología

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que se basa en un marco teórico para abordar problemas prácticos y busca aportar soluciones concretas. El enfoque empleado es cuantitativo, ya que se relaciona directamente con la cantidad y permite medir variables específicas. Para cumplir con los objetivos planteados, se aplicó un diseño no experimental de tipo correlacional-causal. Este diseño se considera no experimental porque no implica la manipulación intencionada de las variables, sino que observa el fenómeno en su entorno natural para su análisis. Además, es correlacional-causal porque se busca investigar la relación en la cual una variable puede influir o causar cambios en otra.

Resultados

Descripción de las variables

Tabla 1

Niveles de la variable políticas públicas educativas y sus dimensiones

Rangos / niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable y dimensiones	f	%	f	%	f	%	f	%
Políticas públicas educativas	13	16,3	43	53,8	24	30,0	80	100,0
D1: Social	10	12,5	47	58,8	23	28,8	80	100,0
D2: Política	9	11,3	49	61,3	22	27,5	80	100,0
D3: Económica	11	13,8	41	51,3	28	35,0	80	100,0
D4: Proyectos educativos	8	10,0	46	57,5	26	32,5	80	100,0
D5: Planes	9	11,3	49	61,3	22	27,5	80	100,0
D6: Programas	11	13,8	41	51,3	28	35,0	80	100,0

La tabla 1 presenta las frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable políticas públicas educativas y sus dimensiones. En general, el 53,8% de los servidores percibe un nivel medio en las políticas públicas educativas, el 30% las evalúa en un nivel alto y el 16,3% opina que son bajas. Detallando cada dimensión, en la social (D1) el 12,5% reporta nivel bajo, el 58,8% nivel medio y el 28,8% alto. En la dimensión política (D2), el 11,3% indica nivel bajo, el 61,3% medio y el 27,5% alto. Para la dimensión económica (D3), los servidores reportan un 13,8% bajo, 51,3% medio y 35% alto. Respecto a proyectos educativos (D4), un 10% percibe nivel bajo, 57,5% medio y 32,5% alto. En planes (D5), el 11,3% señala nivel bajo, 61,3% medio y 27,5% alto. Finalmente, en programas (D6), el 13,8% reporta nivel bajo, el 51,3% medio y el 35% alto.

Tabla 2
Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Rangos / niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable y dimensiones	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión administrativa	17	21,3	42	52,5	21	26,3	80	100,0
D1: Planeación	16	20,0	40	50,0	24	30,0	80	100,0
D2: Organización	14	17,5	43	53,8	23	28,8	80	100,0
D3: Dirección	15	18,8	40	50,0	25	31,3	80	100,0
D4: Control	16	20,0	43	53,8	21	26,3	80	100,0

Como se aprecia en la tabla 2, el 52,5% de los servidores evalúa la gestión administrativa en un nivel medio, mientras que el 26,3% la considera alta y el 21,3% baja. En cuanto a las dimensiones, para la planeación (D1), el 20% reporta bajo, el 50% medio y el 30% alto. En organización (D2), se observa un 17,5% bajo, 53,8% medio y 28,8% alto. En dirección (D3), el 18,8% indica bajo nivel, 50% medio y 31,3% alto. Finalmente, en control (D4), el 20% señala nivel bajo, el 53,8% medio y el 26,3% alto.

Tabla 3
Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Rangos / niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable y dimensiones	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	15	18,8	39	48,8	26	32,5	80	100,0
D1: Confiabilidad	14	17,5	44	55,0	22	27,5	80	100,0
D2: Capacidad de respuesta	11	13,8	47	58,8	22	27,5	80	100,0
D3: Seguridad	15	18,8	41	51,3	24	30,0	80	100,0
D4: Empatía	14	17,5	39	48,8	27	33,8	80	100,0
D5: Aspectos tangibles	12	15,0	45	56,3	23	28,8	80	100,0

Por último, la tabla 3 refleja que el 48,8% de los servidores percibe un nivel medio en la calidad del servicio, un 32,5% considera que es alto y un 18,8% opina que es bajo. En relación con las dimensiones, en confiabilidad (D1), el 17,5% señala nivel bajo, el 55% medio y el 27,5% alto. Respecto a la capacidad de respuesta (D2), el 13,8% reporta nivel bajo, el 58,8% medio y el 27,5% alto. En seguridad (D3), el 18,8% considera nivel bajo, el 51,3% medio y el 30% alto. En empatía (D4), el 17,5% indica nivel bajo, el 48,8% medio y el 33,8% alto. Finalmente, en aspectos tangibles (D5), el 15% reporta nivel bajo, el 56,3% medio y el 28,8% alto.

Discusión

En relación con el objetivo general, se confirma que las políticas públicas educativas y la gestión administrativa influyen significativamente en la calidad del servicio de una institución pública en Ayacucho en 2023. El análisis descriptivo revela que el 53,8% de los colaboradores evalúa las políticas públicas educativas en un nivel medio; de forma similar, el 52,5% percibe la gestión administrativa también en un nivel medio, y el 48,8% considera que la calidad del servicio se encuentra en dicho nivel. Asimismo, el análisis inferencial mostró una significancia de 0,000, inferior al umbral de 0,05, lo que indica dependencia entre las variables. Según el coeficiente de Nagelkerke, la calidad del servicio depende en un 72,7% de la combinación entre políticas públicas educativas y gestión administrativa. En cuanto a los niveles específicos, se encontró que las políticas públicas educativas afectan el nivel bajo ($p = 0,000 < 0,05$), mientras que la gestión administrativa influye en niveles bajo ($p = 0,002 < 0,05$) y medio ($p = 0,000 < 0,05$). La calidad del servicio se afecta en niveles bajo y medio ($p = 0,000 < 0,05$). Esto implica que cuando las políticas públicas educativas presentan un nivel bajo, la calidad del servicio también se manifiesta baja. Del mismo modo, cuando la gestión administrativa presenta un nivel bajo o medio, la calidad del servicio será baja o regular.

Respecto al primer objetivo específico, se determina que ambas variables influyen en la confiabilidad de la institución. La mayoría de los colaboradores (55%) percibe esta dimensión en un nivel medio. La variabilidad de la confiabilidad depende en un 33,7% de las políticas públicas educativas y la gestión administrativa. Los valores de significancia revelan influencia en niveles bajo y medio para ambas variables ($p < 0,05$), lo que sugiere que niveles bajos o medios en estas variables afectan negativamente la confiabilidad.

En relación con la capacidad de respuesta, el 58,8% de los colaboradores la califica en nivel medio. Esta dimensión depende en un 34,4% de las variables estudiadas. Las políticas públicas educativas y la gestión administrativa influyen de manera significativa en niveles bajo y medio, indicando que una menor gestión afecta la capacidad de respuesta.

Para la seguridad, el 51,3% de los colaboradores indicó un nivel medio. Se observó que esta dimensión depende en un 28,4% de las variables. Los análisis mostraron influencia significativa en niveles bajo y medio para ambas variables, implicando que una gestión limitada disminuye la seguridad del servicio.

En cuanto a la empatía, el 48,8% la percibe en nivel medio. La dependencia se establece en un 33,7% y se confirma la influencia significativa en niveles bajo y medio, evidenciando que la falta de fortalecimiento en las políticas y la gestión afecta la empatía.

Finalmente, para los aspectos tangibles, el 56,3% de los colaboradores indicó nivel medio. Esta dimensión depende en un 34,4% de las variables y ambas influyen significativamente en niveles bajo y medio. Por tanto, una gestión deficiente conlleva a aspectos tangibles insatisfactorios.

En conclusión, los resultados evidencian que cuando las políticas públicas educativas presentan un nivel bajo, la calidad del servicio también disminuye; de igual manera, una gestión administrativa baja o media conlleva a una calidad del servicio baja o regular. Esto resalta la importancia de una toma de decisiones oportuna y efectiva por parte de las unidades administrativas responsables de salvaguardar la educación para lograr cambios significativos. Así, esta investigación aporta valiosos antecedentes al conocimiento científico, sirviendo como base para futuros estudios que atiendan problemáticas relacionadas con esta disciplina social.

Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, se concluye que las políticas públicas educativas y la gestión administrativa inciden directamente en la calidad del servicio. Cuando las políticas públicas en educación se encuentran en un nivel bajo, la calidad del servicio también tiende a ser baja. De forma similar, una gestión administrativa en niveles bajos o medios se asocia con una calidad de servicio baja o regular. Estos hallazgos subrayan la importancia de que las normativas y la administración mantengan un enfoque bilateral y humano, para que la gestión sea coherente, motivadora y favorezca a quienes forman parte de las instituciones; de lo contrario, se genera desequilibrio y respuestas negativas para los usuarios.

Con respecto al primer objetivo específico, se confirma que las políticas públicas educativas y la gestión administrativa afectan la confiabilidad. Cuando estas políticas y la gestión se sitúan en niveles bajos o medios, la confiabilidad también disminuye. Esto indica que para fortalecer la confianza de los usuarios es necesario que las normativas tengan un fundamento humanista que genere una relación legítima y accesible.

En relación con el segundo objetivo, se establece que ambas variables influyen en la capacidad de respuesta. Niveles bajos o medios en políticas públicas y gestión administrativa condicionan un desempeño reducido en esta dimensión. Por ello, la coherencia entre el espíritu humanista de las leyes y su aplicación práctica es fundamental para que los usuarios perciban respuestas oportunas y efectivas.

El tercer objetivo señala que las políticas públicas educativas y la gestión administrativa impactan significativamente en la seguridad percibida. Cuando estas variables están en niveles bajos o medios, la seguridad también se ve afectada, lo que evidencia la necesidad de una gestión inclusiva y centrada en las personas para generar confianza y empatía.

En cuanto al cuarto objetivo, se concluye que ambas variables son determinantes para la empatía institucional. Un nivel bajo o medio en políticas y gestión se refleja en una menor empatía hacia los usuarios, lo que resalta el papel de normativas que promuevan valores humanos como base para una sociedad más justa y democrática.

Finalmente, respecto al quinto objetivo, se confirma que las políticas públicas educativas y la gestión administrativa influyen en los aspectos tangibles, tales como infraestructura y recursos. Cuando estos factores están en niveles bajos o medios, los aspectos tangibles también resultan deficientes. Sin embargo, si las teorías que sustentan estas variables se aplican coherentemente, los efectos serán positivos y visibles, mejorando directamente la experiencia y satisfacción de los usuarios con la institución.

Referencias

- Álvarez, G. (2019). *Política educativa de excelencia y estrategias de la nueva gestión pública. Estudio de caso Finlandia y Catalunya* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/136223/1/GAJ_TESIS.pdf
- CEPLAN - Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2018). Una gestión pública eficiente. <https://ceplan.gob.pe/publicaciones/>
- Cuenca, R., & Vargas, J. C. (2018). *Perú: el estado de políticas públicas docentes*. Instituto de Estudios Peruanos. Repositorio CLACSO. https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/libreria_cm_archivos/pdf_1678.pdf
- Del Mastro, C. (2020). Políticas públicas para la formación inicial de profesores. *Formación Docente: Revista Brasileira de Pesquisa sobre Formação de Professores*, 12(23), 83-98. <https://doi.org/10.31639/rbpf.v12i23.282>
- Del Pino, R. (2021). *Políticas públicas en educación y rendimiento escolar en un distrito de la provincia de Fajardo, región Ayacucho, periodo 2015-2020*. Lima, Perú. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76529/Del%20Pino_ER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flórez, J. R. (2016). La política pública de educación en Colombia: gestión del personal docente y reformas educativas globales en el caso colombiano. *Academia & Derecho*, (13), 309-332. https://www.researchgate.net/publication/320817881_La_politica_publica_de_educacion_en_Colombia_gestion_del_personal_docente_y_reformas_educativas_globales_en_el_caso_colombiano
- Flórez, T. S. (2012). *Modelos de desarrollo y políticas educativas*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitzk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/531/Modelo%20de%20Desarrollo%20y%20Politicas%20Educativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, H. (2020). *Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47138/Garcia_CH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera Casilimas, G. E. (2017). Los discursos internacionales, la calidad de la educación y las políticas públicas. *Educación y Ciudad*, (33), 41-52. <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad/article/view/1646/1622>
- Macassi, D. A. (2021). El enfoque de interculturalidad en las políticas educativas del Ministerio de Educación del Perú. *En Líneas Generales*, (5), 43-55. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/enlineasgenerales/article/view/5417/5159>
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2022). *Marco para un buen desempeño docente* [Guía]. MINEDU. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/3280180-marco-del-buen-desempeno-docente>
- Moctezuma, P. (2008). Política pública, reorganización institucional y elección por calidad en la educación superior de Baja California. *Gestión y Política Pública*, XVII(2), 355-380. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v17n2/v17n2a3.pdf>
- Pacheco, R. (2022). *Modelo de gestión administrativa para mejorar el proceso de elaboración de los instrumentos de gestión en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97930/Pacheco_RRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Pantigoso, P. L. (2021). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP "Virgen de Guadalupe" Nepeña – 2020* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62693/Pantigoso_LPL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Pérez Falco, G., & Camino Sangucho, S. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el departamento financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio UISRAEL.

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2597/1/UISRAEL-ECMASTER-ADMP-378.242-2020-036.pdf>

- Pulido Chaves, O. O. (2017). Política pública y política educativa: una reflexión sobre el contexto. *Educación y Ciudad*, (33). <https://doi.org/10.36737/01230425.v0.n33.2017.1641>
- Quijandría, G. (2019). *Sistema de estrategias basadas en competencias en el quehacer del personal administrativo para mejorar su desempeño y potencializar la gestión administrativa de la UNSM - Tarapoto – 2018* [Tesis doctoral, Universidad Nacional San Martín]. Repositorio Institucional UNSM. <https://repositorio.unsm.edu.pe/item/3dc1a75a-ded9-4903-9841-21c2efa00170>
- Ruiz, J. L., Espada, J. R., & Medina, C. G. (2022). Apertura a la nueva normalidad, replanteando las políticas públicas para la educación básica en el Perú frente al COVID-19. *Alpha Centauri*, 3(4), 49-56. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/135/249>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación* (5ta Edición). Business Support Aneth SRL. https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA
- Trigoso, M. (2022). *Modelo de gestión administrativa para la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas - Perú* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78855/Trigoso_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y