

J-40402082-9

F
u
n
d
a
c
i
ó
n

A
u
l
a

V
i
r
t
u
a
l

Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>



ISSN: 2665-0398

Deposito Legal: LA2020000026

Vol. 5 Nº 12 Año 2024

Periodicidad Continua



REVISTA CIENTÍFICA

AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

Revista Científica Arbitrada de Fundación Aula Virtual

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>



Generando Conocimiento

ISSN: 2665-0398
Depósito Legal: LA2020000026
País: Venezuela
Año de Inicio: 2020
Periodicidad: Continua
Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"
Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
Volumen: 5
Número: 12
Año: 2024
Período: Continua-2024
Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias o publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



MODELO DE RED EDUCATIVA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS RURALES DE MORROPÓN, PIURA

EDUCATIONAL NETWORK MODEL FOR THE QUALITY OF THE SERVICE OF THE RURAL EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF MORROPÓN, PIURA

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 15/04/2024

Aceptado: 20/05/2024

Publicado: 16/06/2024

Código Único AV: e316

Páginas: 1 (503-519)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11820898>

Autor:

Arturo Javier Pallete Reto

Licenciado en Educación-Especialidad de Matemática y Computación

Contador Público

Maestro en Administración de la Educación

 <https://orcid.org/0000-0001-5183-760X>

E-mail: apalletereto@gmail.com

Afiliación: Universidad César Vallejo.

País: República del Perú

Edilberto Calle Peña

Licenciado en Educación Secundaria en la Especialidad de Ciencias Sociales y Ciencias Religiosas

Magister en Educación con Mención en Docencia y

Gestión Educativa

Doctor en Educación

 <https://orcid.org/0000-0002-1970-376>

E-mail: betocalle62@gmail.com

Afiliación: Universidad César Vallejo.

País: República del Perú

Diana Marianne Vásquez Zavaleta

Profesora de Educación Inicial

Bachiller en Educación

 <https://orcid.org/0009-0005-0575-4439>

E-mail: dianavasquezzava@gmail.com

Afiliación: Universidad César Vallejo.

País: República del Perú

Resumen

El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de red educativa para el fortalecimiento de la calidad del servicio de instituciones educativas rurales de Morropón, Piura. La metodología de la investigación es de tipo básica, de nivel descriptiva propositiva con un diseño no experimental. Por otro lado, se utilizó una muestra de 90 colaboradores, en la cual se aplicó el instrumento de un cuestionario compuesto por 35 ítems, validado por juicio de expertos con índice de confiabilidad de 0.830 determinado a través del Alfa de Cronbach. Obteniendo resultados que revelaron un nivel medio de percepción respecto a la calidad del servicio que ofrecen las escuelas rurales; por lo cual se concluye proponer un modelo de red educativa orientados a la mejorar el servicio que ofertan las instituciones educativas.

Palabras Clave: Modelo, red educativa, calidad, servicio

Abstract

The objective of the research was to propose an educational network model to strengthen the quality of the service of rural educational institutions in Morropón, Piura. The research methodology is of basic type, of a purposeful descriptive level with a non-experimental design. On the other hand, a sample of 90 employees was used, in which the instrument of a questionnaire composed of 35 items was applied, validated by expert judgment with a reliability index of 0.830 determined through Cronbach's Alpha. Obtaining results that revealed a medium level of perception regarding the quality of the service offered by rural schools; Therefore, it is proposed to propose an educational network model aimed at improving the service offered by educational institutions.

Keywords: Model, educational network, quality, service

Introducción

Durante todo el proceso del tiempo, la educación ha sufrido cambios dramáticos, impulsados por la constante renovación del conocimiento. Sin embargo, quedan muchos vacíos por llenar, uno de ellos es la educación de calidad, donde estudiantes con necesidades educativas diversas vinculadas a desigualdades sociales, políticas y culturales dentro y fuera del aula enfrentan enormes desafíos de largo plazo en la educación latinoamericana.

De lo expuesto, según la UNESCO (2020) señaló que muchos países latinoamericanos enfrentan una educación de baja calidad de servicios; con este fin, algunos gobiernos están preocupados por una mejor calidad educativa, de las cuales han propuesto políticas de educación, que incluya a millones de personas para el acceso de oportunidades educativas, sociales, culturales y económicas.

Por otro lado, el Banco Mundial indica que el 14,7% de la población de América latina y el Caribe no cuenta con una educación de calidad. Por lo tanto, en el aspecto educativo aún no se ha implementado políticas educativas que garanticen un buen aprendizaje por parte de los docentes que tengan en cuenta una planificación de métodos y técnicas de enseñanza (Muñoz, 2020).

Al respecto, en cuanto el Currículo Nacional

Latinoamericano no define una educación pertinente, siendo uno de los servicios desentendidos la inclusiva e intercultural que no lo tiene plasmado en el currículo, y poder atender a los niños con inclusividad; para la cual la formación docente corresponda directamente a su práctica. Pero algunos países no están orientados hacia otras normas que deben ser abordadas a tiempo en una educación de calidad (Payá y Armenta, 2018).

Por consiguiente, 24 escuelas públicas de la provincia de Manabí, Ecuador, ofrecen un programa integral de apoyo psicoeducativo para niños con necesidades educativas especiales. Sin embargo, en este servicio educativo esta cifra sigue siendo baja en relación con la demanda, por lo cual cerca del 10% de la población discapacitada sufre algún tipo de marginación. Esto significa que los estudiantes con necesidades especiales tienen que esforzarse más para lograr su aprendizaje debido a las condiciones temporales que viven es su realidad (Gorozabel-Quiñonez, et al. 2020).

Por otra parte, un informe de investigación (Instituto de Evaluación Educativa, 2018) muestra que en Ecuador aún existe una gran brecha entre las familias de niños y jóvenes con discapacidad que no asisten a la escuela, y, en cuanto a la equidad de los servicios educativos relacionados con la educación inclusiva es el 9.91 %.

El contexto de las instituciones educativas rurales se caracteriza por la escasez de recursos,

dificultades de acceso a la tecnología y a la formación especializada para docentes. Además, se enfrentan a problemas de desigualdad en comparación con las instituciones urbanas. Estas limitaciones afectan directamente la calidad del servicio educativo que se puede ofrecer en áreas rurales, justificando la necesidad de desarrollar un modelo específico que aborde estas particularidades y promueva mejoras significativas en el ámbito educativo rural.

En este sentido, es fundamental considerar que las instituciones educativas rurales requieren de estrategias innovadoras que permitan superar los obstáculos mencionados. Una posible solución es la implementación de programas de desarrollo profesional para los docentes, centrándose en la adquisición de competencias digitales y pedagógicas necesarias para adaptarse a los avances tecnológicos. Asimismo, se deben diseñar estrategias para facilitar el acceso a equipos y recursos tecnológicos, garantizando que los estudiantes y profesores puedan aprovechar al máximo sus beneficios (Bonilla & Muñoz, 2022).

Otro aspecto a tener en cuenta es la necesidad de establecer alianzas y colaboraciones entre las instituciones educativas rurales, las comunidades locales y otros actores relevantes. Esto permitirá crear redes de apoyo que promuevan el intercambio de conocimientos, el desarrollo conjunto de proyectos educativos y la implementación de

iniciativas que mejoren la calidad de la educación en el ámbito rural. Además, estas alianzas pueden facilitar el acceso a fondos y recursos adicionales, lo que contribuirá a la mejora de la infraestructura y equipamiento de las instituciones educativas (Loachamin et al., 2023).

Así mismo, es imprescindible fomentar la participación activa de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la educación. Esto favorecerá la construcción de un ambiente educativo participativo y democrático, donde se promueva el diálogo y se tengan en cuenta las necesidades y expectativas de todos los actores involucrados. Asimismo, se deben implementar estrategias inclusivas que aseguren el acceso y la permanencia de todos los estudiantes en el sistema educativo, teniendo en cuenta sus características particulares y garantizando igualdad de oportunidades para todos.

La educación rural se caracteriza por atender de manera integral las necesidades educativas de poblaciones que residen en áreas geográficamente remotas, con baja densidad poblacional y recursos limitados. Las instituciones educativas rurales suelen enfrentar una serie de desafíos y dificultades que requieren una atención especial para lograr una educación de calidad. Es común encontrarse con una falta de docentes especializados en áreas específicas, lo que puede limitar las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes. Es por eso que

resulta fundamental establecer programas y políticas educativas que promuevan la formación y capacitación de docentes especializados en las necesidades particulares de estas comunidades rurales (Mesías et al., 2022).

Además, la escasez de material didáctico actualizado y las limitaciones en infraestructura también afectan significativamente el acceso a una educación de calidad para los estudiantes de estas zonas. Por lo tanto, es necesario implementar medidas que mejoren la infraestructura de las escuelas rurales, garantizando condiciones seguras y adecuadas para el aprendizaje. Otro aspecto crucial es contar con recursos didácticos actualizados y accesibles para los estudiantes. En este sentido, se debe fomentar el uso de tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo. Esto permitirá ampliar las oportunidades de aprendizaje y promover una educación equitativa en las zonas rurales (Barrientos Villa et al., 2021).

De acuerdo a lo expuesto se tiene la siguiente interrogante: ¿En qué medida un modelo de red educativa, fortalece la calidad del servicio de las instituciones educativas rurales de Morropón?

La investigación se justifica desde el enfoque teórico porque pretende aportar al conocimiento científico demostrando que la propuesta mejora el sistema educativo, y así brindar un servicio de calidad educativa. Desde el enfoque práctico esto estará al servicio de la administración educativa,

para que sea aplicado y brinden una mejor calidad educativa. Por otro lado, se tiene en cuenta la parte metodológica porque se aplica un diseño propositivo, que pueda ser utilizada para otras investigaciones, así, esto es importante en la sociedad porque beneficiará a los usuarios una educación de calidad, por lo cual todas las instituciones educativas constituirán una red con el fin de aplicar una administración de mejora continua con particularidades de escuelas fructíferas y eficaces sobre la base de procesos y resultados positivos (Zulaiha et al. 2020).

Por consiguiente, se trazó el objetivo general como es proponer un modelo de red educativa para el fortalecimiento de la calidad del servicio de las instituciones educativas rurales de Morropón. La calidad del servicio educativo en el ámbito rural es fundamental para garantizar el desarrollo integral de los estudiantes y el progreso de las comunidades. Un servicio educativo de calidad en zonas rurales ayuda a mejorar la igualdad de oportunidades, reduce la brecha entre áreas urbanas y rurales, y contribuye a la formación de ciudadanos con mejores habilidades y competencias. Además, la calidad en la educación rural fomenta la inclusión social, el arraigo en el territorio y el desarrollo sostenible de las comunidades (Cruz-Carbonell et al., 2020).

Metodología

Se realizó una investigación básica con un diseño no experimental propositivo y un enfoque

cuantitativo que se ha encargado de relacionar o asociar las variables cuantificadas. La población estuvo conformada 90 docentes de diferentes escuelas de la zona Yamango; de la cual utilizó un muestreo no probabilístico, cuya muestra fue por 10 directores y 80 profesores. Por otro lado, se manejó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 35 preguntas.

En consecuencia, para el análisis de datos, se utilizó la estadística descriptiva para analizar la información de las variables, sobre los resultados obtenidos de aplicar el cuestionario, utilizaron tablas y gráficos de frecuencia que permitió analizar e interpretar resultados, para el proceso de estos datos se hizo uso de programas estadísticos como hojas de cálculo y SPSS.

Resultados y discusión

Nivel	F	%
Alto	58	64
Medio	32	36
Bajo	0	0
Total	90	100

Tabla 1. Dimensión: Capacidad de respuesta

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

Según los resultados de la Tabla 1, se percibe que el nivel alto es de 64%, es decir existe un alto porcentaje y efectivo en brindar respuestas rápidas al usuario. Y un nivel medio, 36% existiendo

algunas dudas que resolver y no brindar un soporte al usuario.

Nivel	F	%
Alto	36	40
Medio	52	58
Bajo	2	2
Total	90	100

Tabla 2. Dimensión: Interacción institucional y Humana

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

De lo expuesto, se demuestra un nivel medio de involucramiento con los proyectos con un 58%, asimismo un nivel bajo de 2%, y el 40% en nivel alto; es decir la comunidad y la institución educativa no está articulado a las escuelas y las organizaciones en la realidad.

Nivel	F	%
Alto	53	59
Medio	36	40
Bajo	1	1
Total	90	100

Tabla 3. Dimensión: Seguridad

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

Según la Tabla 3 los colaboradores están en nivel alto de 59% de acuerdo a la permanencia de aulas, sin embargo, un 40% en un nivel medio, que

no responden a una seguridad al usuario.

Nivel	F	%
Alto	71	79
Medio	19	21
Bajo	0	0
Total	90	100

Tabla 4. Dimensión: Empatía

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

Así, se tiene la Tabla 4 que la percepción usuario frente a la empatía por parte del colaborador educativo es de 79%, sin embargo, existe un rechazo de 21% de nivel medio. Siendo indicadores de vitales de comprensión y atención a los usuarios.

Nivel	F	%
Alto	26	29
Medio	55	61
Bajo	9	10
Total	90	100

Tabla 5. Dimensión: Elementos tangibles

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

Por otro lado, se tiene la Tabla 5, el de mayor incidencia es el nivel medio con 61%, es decir el usuario determina en los aspectos tangibles no se encuentran en condiciones adecuadas, y el de menor incidencia en un nivel bajo de 10%, y con un nivel alto de 29%; en la cual se destaca una infraestructura no adecuada, no atractiva ni limpia; asimismo, los servicios higiénicos, deporte, recreación,

alimentación y salud escolar; en una infraestructura de mala calidad.

Nivel	F	%
Alto	26	29
Medio	55	61
Bajo	9	10
Total	90	100

Tabla 6. Dimensión: Fiabilidad

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

De acuerdo a lo expuesto se determina la dimensión de fiabilidad en un nivel medio de 61% es decir resalta la desconfianza en los aprendizajes, la programación y la calendarización escolar, asimismo resalta el nivel alto de 29% y por último el 10% de nivel bajo.

Nivel	F	%
Alto	4	4
Medio	57	63
Bajo	29	32
Total	90	100

Tabla 7. Dimensión: Intenciones futuras

Nota. Cuestionario de calidad del servicio aplicado a colaboradores 2023

De lo expuesto, el de mayor incidencia se determina que los propósitos futuros están con 63% y un nivel bajo de 32%, es decir las escuelas no aplican estrategias para el desarrollo del potencial

humano. Y de menor incidencia en un nivel alto 4%

Discusión

Esto confirma la teoría de Chiavenato (2007), enfatiza que los conocimientos administrativos son coherentes con la gestión del talento humano, en los que los objetivos de la empresa se integran y complementan con los objetivos de los asociados y empleadores.

De lo expuesto, según Canales (2022), afirma que la calidad de los servicios escolares depende de la competencia de los docentes. En este sentido, los docentes necesitan contar con una tecnología digital que permita utilizar y gestionar el conocimiento; por lo cual la mayoría de directores y docentes, destacando la participación en programas comunitarios con un trabajo claro con otras escuelas y organizaciones para una mejora continua.

Por el contrario, la implicación familiar en las actividades de enseñanza y aprendizaje se combina con decisiones tomadas de forma unánime por parte del centro educativo, así como con el compañerismo y apoyo socioemocional de las familias y los estudiantes, por lo que se puede concluir que estos indicadores forman la base del proceso de aprendizaje. El desarrollo es un servicio escolar básico (Barrero et al., 2021).

Por otro lado, el aporte de la teoría de Vygotsky es aplicable a las instituciones educativas, debido a que en estas se genera interacción social,

lo que permite el aprendizaje mutuo entre colaboradores y usuarios, argumentando que las dinámicas sociales tienen un mayor impacto en el aprendizaje. También el autor hace referencia que las competencias son resultado de las consecuencias de la globalización como una respuesta común de los individuos y sus acciones de manera ideal y ética, buscando soluciones a problemas específicos de su entorno (Martínez et al., 2020).

Asimismo, Glaés y Nilsson (2020), señalan la necesidad de comprender que el proceso de mejora en las organizaciones escolares implica el aprendizaje de los miembros a partir de la experiencia y conocimientos que contribuyen a crear cambios positivos hacia participación de los miembros en la mejora de la comunidad, por lo cual la calidad de vida de los residentes se desarrolla a través de una buena educación.

Según la teoría de Peter Senge, (como se citó en Olivera et al. 2020) consideran que la organización inteligente como un sistema que se optimiza a medida que sus miembros aprenden y comparten experiencias, es decir, aprendizaje organizacional en equipo, análisis mutuo y comprensión de los cambios internos y ambientales. De ello se desprende que dentro del currículo los servicios educativos de calidad deben contextualizarse y enriquecerse de acuerdo con las necesidades e intereses de los estudiantes y las necesidades sociales de la sociedad.

Por otro lado, Martínez (2018), sostiene que las escuelas de calidad sus servicios ayudan a cambiar y mejorar la realidad. En cuanto a la seguridad, los principales contribuyentes la consideraron una cultura de transparencia relacionada con aspectos como la continuidad y rendición de cuentas de la seguridad en las aulas, la administración u otras oficinas, sin embargo, en términos de aspectos como la planificación contextualizada e innovadora de las experiencias de aprendizaje.

Por lo cual, la escuela se considera moderada en indicadores como la planificación estratégica y el apoyo relacionado como estrategia de resolución de problemas. En este sentido, el colegio debe garantizar el cumplimiento de estos indicadores para poder producir y evaluar continuamente la calidad de los servicios, tanto desde un punto de vista objetivo relacionado con el cumplimiento, como desde un punto de vista subjetivo relacionado con la satisfacción del usuario (Martínez, 2018).

Por consiguiente, Oruna et al. (2023) considera que la existencia de variables de investigación utilizadas para medir la calidad del servicio (como la seguridad y la confianza) es relativa, por lo que se deben utilizar métodos de comunicación que brinden servicios de calidad utilizando diferentes variables. Si bien este estudio se realizó en el sector financiero, en la cual ayuda a complementar el análisis de la calidad del servicio

en el sector educativo, lo que aumenta la necesidad de considerar la autoconciencia en los procesos de comunicación entre instituciones educativas, especialmente en el campo del desarrollo de competencias.

Por lo tanto, las directrices orientadoras para el trabajo colaborativo relacionado como aspecto de la estructura organizacional de las redes educativas orientadas a mejorar los servicios en el área rural, Calvo León y Rojas Trejos (2023) considera importante crear redes que permitan a sus miembros ampliar el acceso y compartir conocimiento y capacidad de beneficiar a las unidades comunitarias una calidad educativa.

Según la Teoría de Robbins (como se citó en Tenorio, 2019); refiere que la evaluación continua enfatiza en el papel del liderazgo transformacional en la gestión de las personas y las organizaciones. Por lo cual, la mayoría del personal de la escuela considera que es importante las cualidades como la amabilidad, la voluntad de cooperar y trabajar en equipo, para optimizar la calidad del servicio.

Por otro lado, se consideran puntos débiles en los centros educativos que muestran indicadores un bajo intereses, motivaciones e inquietudes del personal para satisfacer las necesidades a los usuarios. Por lo que no muestran un alto grado de conformidad por parte de los maestros y administradores con los estudiantes y padres de familia; Por lo tanto, los colaboradores no reflejan

la necesidad de abordar las cuestiones de empatía organizacional para mejorar los servicios y lograr metas institucionales (Tenorio, 2019).

Por consiguiente, Herrera (2019) afirma que las habilidades y capacidades de los trabajadores son fundamentales para mejorar la calidad de los servicios, lo que complementa la visión de Gómez y Duran (2021), quienes refieren que la relación con los demás sean empáticas y escuchan y comprendan a la problemática de los usuarios; que van creando los sentimientos de bienestar emocional y psicológico en los usuarios, Asimismo, Esteves et al. (2020), quien planteó que el autoconocimiento son hábitos sociales y que pueden mejorar las relaciones entre las personas, esto mismo fortalece el liderazgo y alcanzar metas institucionales.

Asimismo, Oldrup et al. (2023) sostienen que la empatía está relacionada directamente con las interacciones personales de calidad, especialmente la atención emocional o el apoyo con los estudiantes. Sin embargo, es importante complementar otros estudios que recojan no sólo las percepciones de los usuarios, sino también las percepciones de los estudiantes sobre los docentes y el comportamiento organizacional como usuarios, con el objetivo de fortalecer la empatía y la conciencia emocional de los docentes.

Dentro de la idea de empatía, las escuelas, pueden caracterizarse como organizaciones empáticas y caracterizadas por un enfoque

colaborativo y un compromiso en el tratamiento del bienestar psicológico y emocional de las personas afectadas por el impacto de la presión laboral durante la epidemia (Oldrup et al. Ob. Cit.).

Por otro lado, se tiene el elemento tangible es una dimensión que, según la mayoría de los colaboradores escolares que integran la unidad de aprendizaje, la ubica en un nivel medio, en la cual no cuenta con textos educativos, asimismo el 34%, representa otros indicadores como los inadecuados entornos de aprendizaje y otras condiciones que no garantizan servicios adicionales como alimentación, salud, entretenimiento, deportes y formación. La situación en la atención de la salud no se considera atractiva y limpia, y no se utilizan equipos técnicos modernos para la prevención, por lo que, con una planificación estratégica, las escuelas deben proporcionar las condiciones para la prestación de los servicios básicos y necesarios; es decir, las condiciones para el aprendizaje y el desarrollo.

Según Llanos et al. (2020), concluyeron en su estudio que los servicios básicos son importantes para una calidad de los servicios y que las escuelas; en su mayoría no están implementadas adecuadamente, resultando una baja calidad educativa.

Por otro lado, Anaya et al. (2021) considera las diferencias entre la oferta educativa rural y urbana, la desigualdad externa se manifiesta en brechas en la infraestructura y la implementación de

recursos técnicos, lo que resulta en resultados de aprendizaje insatisfactorios. Esto está en línea con Ruíz (2022), quien sugirió el cambio urgente de elementos físicos, especialmente en términos de infraestructura y tecnología, para poder brindar los mejores servicios necesarios.

Así como Alvarado y Paca (2022) indican su relevancia para la percepción que tiene el usuario de la organización con infraestructura, materiales, equipos adecuados, quedó reflejado en este estudio. Por lo cual resalta la importancia de los servicios: aulas, laboratorios y otros espacios adecuados, según la teoría de Vygotsky, también se deben tener en cuenta otros procesos de desarrollo espacial del aprendizaje, como la naturaleza donde habrá interacción familiar y social, niños con niños, adultos con niños, en un marco colaborativo donde los adultos son padres, madres, maestros y administradores que juegan un papel importante en el aprendizaje.

En cuanto a la dimensión confiabilidad, considerada moderada por la mayoría de los colaboradores, los indicadores determinados para medir la calidad de los servicios educativos muestran cumplimiento de los siguientes procesos: estancia escolar planificada, experiencia de aprendizaje planificada, inscripción a la evaluación SIAGIE por semestre, y la presentación obligatoria bimestral o trimestral de los informes de estudio de los estudiantes no se realiza en el tiempo planificado

o previsto, sin embargo, se espera activamente el ingreso a las escuelas como proceso dentro del plazo establecido para tal efecto.

De lo expuesto, Valenzuela et al. (2021), identifica que los indicadores son representados en el proceso educativo dentro de la planificación anual, además se representa en la confiabilidad como el seguimiento de los procesos ofrecidos en la institución y el interés de los colaboradores en brindar soluciones.

Además, Solano y Uzcategui (2017), consideran que el colaborador realiza el servicio tantas veces como sea necesario hasta lograr su idoneidad, también incluye la eficiencia y eficacia como elementos de integración que debe tener el colaborador; por lo cual, si se prueban, la confiabilidad de la organización ganará la confianza de los usuarios que la usan, pero los estudios muestran que a veces o casi nunca se siguen los procesos. Por lo tanto, la percepción de los colaboradores del colegio sobre los planes futuros fue en su mayoría media o baja, especialmente la renuencia a continuar el trabajo o recomendar los servicios que brinda el colegio, porque también existía la creencia de que los procesos de mejora, reconocimientos e incentivos son una moderada percepción de cumplimiento de misión y visión, que beneficia el desarrollo profesional y personal.

En este contexto, existe una necesidad urgente de que las escuelas consideren estrategias para

desarrollar el potencial humano. Además de establecer procedimientos de acreditación de las escuelas; también deberían considerar estrategias para desarrollar el potencial de las personas para cambiar sus actitudes y aumentar su voluntad. Continúe trabajando y recomendando sus instituciones. Incentivos que motiven a los empleados a implementar la misión y visión de la institución. El objetivo es lograr un desarrollo escolar sostenible mejorando las condiciones del personal, los líderes, los maestros y los administradores.

Según Chiavenato (2009), plantea que los colaboradores brindan condiciones para su retención y aumento de la productividad a través de procesos de capacitación, reconocimiento y motivación a través de los aspectos de la eficiencia de los servicios prestados.

Por lo cual, Peralta Tapia et al. (2023) señalan que el desempeño y satisfacción de los empleados se relaciona con las motivaciones y procesos de capacitación, similares a los brindados por Terán (2021) que existe una correlación directa entre los recursos humanos que mantienen adecuadamente y los recursos humanos reconocidos por la organización como servicio de calidad.

En este sentido, para fortalecer la calidad del servicio en instituciones educativas rurales, es fundamental considerar la participación activa y comprometida de todos los miembros de la

comunidad educativa, incluyendo padres, maestros, alumnos y personal administrativo. A su vez, se debe buscar establecer alianzas estratégicas con organizaciones externas, como ONGs y empresas locales, para obtener recursos adicionales y apoyo en la implementación de mejoras educativas.

La capacitación continua del personal docente es otro factor esencial para garantizar la calidad educativa en las zonas rurales. Esto implica brindar oportunidades de formación en metodologías pedagógicas actualizadas, así como en el uso de tecnologías educativas. Además, es crucial promover la capacitación en competencias socioemocionales y en la atención y acompañamiento a estudiantes con necesidades especiales (Guajala et al., 2021).

Por otro lado, la implementación de programas de seguimiento y evaluación es fundamental para medir y analizar los resultados obtenidos, permitiendo detectar áreas de mejora y ajustar las estrategias educativas. Estos programas deben incluir indicadores de calidad, como tasas de deserción escolar, resultados académicos y satisfacción de los estudiantes y sus familias. Al poner en práctica todos estos elementos clave, se podrá contribuir positivamente al desarrollo integral de las comunidades rurales, no solo desde el punto de vista educativo, sino también en términos sociales y económicos. La educación de calidad en las zonas rurales es un pilar fundamental para

fomentar la equidad y reducir las brechas de desigualdad. Es crucial invertir en la educación rural, garantizando recursos y apoyos adecuados, para así lograr comunidades más prósperas y sostenibles a largo plazo (Chuquipa, 2023).

Conclusiones

Después del análisis de los resultados que se tiene de la percepción de los agentes educativos: Directivos, docentes y administrativos se encuentra en un nivel medio, en los elementos tangibles de fiabilidad. Por lo cual, refleja indicadores que constituyen deficiencia que deben ser atendidas y reducir su incidencia en la búsqueda de la calidad educativa a través de un modelo de red educativa.

Por otro lado, se identificó la calidad de servicio educativo en las instituciones de las zonas rurales, donde constituyen, una estructura organizacional con una perspectiva integrada, autogestionaria y colaborativa, apoyado con el desarrollo de talleres de trabajo orientados a la mejorar el servicio que ofertan las instituciones educativas.

De acuerdo a los resultados se propone una red educativa con indicadores que contenga una capacidad de respuesta, seguridad, y buenos servicios educativos, y que determinen aspectos tangibles que representan una calidad educativa. Y, por último, el modelo de red educativa, fue validado por expertos para después ser ejecutado y dar

respuesta a los objetivos de la investigación, y esto permita garantizar un servicio de calidad.

En conclusión, la implementación de un Modelo de Red Educativa en Instituciones Educativas Rurales es fundamental para fortalecer la calidad del servicio educativo en estas comunidades. Se ha evidenciado que la infraestructura y recursos tecnológicos son elementos clave para lograr este objetivo, permitiendo la conexión y acceso a la información de manera efectiva. Se recomienda que la aplicación práctica del modelo se realice de manera progresiva, considerando las necesidades específicas de cada institución y comunidad rural. Asimismo, es importante establecer indicadores de éxito claros que permitan evaluar el impacto del modelo a lo largo del tiempo y realizar ajustes necesarios para mejorar su eficacia.

Este modelo debe ser implementado tomando en cuenta los diferentes niveles educativos y las etapas de aprendizaje de los estudiantes. Es necesario contar con un plan de capacitación para los docentes y personal educativo, para que puedan manejar de manera adecuada las herramientas tecnológicas y aprovechar al máximo los recursos disponibles.

Además, es importante fomentar la participación activa de los padres de familia y la comunidad en general, en el proceso educativo. Esto puede lograrse a través de la creación de comités o

grupos de trabajo, donde se involucren en la toma de decisiones y en la ejecución de proyectos educativos.

Es fundamental garantizar el acceso a internet de calidad en todas las instituciones educativas rurales, ya que esto permitirá una comunicación efectiva entre los estudiantes, docentes y padres de familia. También se deben proporcionar computadoras, tablets u otros dispositivos tecnológicos a los alumnos, para que puedan realizar actividades de investigación y estudio de manera autónoma. Otro aspecto importante es la formación de alianzas estratégicas con empresas u organizaciones que puedan brindar apoyo financiero y tecnológico. Esto permitirá fortalecer la infraestructura educativa de las comunidades rurales y maximizar el alcance del modelo de red educativa.

Referencias

- Alvarado, U., y Paca, D., (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. Documento en línea. Disponible https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Anaya, T., Montalvo, J., Calderón, A. y Arispe, C. (2021). Escuelas rurales en el Perú: factores que acentúan las brechas digitales en tiempos de pandemia (COVID- 19) y recomendaciones para reducirlas. *Educación*, 30(58), 11-33. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18800/educacion.202101.001>
- Barrero, B., Domingo, J. y Fernández, J. (2021). Calidad de la educación y el orientador educacional. *Educacao e Sociedade*, 42, art. no. e233311. Documento en línea. Disponible <https://DOI.org/10.1590/ES.233311>
- Barrientos Villa, W. A., Hurtado Zapata, C., y Jaimes Villamil, D. M. (2021). La experiencia docente rural en la enseñanza del inglés bajo el modelo escuela nueva (Bachelor's thesis, Escuela de Educación y Pedagogía). Documento en línea. Disponible <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9669>
- Bonilla, O. P., & Muñoz, D. E. (2022). Educación rural mediada por tecnología tradicional en tiempos de pandemia 2020-2022. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(31), 51-59. Documento en línea. Disponible http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1909-83672022000100051&script=sci_arttext
- Calvo León, J., y Rojas Trejos, M. (2023). Propuesta de educación no formal orientada a la capacitación comunitaria en la comunidad de Finca Cuatro de Sarapiquí. Documento en línea. Disponible <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/27193>
- Canales, D. E. (2022). Calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 2(3), e21437. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i3.21437>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de Administración* (Séptima edición). McGraw Hill-México.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los recursos humanos-El capital humano de las organizaciones* (Novena edición). McGraw Hill-México.
- Chuquipa, E. N. L. (2023). La participación ciudadana en la educación pública. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1515-1533.
- Cruz-Carbonell, V., Hernández-Arias, Á. F., y Silva-Arias, A. C. (2020). Cobertura de las TIC

- en la educación básica rural y urbana en Colombia. *Revista científica profundidad construyendo futuro*, 13(13), 39-48.
- Esteves Villanueva, Angela Rosario, Paredes Mamani, Rene Paz, Calcina Condori, Carmen Rosa, & Yapuchura Saico, Cristóbal Rufino. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción*, 11(1), 16-27. Documento en línea. Disponible <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>
- Glaés, L. y Nilsson, H. (2021). Who owns the knowledge? Knowledge construction as part of the school improvement process. *Improving Schools*, 24(1), 62- 75. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/1365480220929767>
- Gómez, A. y Duran, N. (2021). The Protective Role of Empathy and Emotional Selfefficacy in Predicting Moral Disengagement in Adolescents Separated from Illegal Armed Groups. *Anuario de Psicología Jurídica*, 31, 127-136. <https://doi.org/10.5093/apj2021a10>
- Gorozabel-Quiñonez, J. E., Alcívar-Cedeño, T. G., Moreira-Morales, L. L., y Zambrano-Delgado, M. F. (2020). Los modelos de gestión educativa y su aporte en la educación ecuatoriana. Documento en línea. Disponible <https://www.academia.edu/download/99448733/1280.pdf>
- Guajala, L. P. T., Ordoñez, A. G. T., Castillo, J. E. A., Avelino, E. I. M., & Pérez, V. L. Z. (2021). Implicaciones del modelo constructivista en la visión educativa del siglo XXI. *Sociedad & Tecnología*, 4(S2), 364-376.
- Herrera, S. (2019). Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Práctica. *Industrial Data*, vol. 22, 1. Documento en línea. Disponible <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81661270005/html/index.htm>
- Llanos, M., Perales, R. y Marcelo, M. (2020). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 80–91. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.785>
- Loachamin, L. A. M., Bazantes, L. F. V., Reyes, A. R. V., Quilambaqui, R. G. G., y Anguisaca, A. M. S. (2023). Desafíos y oportunidades en la educación ecuatoriana postpandemia: una perspectiva desde la docencia y la tecnología educativa. *MENTOR Revista de Investigación Educativa y Deportiva*, 2(5), 205-219.
- Martínez, E.; Tobón, J.; López, E. y Manzanilla, H. (2020). Calidad Educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. <https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Martínez, F. (2018). La preocupación por la calidad de la educación y su valor social. *Revista Fuentes*, 20(2), 17-27. Documento en línea. Disponible <http://dx.doi.org/10.12795/revistafuentes.2018.v20.i2.01>
- Mesías Crespín, K. C., Castillo Salazar, R. N., y Vargas Montalvo, A. H. (2022). Desafíos de la educación inclusiva e igualdad escolar en instituciones educativas peruanas. *EduSol*, 22(78), 56-68.
- Muñoz, D. J. (2020). Educación virtual en pandemia: una perspectiva desde la Venezuela actual. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 387-404. Documento en línea. Disponible <https://www.revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1377>
- Oldrup, H., Kyed, M., Nielsen, ABS y Christensen, AD (2023). Espacios complejos de participación durante y después del despliegue paterno: las emociones y las relaciones de los niños daneses con sus padres. *Infancia*, 30 (2), 161-176.

- Documento en línea. Disponible <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09075682231169970>
- Olivera J.; Ulloa, J.; Olivera, A. y Santivañez, I. (2020). Estudio de las disciplinas de la organización inteligente en la gestión de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Prospectiva Universitaria, Revista de la UNCP*, 17(1), 143- 148.
- Oruna, A., Oruna, M., Aranguren, P., y Sánchez, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 855-871. Documento en línea. Disponible <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890883>
- Payá, I. T., y Armenta, M. C. (2018). Realidad aumentada como recurso en el aprendizaje de las Ciencias Naturales en el grado de Magisterio en Educación Primaria. In *Jornadas sobre investigación y didáctica en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas: V Congreso Internacional de Docentes del ámbito STEM. experiencias docentes y estrategias de innovación educativa para la enseñanza de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas* (pp. 499-506). Santillana. Documento en línea. Disponible <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7621725>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., y Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634–645. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Ruíz, S. (2022). Gestión pedagógica y la calidad educativa en estudiantes de secundaria de dos Instituciones Educativas Públicas de Perú. *IGOBERNANZA*, 5(19), 137–158. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n19.2022.209>
- Solano, J., y Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59.
- Tenorio, D. J. (2019). Modelo de Gestión Escolar Cooperativa para desarrollar competencias de planificación institucional en la red educativa "Divino Maestro" de Jaén. Chiclayo- Perú. [tesis doctoral]. Universidad César Vallejo. Documento en línea. Disponible <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44380>, 2019.
- Terán, D. U. (2021). Más allá de la responsabilidad social de las empresas: reforzar la diligencia debida en materia de derechos humanos mediante el instrumento jurídicamente vinculante sobre empresas y derechos humanos (No. 138). *Research Paper*. Documento en línea. Disponible <https://www.econstor.eu/handle/10419/278406>
- UNESCO (2020). América Latina y el Caribe: Inclusión y educación: Todos y todas sin excepción. Documento en línea. Disponible <https://gem-report-2020.unesco.org/es/america-latina-y-el-caribe/>
- Valenzuela, K., Carrera, M. y Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Zulaiha, D., Lian, B. y Mulyadi, M. (2020). El efecto de la competencia del director y la participación comunitaria en la calidad de los servicios educativos. *Revista de Trabajo Social y Educación Científica*, 1 (1), 45-57.