

# Servicio educativo y deserción escolar: un análisis de la Educación Básica Alternativa en Nueva Cajamarca, Perú

Educational service and school dropout: an analysis of alternative basic education in Nueva Cajamarca, Peru

Milder Edgar Minga Sarmiento<sup>1,a</sup> ✉, Luz Marina Díaz Hurtado<sup>2,a</sup>, Hugo Jaime Mera Naval<sup>1,b</sup>, José Humberto Meléndez Díaz<sup>1,b</sup>

Recibido: 26-11-2024

Aceptado: 08-01-2025

Publicado en línea: 15-01-2025

Artículo disponible  
escaneando QR



## Citar como

Minga Sarmiento, M. E., Díaz Hurtado, L. M., Mera Naval, H. J., y Meléndez Díaz, J. H. (2025). Servicio educativo y deserción escolar: un análisis de la Educación Básica Alternativa en Nueva Cajamarca, Perú. *Desafíos*, 16(1), 51-7. <https://doi.org/10.37711/desafios.2025.15.1.439>

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre el servicio educativo y la deserción escolar en el Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA) "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", en el distrito de Nueva Cajamarca (Perú), 2024. **Métodos.** Estudio de enfoque cuantitativo, a partir de una investigación de tipo básica, nivel correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 300 estudiantes de la institución, mientras que la muestra fue de 166 estudiantes elegidos mediante el muestreo probabilístico simple, comprendidos en los niveles inicial, intermedio y avanzado. El instrumento para el recojo de datos empleados fue el cuestionario en la modalidad de escala de Likert. Para el análisis inferencial se usó el coeficiente correlación de Spearman. **Resultados.** Los niveles de la variable "servicio educativo" fueron: bajo (2,41 %), bueno (33,73 %) y alto (63,86 %); en cuanto a la variable "deserción escolar" fue: bajo (6,63 %), medio (87,95 %) y alto (5,42 %). Estos resultados permiten observar la aceptación de los servicios educativos, pero con la necesidad de atención en el servicio de enseñanza. La relación entre las variables "servicio educativo" y "deserción escolar" fue negativo, muy bajo y significativo ( $\rho = -0,192, p = 0,013 < 0,05$ ). **Conclusiones.** Existe relación significativa entre servicio educativo y deserción escolar en del CEBA "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", así mismo, la dimensión "pedagogía" fue considerada como uno de los factores en la deserción escolar

**Palabras clave:** servicio educativo; deserción escolar; fiabilidad; empatía; condición familiar; pedagogía; condición económica.

## ABSTRACT

**Objective.** To determine the relationship between educational service and school dropout at the "Manuel Fidencio Hidalgo Flores" Alternative Basic Education Center (CEBA, by its Spanish acronym), in the district of Nueva Cajamarca, Peru, in 2024. **Methods.** A quantitative study based on basic research, with a correlational and cross-sectional design. The population consisted of 300 students from the institution, and the sample included 166 students selected through simple probabilistic sampling, spanning the initial, intermediate, and advanced levels. A Likert-scale questionnaire was used for data collection, and Spearman's rank correlation coefficient was employed for inferential analysis. **Results.** The levels of the "educational service" variable were: low (2.41%), good (33.73%), and high (63.86%), while the levels of the "school dropout" variable were: low (6.63%), medium (87.95%), and high (5.42%). These results indicate general acceptance of educational services, although improvements in teaching quality are needed. The relationship between "educational service" and "school dropout" was negative, very weak, and statistically significant ( $\rho = -0.192, p = 0.013 < 0.05$ ). **Conclusions.** There is a significant relationship between educational service and school dropout at the "Manuel Fidencio Hidalgo Flores" CEBA. Moreover, the "pedagogy" dimension was identified as one of the contributing factors to school dropout.

**Keywords:** educational service; school dropout; reliability; empathy; family condition; pedagogy; economic condition.

## Filiación y grado académico

<sup>1</sup> Universidad Nacional de San Martín, Rioja, Perú.

<sup>2</sup> Universidad Católica sede Sapientiae, Nueva Cajamarca, Perú.

<sup>a</sup> Magister en Psicología Educativa.

<sup>b</sup> Doctor en Administración de la Educación.



## INTRODUCCIÓN

Los servicios educativos en un mundo competitivo tienen un impacto crucial, porque los jóvenes pueden tener una preparación para el mercado laboral, destacándose en habilidades técnicas y blandas, incluso con herramientas y modelos desarrollados que ayudarían a potenciar los servicios educativos. Diversos países en América Latina reflejan la calidad de los servicios educativos, en dimensiones tales como atención y buena gestión (Chamoly, 2021). Los servicios educativos son realizados a través de actividades educativas y de gestión, logradas de manera organizada para alcanzar los objetivos (Ministerio de Educación [MINEDU], 2021).

En ese marco, los estudios internacionales sobre la deserción escolar la definen como el ausentismo de estudiantes, después de registrarse y haber participado en un lapso de tiempo (Gaviria y Uribe, 2006). Según Barrios y Barrios (2022), la deserción puede estar motivada por diversos factores en lo personal, social, cultural, económico y político. Organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), también sostienen que existe la deserción escolar entre 15 y 18 años, por una deficiencia estructural del sistema (Guzmán y Moctezuma, 2023).

En el contexto nacional, el MINEDU (2021) sostiene que el 6,3 % de los estudiantes abandonan sus actividades escolares por diversas situaciones. De cada 100 estudiantes entre los 17 y 18 años, 22 no terminan su educación secundaria, por cada 100 jóvenes entre las edades de 13 y 19 años 5 dejan sus estudios (CARE, 2023). Los diversos estudios en diferentes ciudades, como en Ica, sostienen que la deserción escolar se puede notar por incumplimiento de las actividades académicas y la falta de orientación de sus docentes (Barrios y Barrios, 2022). Hechos que revelan que los docentes requieren capacitación sobre diversos documentos, como las guías didácticas de Educación Básica Alternativa (EBA). También, en la ciudad de Tacna se evidencia la existencia de estudiantes que dejan de asistir a clases por diversos factores, como mala infraestructura, capacitaciones de docentes, factores familiares, económicos y sociales, entre otros (Mamani Churra y Núñez Eguiluz, 2021).

A nivel regional, Ramos (2022) sostiene que el desempeño docente y la calidad del servicio educativo se relacionan de manera positiva alta y significativa. Por su parte, Barrera (2023), en su investigación sobre modelos de servicios educativos y deserción escolar, señala que existe una relación significativa entre las variables "servicio educativo" y "deserción escolar". Mientras, Paredes et al. (2023) señalan que la calidad del servicio educativo es cumplida en algún grado en las diferentes escuelas.

En la ciudad de Nueva Cajamarca, en el Departamento de San Martín (Perú). La deserción escolar Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA) "Manuel Fidencio Hidalgo Flores" se percibe en el ausentismo de estudiantes por diversos factores. La institución cuenta con 300 estudiantes matriculados en edades mayores de quince años; sin embargo, a la fecha existe un 8 % de estudiantes que dejaron de estudiar. Estos datos preocupan a las autoridades de la institución, quienes requieren urgente intervención de las autoridades nacionales, regionales y locales; inclusive de la misma Unidad de Gestión Local.

La investigación cobra relevancia por diversos aspectos; entre otros, la búsqueda de un buen servicio educativo que mejore la calidad educativa en el Perú. En ese marco, es importante identificar diversas falencias en la institución educativa, como infraestructura, capacitación docente, e incluso enseñanza tradicional. Teóricamente, el estudio se fundamenta en el requerimiento de un buen servicio educativo de calidad. En dicha perspectiva, han sido percibidos diferentes factores que tiene que ser atendidos para contribuir con la mejora de la calidad educativa.

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre el servicio educativo y la deserción escolar en estudiantes del CEBA "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", en el distrito de Nueva Cajamarca (Perú), 2024. Así mismo, sirvió para analizar los niveles de sus variables, servicio educativo y deserción escolar, así como la relación entre las dimensiones de las mismas.

## MÉTODOS

### Tipo y área de estudio

El enfoque de estudio fue cuantitativo, siendo además una investigación de tipo básica, porque busca únicamente descubrir nuevos conocimientos sobre las variables en estudio (Ñaupas et al., 2018) además de profundizar la comprensión de la relación entre variables entre sí. El diseño de investigación fue no experimental y de alcance relacional, transversal. El estudio se realizó en el CEBA "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", en el distrito de Nueva Cajamarca (Perú), durante el primer semestre del 2024.

### Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por 300 estudiantes de tres ciclos: básico, medio y avanzado. La muestra considerada fue de 166 estudiantes de los tres ciclos académicos. La selección de la misma estuvo considerada por criterios de inclusión: estudiantes provenientes del ciclo básico, medio y

avanzado, mientras que las edades de los estudiantes fueron superiores a los de 14 años. Los criterios de exclusión fueron: estudiantes que no estuvieran matriculado, además de aquellos que no asistieron al momento de la aplicación del instrumento y no supieran leer ni escribir. El muestreo fue probabilístico simple, seleccionado a través de la fórmula a un nivel de confianza de 95 % y un margen de error de 5 %, donde se obtuvo el total de 166 estudiantes.

**Variable e instrumentos de recolección de datos**

Las variables del presente estudio fueron "servicio educativo" y "deserción escolar". La primera variable se midió a través de un cuestionario denominado servicio educativo, que constó de 4 dimensiones y 19 ítems, el baremo utilizado fue: bajo (19-44), medio (44-69) y alto (69-95). El proceso de validación del instrumento fue realizado por tres jueces expertos en la especialidad y una prueba piloto con resultado de una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,711, considerándose un instrumento confiable. La segunda variable fue medida mediante un cuestionario denominado deserción escolar, con 24 ítems. El baremo aplicado fue: bajo (24-56), medio (56-88) y alto (88-120). Los indicadores fueron: método de crianza, cohesión familiar, entorno familiar, falta de recursos, proveniencia de bajo nivel socioeconómico, influencia de planificación educativa, metodología utilizada por los docentes e implementación de cambios destinados a mejorar el proceso de aprendizaje. Este segundo instrumento fue validado por tres jueces expertos y la prueba piloto dio como resultado un alfa de Cronbach de 0,852, mostrándose un instrumento fiable. Ambos instrumentos fueron elaborados con adaptación para el servicio educativo y deserción escolar (Brio y Emerérita, 2021). En ese sentido, no se utilizó algún instrumento para datos generales.

Por último, el estudio fue autorizado por una autorización del Comité de Ética de la institución donde se realizó el estudio.

**Técnicas y procedimientos de la recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, lo cual permitió recolectar los datos de un determinado grupo o muestra, correspondiente a un tema específico (Arias, 2016). Los datos fueron recogidos de la institución con previa autorización del director. La aplicación de los cuestionarios tuvo una duración de entre 25 a 30 minutos para cada instrumento. Los estudiantes fueron consultados previamente a través del consentimiento informado, antes de brindar información; documento que permitió proceder antes del llenado del cuestionario a orientarles sobre el estudio. Los datos obtenidos fueron procesados a través de la estadística descriptiva e inferencial, para ser presentados a través de tablas.

**Análisis de datos**

El análisis de datos se realizó teniendo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial; primero, se utilizó para presentar los datos a través de tablas de distribución de frecuencia y figuras, luego se utilizó la estadística inferencial para probar la hipótesis. El procesado de los datos fue realizado a través del programa SPSS V.25; programa que permitió presentar los datos de manera establecida a través de tablas, para el respectivo análisis de las variables de estudio y sus dimensiones.

**Aspectos éticos**

El estudio realizado permitió tener en cuenta el uso de las normas éticas y se tuvo cuidado de la integridad científica, teniendo en cuenta: respeto, responsabilidad, imparcialidad y justicia. La participación de los estudiantes fue voluntaria y se garantizó el anonimato de sus respuestas.

**RESULTADOS**

En la Tabla 1 se observan los resultados sobre "servicio educativo". La mayoría de los participantes, 63,86 % (106), percibían un nivel alto, mientras que una minoría, 33,73 % (56), percibieron un nivel medio y un 2,41 % (4) un nivel bajo. Para el caso de las dimensiones los resultados fueron similares. Así, en cuanto al elemento tangible, el 46,39 % (77) de los estudiantes percibieron

**Tabla 1**  
*Servicio educativo en estudiante del CEBA "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", distrito de Nueva Cajamarca, 2024*

Variable y dimensiones Servicio educativo	n = 166	
	fi	%
Bajo	4	2,41
Medio	56	33,73
Alto	106	63,86
Dimensión elementos tangibles		
Bajo	14	8,43
Medio	75	45,18
Alto	77	46,39
Dimensión fiabilidad		
Bajo	4	2,41
Medio	83	50,00
Alto	79	47,59
Dimensión capacidad de respuesta		
Bajo	28	16,87
Medio	60	36,14
Alto	78	46,99
Dimensión seguridad y empatía		
Bajo	12	7,23
Medio	53	31,93
Alto	101	60,84

**Tabla 2**  
Deserción escolar en estudiante del CEBA "Manuel Fidencia Hidalgo Flores", distrito de Nueva Cajamarca, 2024

Variable y dimensiones Deserción escolar	n = 166	
	fi	%
Bajo	11	6,63
Medio	146	87,95
Alto	9	5,42
Dimensión condición familiar		
Bajo	27	16,27
Medio	129	77,71
Alto	10	6,02
Dimensión condición económico		
Bajo	45	27,11
Medio	107	64,46
Alto	14	8,43
Dimensión pedagogía		
Bajo	23	13,86
Medio	133	80,12
Alto	10	6,02

un nivel alto el 45,18 % (75) un nivel medio, y el 8,43 % (14) un nivel bajo. En cuanto a la dimensión "fiabilidad", la gran mayoría se quedó en un nivel medio, el 50 % (83); en un nivel alto el 47,59 % (79), y solo el 2,41 % (4) en un nivel bajo. En la dimensión "capacidad de respuesta", la gran mayoría de los estudiantes fueron considerados en un nivel alto 46,99 % (78), en un nivel medio 36,14 % (60) y en un nivel bajo, 16,87 % (28); mientras para la dimensión seguridad y empatía, el 60,84 % (101) alcanzaron un nivel alto, en un nivel medio el 31,93 % (53) y solo el 7,23 % (12) se ubicaron en un nivel bajo. Estos resultados permiten identificar que la mayoría de los estudiantes tenían una buena impresión respecto al servicio educativo, al ser impartidas sus actividades de enseñanza. También se observa la existencia de estudiantes que señalan que los servicios educativos necesitan su atención.

**Tabla 4**  
Relación entre "servicio educativo" y las dimensiones de la "deserción escolar" en estudiantes de la muestra

Variables	Deserción escolar	
	Rho-Spearman	p-valor
Servicio educativo	-0,192	0,013
Dimensión elementos tangibles	-0,230	0,003
Dimensión fiabilidad	-0,103	0,186
Dimensión capacidad de respuesta	-0,131	0,091
Dimensión seguridad y empatía	-0,248	0,001

**Tabla 3**  
Verificación de la distribución normal a través del test de Kolmogórov-Smirnov del "servicio educativo" y "deserción escolar", así como sus dimensiones

Variables y sus dimensiones	Estadístico	p-valor
Servicio educativo	0,080	0,011*
Dimensión elementos tangibles	0,105	0,000
Dimensión fiabilidad	0,117	0,000*
Dimensión capacidad de respuesta	0,167	0,000*
Dimensión seguridad y empatía	0,111	0,000*
Deserción escolar	0,107	0,000*
Dimensión condición familiar	0,119	0,000*
Dimensión condición económico	0,134	0,000*
Dimensión pedagogía	0,121	0,000*

En la Tabla 2 se observan los resultados de la variable "deserción escolar". Más de la mitad de los estudiantes, 87,95 % (146), indicaron la existencia de deserción escolar lo que podría deberse a diferentes factores. Respecto a las dimensiones, en la dimensión "condición familiar", el 77,71 % (129) de los estudiantes se mostraron en una tasa intermedia de deserción, lo que podría deberse a factores socioeconómicos, emocionales y psicológicos; el 16,27 % (27) en un nivel bajo y solo el 6,02% (10) en un nivel alto. Respecto a la dimensión "condición económica", la gran mayoría tenían una deserción intermedia, el 64,46 % (107), lo que puede deberse a diversos factores o problemas económicos; y en la dimensión "pedagogía" se observa que la gran mayoría, el 80,12 % (133), mostraron la impresión de que deben tener una educación y procesos de enseñanza-aprendizaje de calidad.

Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se empleó la estadística inferencial. Inicialmente, se analizó si los datos presentaban o no normalidad; estos fueron (n = 166), lo cual se realizó a través del test Kolmogórov-Smirnov (ver Tabla 3). El resultado del p-valor obtenido de las variables y dimensiones fue menor a 0,05, por lo que se optó por la correlación de Spearman como prueba no paramétrica.

En la Tabla 4 se observan los resultados encontrados en relación al "servicios educativos" y la "deserción escolar". Aquí se comprobó que ambas variables se relacionan de manera negativa significativa, mientras que, en las dimensiones de estudio, como dimensión de fiabilidad, se muestra una relación no significativa; por otra parte, el p-valor obtenido fue  $p = 0,186$ , ( $> 0,05$ ). Sin embargo, los resultados en las demás dimensiones son significativas.

## DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio revelan la importancia de los servicios educativos en un Centro de Educación Básica Alternativa, porque permiten terminar sus estudios secundarios; de igual manera, enfatizan el desarrollo de habilidades laborales y empresariales, claves para realizar estudios técnicos, superiores, entre otros. Tal como sostiene Reyes (2018), los servicios se consideran fiables cuando se obtienen correctamente, incluso cuando cumplen con las expectativas del cliente, es decir, del estudiante, la familia y la comunidad. Por lo tanto, los componentes de un buen servicio también implican interés y aspecto visual; en otros términos, atención detallada y buen servicio (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Este estudio pretendió establecer como objetivo general la relación de los servicios educativos y la deserción escolar. Los resultados obtenidos señalan que existe una relación negativa débil pero significativa, llegando por tanto a aceptarse la hipótesis de investigación y rechazándose asimismo la hipótesis nula. Los resultados obtenidos están en concordancia con los estudios de Barrios y Barrios (2022) quienes sostienen que la enseñanza y la deserción escolar se relacionan. Por su parte, Ramos (2022) señala que el desempeño y la calidad del servicio es importante, al tener docentes bien capacitados, que pueden brindar una enseñanza de calidad. Los resultados hacen entrever que pueden ser significativos, pero para ambos estudios se necesitan mejorar los servicios educativos a fin de disminuir la deserción escolar. Por consiguiente, se debe evitar que el estudiante abandone la escuela. Desde la información teórica según Viñas (2010), para brindar el servicio educativo se requiere tener docentes capacitados, asesorados y evaluados, con el fin de mejorar la educación. Además, para un servicio sea de calidad, cada institución debe tener claros sus objetivos y metas. Por lo tanto, según los resultados obtenidos, la relación aún se percibe de manera moderada.

El análisis de los resultados de los servicios educativos en el CEBA, se observa que la gran mayoría de los estudiantes valoran los servicios educativos, incluso llegando a niveles altos. Sin embargo, se observan resultados centrados en un nivel medio, en donde la mayoría llegan a abandonar el estudio por diversos factores. Los resultados enfatizan además el entorno pedagógico, seguidos por los factores familiares y económicos. Por su parte, Ramírez (2010) y Arauco et al. (2020) sostienen que no solo existen dichos factores, también existen otros factores internos y externos, desde el entorno social al nivel personal.

En cuanto a la relación de las variables "servicio educativo" y "deserción escolar", los resultados revelan

una relación significativa entre las dimensiones "elementos tangibles", "capacidad de respuesta", "seguridad y empatía", a excepción de la dimensión "fiabilidad". Estos resultados permiten entrever cómo en la medida en que existan buenos servicios educativos también existirá menos deserción escolar en el CEBA. En la misma línea, Ramos (2022) sostiene que el ausentismo escolar se debe a factores laborales, por presentarse horarios incompatibles. Así mismo, Avilés (2022) sostiene que las variables servicio de calidad y satisfacción de los estudiantes se relacionan significativamente. De igual modo, llega a obtener relaciones significativas entre sus dimensiones infraestructura, capacidades pedagógicas, trato respetuoso y enseñanza aprendizaje. Los resultados presentados permiten observar que existen diversos factores para que el estudiante no asista a clases. Sin embargo, el estudio demuestra que el factor de mayor impacto de la deserción escolar es la pedagogía, seguido por el factor familiar. En concordancia a lo mencionado, Salce (2020) señala que el desempeño docente con menos preparación o menos Actualización refuerza la tendencia de que los estudiantes dejen de ir a clases. No obstante, Najarro y Maroto (2024) sostienen que las experiencias didácticas en la educación de adultos son la parte esencial, porque contribuyen en la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Por consiguiente, los resultados presentados revelan que los servicios educativos brindados a los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", en alguna medida brindan oportunidades a los estudiantes de diferentes edades para continuar sus estudios y lograr superar una etapa de su educación, a fin de continuar estudios superiores; acción que demuestra una gran capacidad de superación.

Sin embargo, existieron limitaciones en diferentes factores como: económicos, familiares, búsqueda de información para los antecedentes, entre otros, que limitan a los estudiantes para continuar sus estudios y lograr culminarlos. Bajo ese criterio, se requiere mayor atención por parte de las autoridades educativas, para evitar el abandono escolar y la frustración en su etapa final de estudios.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el presente estudio evidencian que existe relación significativa entre el servicio educativo y la deserción escolar. Así mismo, se percibe una mayoría de estudiantes con buenas perspectivas de los servicios educativos en el Centro de Educación Básica Alternativa "Manuel Fidencio Hidalgo Flores", sin descartar que el mayor ausentismo o abandono escolar se encuentra relacionado con el

factor pedagógico. Los hechos presentados revelan que para que exista un buen servicio educativo de calidad se requiere contar con un conjunto de factores: docentes bien capacitados, infraestructura adecuada, equipos tecnológicos, servicios de alimentación, salud y de recreación. De igual manera, se requiere el compromiso de las autoridades, como el Ministerio de Educación, gobiernos regionales y locales. Por su parte, los docentes tienen el deber ético de contar con una preparación permanente para que los estudiantes puedan lograr buenos aprendizajes significativos.

## Recomendación

Se recomienda a los directores realizar estudios o investigaciones sobre servicio educativo y deserción escolar, para atender a grupos vulnerables, reducir el abandono escolar y mejorar la calidad educativa. Así mismo, se recomienda a los docentes revisar el presente estudio para lograr empoderarse en la aceptación de los servicios brindados a los estudiantes. Realizar el estudio permitirá identificar las causas de la deserción y lograr proponer estrategias efectivas para que los estudiantes continúen con sus estudios.

## Agradecimientos

Se agradece a la autoridad directiva y a los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores, distrito de Nueva Cajamarca, que permitieron el apoyo incondicional para llevar a cabo el desarrollo del presente estudio (Perú).

## REFERENCIAS

- Arauco, F. M., Arauco, J. C., Aliaga, C. G. (2020). Trabajo y rendimiento académico en estudiantes de Educación Básica Alternativa altoandina. *Desafíos*, 11(1), 32-38. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.139>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Editorial Episteme. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)
- Avilés, O. H. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93309/Avil%E9s\\_T\\_OH-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93309/Avil%E9s_T_OH-SD.pdf?sequence=4)
- Barrios, V., y Barrios, H. E. (2022). *Enseñanza a distancia y deserción escolar en los Centros de Educación Básica Alternativa del Distrito de Ica. Huancavelica* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional, Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4435>
- Barrera, Z. (2023). *Modelo de servicio educativo secundaria en alternancia y deserción escolar en estudiantes del ámbito rural en la región San Martín, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional Digital UNASAM. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/6105>
- Brio, E., y Emerita, D. (2021). *Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales-SJL, Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75342/Brio\\_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75342/Brio_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CARE (2023). *Reporte anual*. <https://care.org.pe/wp-content/uploads/2024/06/REPORTE-ANUAL-CARE-PERU-2023-LWD.pdf>
- Chamoly, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly\\_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gaviria, A., y Uribe, A. (2006). *Antioquia se toma la palabra. Deserción escolar*. <http://www.lapalabra.gov.co/descarga/documentos/DesercionEscolar.pdf>
- Guzmán, R., y Moctezuma, A. (2023). Causas del abandono escolar en educación media superior de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3337-3353. <https://doi.org/10.37811/clrcm.v6i3.2468>
- Mamani Churra, F. M., y Núñez Eguluz, R. N. (2021). *El factor laboral por incompatibilidad de horarios y el ausentismo escolar en estudiantes del CEBA, Coronel Bolognesi, Tacna, 2020. Arequipa* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional digital de la UNAS. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13844>
- Ministerio de Educación. (2021). *Norma técnica para la implementación del mecanismo denominado compromisos de desempeño 2021. RM N.º 042-2021- Minedu*. MINEDU. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/1604416-042-2021-minedu>
- Ministerio de Educación. (2024. 14 de enero). *Educación Básica Alternativa (EBA) para adolescentes, jóvenes y adultos*. MINEDU. <https://www.gob.pe/35522-educacion-basica-alternativa-eba-para-adolescentes-jovenes-y-adultos-programas-de-la-eba>
- Najarro, U., y Maroto, J. (2024). Experiencia didáctica en la educación secundaria de adultos: trabajando los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Granada, España. *Desafíos*, 15(2), 134-9. <https://doi.org/10.37711/desafios.2024.15.2.424>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romeros, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacion-Naupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacion-Naupas.pdf)
- Paredes, J., Mendoza, T., y Retto, P. (2023). *Percepción de la calidad del servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública de la región San Martín, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Digital Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://repositorio.ucss.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/3d36fc17-8b06-474b-b1b5-7e5de6f770c0/content>
- Ramírez, Y. (2010). *La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar. San Marcos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/da3af957-e6d3-4873-93fd-7e282ee57f35/content>
- Ramos, G. (2022). *Desempeño docente y calidad en el servicio educativo en una institución educativa secundaria pública de Rioja, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/109149>

- Reyes, M. (2018). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo según docentes de las instituciones educativas de la red 16 Lurigancho - 2018*. Lima, Perú [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23956>
- Salce, F. (2020). Deserción escolar y calidad de los docentes en Chile. *Revista de Análisis Económico*, 35(2), 135-159. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-88702020000200135>
- Viñas, J. (2010). Horizonte de los servicios educativos en Catalunya. *Revista OGE-FEAE*, (2), 15-19. <https://feae.eu/revista/>
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Series de conocimiento relevantes: calidad del servicio*. Marketing Science Institute. <https://www.abebooks.com/9780965711432/Service-Quality-MarketingScience-Institute-0965711439/plp>

#### Contribución de los autores

MEMS: conceptualización, investigación y administración del proyecto.

LMDH: análisis de resultados, discusión y revisión final del artículo.

HJMN: metodología y análisis forma.

JHMD: validación, supervisión y escritura del borrador original.

#### Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

#### Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

#### Correspondencia

Milder Edgar Minga Sarmiento

Lima, Perú.

Teléfono: +51 957 792 335

E-mail: [exitos1978@gmail.com](mailto: exitos1978@gmail.com)