

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA



TESIS

**COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR Y SERVICIO EDUCATIVO
EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA
51001 HUMBERTO LUNA CUSCO – 2024**

PRESENTADO POR:

Br. JERALDY LIZARRAGA SALAZAR

Br. ANITA HUAMAN HUACHUVILCA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN EDUCACIÓN:
ESPECIALIDAD EDUCACIÓN PRIMARIA**

ASESORA:

Dra. MARICIA URSULA URRUTIA MENDOZA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2142-9159

CUSCO – PERÚ

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** MARICIA URSULA URRUTIA MENDOZA.....
 quien aplica el software de detección de similitud al
 trabajo de investigación/tesis titulada: COMPROMISOS DE GESTIÓN
ESCOLAR y SERVICIO EDUCATIVO EN DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA 51001 HUMBERTO
LUNA CUSCO - 2024.....

Presentado por: Dr. JERALDY LIZARRAGA SALAZAR DNI N° 70324237 ;
 presentado por: Dr. ANITA HUAMAN HUACHUVILCA DNI N°: 73514652.....
 Para optar el título Profesional/Grado Académico de LICENCIADA EN EDUCACIÓN:
ESPECIALIDAD EDUCACIÓN PRIMARIA.....


Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por TRES veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 26 de Mayo..... de 20.....



Firma

Post firma MARICIA URSULA URRUTIA MENDOZA

Nro. de DNI 23894249.....

ORCID del Asesor 0000-0003-2142-9159.....

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:594698046.....

TESIS FINAL ANITA Y JERALDY ULT..pdf

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:594698046

Fecha de entrega

26 may 2026, 5:33 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 may 2026, 5:42 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS FINAL ANITA Y JERALDY ULT..pdf

Tamaño del archivo

3.0 MB

106 páginas

23.792 palabras

146.316 caracteres




9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

- A Dios y a la Virgen de Guadalupe por iluminar mi camino para poder lograr todos mis objetivos propuestos.
- A mis queridos padres Placida Salazar Mio y Artemio Lizarraga Romero quienes con su amor y cariño siempre me brindaron un soporte emocional, afecto y comprensión en todo este tiempo de formación profesional.

- Jeraldly

Con todo mi cariño y profunda gratitud, dedico este trabajo a mis padres, Máximo Huamán Chahuaylacc y Ana María Huachuvilca Roa, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por su guía constante y por acompañarme en cada paso de mi desarrollo académico y personal.

A mis hermanos y hermanas, cuyo apoyo incondicional y palabras de aliento me motivaron a superar cada obstáculo durante mi formación profesional. Gracias por ser mi refugio y mi impulso en los momentos más desafiantes.

A mis amistades más cercanas, que estuvieron a mi lado en los momentos difíciles, brindándome su soporte emocional y compartiendo conmigo alegrías y aprendizajes.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que, de una u otra manera, dejaron una huella en mi camino, creyendo en mí y ayudándome a construir este sueño.

- Anita

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro agradecimiento a Dios por brindarnos salud y vida, a nuestros padres, hermanos y amistades que fueron de gran soporte y ayuda, a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y a los docentes de la Facultad de Educación en especial a nuestra asesora la Dra. Maricia Ursula Urrutia Mendoza quien deposito su confianza y tiempo en nosotras brindándonos su apoyo y sus conocimientos haciendo posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar el trabajo de investigación dentro de sus instalaciones.

Las tesistas

PRESENTACIÓN

DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

Con el objetivo de cumplir con los requisitos establecidos en el "Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación Primaria de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco", se presenta el presente estudio titulado "Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024", con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Educación de la especialidad de Primaria. La realización de esta investigación estará supervisada por la Dra. Maricia Ursula Urrutia Mendoza y se llevará a cabo siguiendo principios científicos, con la meta de lograr los objetivos planteados en el estudio y contribuir al campo de las ciencias educativas.

Las tesoristas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación.....	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación Práctica	6
1.3.3 Justificación Metodológica.....	6
1.4 Objetivos de la investigación	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	8
2.1. Bases teóricas	8
2.1.1. Teóricas de gestión escolar.....	8
2.2 Marco conceptual	24
2.3 Antecedentes empíricos de la investigación.....	26
2.3.1 A nivel internacional	26
2.3.2 A nivel nacional.....	28
2.3.3 A nivel Local	30
CAPÍTULO III.....	33
HIPÓTESIS Y VARIABLES	33

3.1. Hipótesis.....	33
3.1.1 Hipótesis general	33
3.1.2 Hipótesis específicas.....	33
3.2. Operacionalización de variables.....	34
CAPITULO IV.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1 Ámbito de estudio: Localización político y geográfico	36
4.2 Tipo, nivel y diseño de la investigación.....	36
4.3 Unidad de análisis	38
4.4 Población de estudio.....	38
4.5. Tamaño de muestra	39
4.6. Técnica de selección de muestra	40
4.7. Técnica de recolección de información.....	41
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	41
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	41
CAPITULO V.....	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
5.1 Descripción de cómo se recogió los datos.	43
5.2 Procesamiento, análisis e interpretación de los resultados.....	43
5.2.1 Resultados descriptivos por cada variable y sus dimensiones.....	43
5.1.2. Resultados inferenciales	55
5.3 Discusión.....	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	74
Matriz de consistencia.....	75
Matriz de instrumentos.....	77
Instrumentos.....	80
Evidencias fotográficas	85
Documentos de autorización	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	34
Tabla 2 Distribución de la población	39
Tabla 3 Distribución de la muestra	40
Tabla 4 Desarrollo integral de los estudiantes	43
Tabla 5 Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación	44
Tabla 6 Gestión de las condiciones operativas	45
Tabla 7 Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB	47
Tabla 8 Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.	48
Tabla 9 Compromisos de gestión escolar	49
Tabla 10 Confiabilidad.....	50
Tabla 11 Capacidad de respuesta	51
Tabla 12 Empatía	53
Tabla 13 Servicio educativo.....	54
Tabla 14 Servicio educativo y compromisos de gestión escolar	56
Tabla 15	57
Tabla 16 Servicio educativo y acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación	58
Tabla 17 Servicio educativo y gestión de las condiciones operativas	59
Tabla 18 Servicio educativa y gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB	60
Tabla 19 Servicio educativo y gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Desarrollo integral de los estudiantes.....	44
Figura 2 Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación.....	45
Figura 3 Gestión de las condiciones operativas.....	46
Figura 4 Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB ...	47
Figura 5 Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.	48
Figura 6 Compromisos de gestión escolar.....	49
Figura 7 Confiabilidad.....	51
Figura 8 Capacidad de respuesta	52
Figura 9 Capacidad de respuesta	53
Figura 10 Servicio educativo	54

RESUMEN

El presente estudio, titulado "Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, Cusco – 2024", tuvo como objetivo general determinar la relación entre los compromisos de gestión escolar y la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los docentes. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo básico y correlacional, diseño no experimental. La muestra fue 39 docentes de la institución educativa, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta ($r=0.866$) entre los compromisos de gestión escolar y la percepción de la calidad del servicio educativo, lo que indica que una gestión escolar más comprometida y eficiente se asocia con una mejor evaluación del servicio educativo por parte de los docentes. Entre las dimensiones analizadas, se identificó que el desarrollo integral de los estudiantes, el acceso al Sistema Educativo Público (SEP), la gestión de condiciones operativas, la práctica pedagógica y el bienestar escolar son factores clave en la percepción de la calidad educativa. Sin embargo, se evidenciaron debilidades en la planificación de actividades, la interacción entre directivos y docentes, y la implementación de estrategias para fortalecer el ambiente escolar. En conclusión, el estudio destaca la importancia de fortalecer los compromisos de gestión escolar como un factor determinante en la calidad del servicio educativo. Se recomienda la implementación de estrategias que mejoren la coordinación institucional, promuevan la capacitación docente y optimicen las condiciones operativas de la institución.

Palabras clave: Calidad educativa, Percepción docente, Desarrollo integral, Compromisos, Gestión escolar.

ABSTRACT

The present study, entitled “School Management Commitments and Educational Service among Teachers of the Emblematic Educational Institution 51001 Humberto Luna, Cusco – 2024,” aimed to determine the relationship between school management commitments and teachers’ perception of the quality of educational services. A quantitative, basic, and correlational methodology with a non-experimental design was employed. The sample consisted of 39 teachers from the educational institution, to whom a structured questionnaire was administered. The results revealed a high positive correlation ($r = 0.866$) between school management commitments and the perception of educational service quality, indicating that a more committed and efficient school management is associated with a better evaluation of educational services by teachers. Among the dimensions analyzed, the study identified that students’ integral development, access to the Public Education System (SEP), management of operational conditions, pedagogical practice, and school well-being were key factors influencing the perception of educational quality. However, weaknesses were identified in activity planning, interaction between school administrators and teachers, and the implementation of strategies aimed at strengthening the school environment. In conclusion, the study highlights the importance of strengthening school management commitments as a determining factor in the quality of educational services. Therefore, it is recommended to implement strategies that improve institutional coordination, promote teacher training, and optimize the operational conditions of the educational institution.

Key words: Educational quality, Teacher perception, Integral development, Commitments, School management.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, titulado “**Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, Cusco – 2024,**” tiene como objetivo principal determinar la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo percibido por los docentes en dicha institución. La investigación se estructura en cinco capítulos, cada uno diseñado para profundizar en diferentes aspectos de la investigación y sus hallazgos.

En el primer capítulo, se desarrolla el planteamiento del problema, donde se describe la situación problemática, se formula el problema general y los problemas específicos, y se justifican las razones para llevar a cabo la investigación. Además, se plantean el objetivo general y los objetivos específicos que guían el estudio.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual, donde se examinan las bases teóricas que sustentan la investigación. Este capítulo incluye conceptos clave relacionados con la gestión escolar y la calidad educativa, así como antecedentes relevantes a grado internacional y nacional que contextualizan la problemática en el ámbito educativo.

En el tercer capítulo se establece la hipótesis general y específicas de la investigación. Se detallan las variables, dimensiones e indicadores del estudio, y se presenta la tabla de operacionalización de las variables, lo cual facilita su medición y análisis en los capítulos posteriores.

En el cuarto capítulo, aborda la metodología de la investigación. Aquí se describe el ámbito de estudio, la localización geográfica de la institución, el tipo y diseño de la investigación, y se especifica la población del estudio. También se detalla el tamaño y la técnica de selección de la muestra, los métodos de recolección y análisis de datos, y las técnicas aplicadas para verificar la validez de las hipótesis planteadas.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación y se desarrolla una discusión detallada. En esta discusión se comparan los resultados con estudios previos y se contrastan con las teorías abordadas en capítulos anteriores.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones extraídas como síntesis del trabajo desarrollado en los capítulos anteriores, proporcionando una visión integral y aplicativa de los hallazgos de este estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La gestión escolar constituye un componente clave para el funcionamiento efectivo de las instituciones educativas, ya que incide en la organización y supervisión de procesos pedagógicos y administrativos, el nivel adecuado de una gestión promueve un ambiente organizacional positivo, asimismo también influye en el desempeño de los docentes y por ende en la calidad de servicio hacia los estudiantes, en este sentido, algunas instituciones educativas se evidencian limitadas gestiones escolares, estas situaciones genera bajo nivel de articulación y escaso desarrollo de estudiantes, lo que genera una bajo nivel de motivación.

El servicio educativo constituye uno de los pilares fundamentales y un derecho fundamental que está vinculado a la gestión educativa brindada en cada institución, en este sentido se debe garantizar la calidad, equidad y pertinencia, sin embargo, el sistema educativo presenta múltiples desafíos que afectan directamente a este servicio, lo cual genera consecuencias negativas como el bajo rendimiento académico o escasa motivación estudiantil.

A nivel mundial, se observa que muchos gestores educativos no están completamente alineados con las necesidades de los estudiantes, debido a la falta de coordinación entre maestros y directivos para conocer las deficiencias, así mismo, percibe una ausencia de materiales o herramientas de apoyo, lo que dificulta el desarrollo oportuno de las actividades planificadas y el cumplimiento de las expectativas (Jiménez, 2021).

Asimismo, las instituciones educativas de diversos países enfrentan el constante desafío de mejorar la calidad de los servicios que brindan, este proceso implica no solo una actualización de los modelos pedagógicos, sino también un fortalecimiento de la gestión escolar como eje articulador de los procesos educativos. En países como Cuba, por ejemplo, se ha identificado una problemática relevante relacionada con la limitada atención a las

necesidades de los usuarios del sistema educativo, lo cual revela deficiencias en la planificación e implementación de estrategias de enseñanza, esta situación se hace especialmente visible en modalidades como la enseñanza semipresencial, donde un número significativo de docentes ha tenido dificultades para adaptarse a los nuevos enfoques metodológicos. Esta resistencia o falta de preparación ante los cambios representa un reto crítico para la gestión institucional, ya que afecta directamente la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los actores involucrados en el proceso formativo (Jiménez, 2021).

No obstante, diversos organismos internacionales han estado implementando cambios en las políticas educativas, entre los cuales se destaca el objetivo 4 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en 2016, centrado en la educación inclusiva y de alto nivel para todos, los cuales fueron ratificados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, donde se delinear los logros que los países miembros deben obtener y la situación se ha visto complicada por la crisis sanitaria de Covid-19, que ha transformado completamente el panorama educativo, pasando de una enseñanza presencial a una llevada a cabo virtualmente, y con la desconcertante situación a nivel mundial, los distintos países han tenido que enfrentar esta obstáculo, aun cuando su realidad educativa era una dificultad más, por ello, que todos los envueltos en la formación tuvieron que demostrar destrezas tecnológicas y disponer de los dispositivos para continuar con el proceso pedagógico; en este sentido, los medios digitales y softwares han sido importantes para mantener la interacción entre profesores y alumnos, según la UNESCO (2020) "más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles educativos en todo el mundo dejaron de asistir a clases presenciales. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina".

En el contexto de América Latina, diversos factores están impactando en cómo se gestiona la educación, desde el disminuido progreso de los estudiantes hasta las deficientes condiciones en las que se labora, sumándose a ellas las repercusiones de la crisis sanitaria

originada por el Covid-19, estos factores tienen un efecto directo en la calidad de la educación, la UNESCO (2013) afirma que "el buen docente es el eje fundamental en la calidad educativa", lo que resalta la importancia de analizar la situación de la educación y el ejercicio laboral de la docencia a nivel global y en Latinoamérica para comprender la problemática educativa en la actualidad.

Como se mencionó anteriormente, la sociedad está demandando cada vez más maestros capaces, y con la capacidad de formar alumnos que sean ciudadanos ejemplares, preparados para que puedan superar los obstáculos en una realidad que cambia constantemente, contribuyendo así a una educación en valores.

A nivel nacional, se obtuvo que mediante el Minedu (Ministerio de Educación del Perú, 2022) a través del Marco del Buen Desempeño Docente, "Establece las competencias necesarias que un docente debe tener para llevar a cabo su labor pedagógica, tanto dentro como fuera del aula, se destaca que el docente es el responsable de dirigir el proceso de enseñanza, demostrando dominio de los contenidos, estrategias y recursos apropiados" (p. 28), en este contexto, se incluyen los dispositivos tecnológicos, las cuales algunos maestros anteriormente no consideraban necesarias, y otros, debido a la lejanía de los planteles educativos encontradas en zonas alejadas o rurales, no las asumían necesarias, sin embargo, en la actualidad, es imperativo que todo docente tenga destrezas en el manejo de herramientas digitales para llevar a cabo sus sesiones e interactuar con los estudiantes; aspectos como la capacidad de mediar, de recibir retroalimentación y el uso de recursos digitales son elementos que el profesor debe asumir para estructurar experiencias educativas para sus alumnos, demostrando así lo comprometidos que se encuentran, mediante su desempeño en entornos virtuales.

En el Perú, el servicio educativo presenta desafíos estructurales que afectan su calidad, cobertura y equidad, y uno de los principales factores que incide en esta situación es la gestión escolar, dicho esto se observa que muchas instituciones presentan serias limitaciones en su

gestión institucional, que están reflejadas en la débil planificación educativa, estas deficiencias repercuten directamente en el servicio educativo que se ofrece, generando brechas en el rendimiento académico y bajo compromiso docente.

A nivel local, la gestión escolar representa un elemento fundamental para asegurar el adecuado funcionamiento de las instituciones educativas y servicio educativo que se brinda. En la región de Cusco el servicio educativo sigue siendo un desafío persistente, especialmente en las instituciones educativas públicas, si bien el estado implemento políticas para fortalecer la educación, se siguen presentando brechas significativas en el acceso, permanencia y aprendizaje de los estudiantes, no obstante, también se evidencio prácticas de gestión escolar limitadas, y muchas veces centradas en aspectos administrativos y con escaso énfasis en lo pedagógico.

En la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, ubicada en el centro de Cusco con una población de aprox. 2000 estudiantes, se ha identificado una serie de deficiencias que impactan de forma negativa en la buena prestación de servicios educativos, la falta de planificación adecuada en las actividades escolares, sumada a una organización ineficiente por parte de los directivos, ha generado limitaciones significativas en la atención a las necesidades tanto del personal como de los estudiantes y ha impedido el acatamiento de los fines institucionales de mejorar el nivel educativo y ofrecer un servicio de calidad, se observa un débil compromiso en la gestión escolar, mostrando un bajo índice de satisfacción de los estudiantes, quienes no logran desarrollar un sentido de identidad institucional; la falta de planificación oportuna, la escasa interacción entre los maestros y la dirección, así como la ausencia de apoyo adecuado a los profesores, han contribuido a un ambiente laboral poco colaborativo, las decisiones se toman de manera individualizada, sin tener en cuenta las recomendaciones del cuerpo docente, lo que ha provocado un ambiente de descontento generalizado.

De mantenerse las condiciones actuales, es previsible que la calidad del servicio educativo continúe en declive, esto junto a la falta de planificación y de comunicación efectiva entre los directivos y los maestros podría seguir limitando el avance en el proceso de aprendizaje de los alumnos, afectando directamente su rendimiento académico y la identidad institucional, la insatisfacción del personal docente podría derivar en una mayor desmotivación, impactando negativamente en la enseñanza y en la relación con los alumnos, asimismo, la falta de estrategias para una gestión escolar eficiente podría generar un entorno de trabajo poco favorable para la innovación pedagógica, con efectos a largo plazo en el grado educativo de los estudiantes.

Es por ello que se deben adoptar medidas para lograr un incremento en la responsabilidad de los maestros y un aumento considerable en la satisfacción de los alumnos, con un resultado positivo en la identidad institucional y el nivel pedagógico.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?
2. ¿Cuál es la relación entre el acceso completo de estudiantes al SEP y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?
3. ¿Cuál es la relación entre la gestión operativa y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?

4. ¿Cuál es la relación entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?
5. ¿Cuál es la relación entre la gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Se sustentó en una base teórica diversa, con el objetivo de integrar de manera sistemática el marco conceptual en el espacio educativo, se realizará una metódica ordenación y análisis de la información para identificar los elementos clave relacionados con la temática. La finalidad principal será generar nuevos conceptos aplicables en el campo de las ciencias educativas, lo cual permitirá el desarrollo de un modelo teórico que sirva como referente para investigaciones futuras. Esta sistematización teórica ofrecerá un enfoque coherente y aplicable para abordar problemáticas similares en el contexto educativo.

1.3.2 Justificación Práctica

Desde un enfoque práctico, los resultados de este estudio son de gran beneficio para todos los integrantes de la Institución Emblemática. Se tiene que la influencia de los compromisos de gestión escolar en la mejora del servicio educativo brindado por los maestros de la I.E., esta investigación tuvo un impacto inmediato, asimismo uno sostenible, debido a que se encontraron hallazgos con docentes y estudiantes para así fomentar la implementación en las prácticas educativas diarias.

1.3.3 Justificación Metodológica

El actual trabajo de investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo de tipo básico, utilizando un diseño no experimental y de nivel correlacional, esta metodología

permitirá realizar análisis rigurosos a través de tablas, gráficos y otras representaciones visuales, facilitando la interpretación de los datos. De esta manera, se llevará a cabo un diagnóstico preciso que identificará la correlación entre las variables. Además, la metodología seleccionada fue de utilidad para futuras investigaciones, ofreciendo un marco metodológico aplicable a contextos similares.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
2. Determinar la relación entre el acceso completo de estudiantes al SEP y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
3. Determinar la relación entre la gestión operativa y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
4. Determinar la relación entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
5. Determinar la relación entre la gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Teóricas de gestión escolar.*

Una de las teorías fundamentales mencionadas es la propuesta de Frederick Taylor sobre gestión administrativa, este enfoque destaca la importancia de la planificación, organización, dirección y control dentro de una organización, es Taylor quien aboga por la planificación detallada de las actividades para asignar tareas de manera eficiente y garantizar el cumplimiento de objetivos, lo que se traduce en una mejora del rendimiento en línea con la misión y visión de la institución, esta teoría promueve el compromiso y la continua coordinación de todos los participantes, asegurando la implementación de esfuerzos planificados y el seguimiento de actividades de acuerdo con el plan establecido (Gómez & Topete, 2018).

Las instituciones educativas, sin distinción del tipo de servicio están sujetas a compromisos fundamentales que abarcan diversas dimensiones de análisis, estas dimensiones representan puntos o criterios que deben tenerse en cuenta para evaluar el comportamiento de una variable y comprender la conceptualización de la variable y las formas de evaluar su desarrollo en su estado natural es crucial para su medición; por tanto, se cree que la importancia de la teoría de Taylor sobre gestión administrativa, así como los compromisos fundamentales de las instituciones educativas y la necesidad de entender la conceptualización de las variables para su medición (Gómez & Topete, 2018).

Esta teoría establece un conjunto de metas y acciones estratégicas orientadas a mejorar la calidad del servicio educativo en las instituciones públicas, mediante una gestión eficiente, participativa y centrada en resultados, se utiliza esta teoría como base porque permite evaluar de manera objetiva y normativa el desempeño institucional, identificando cómo el

cumplimiento de estos compromisos por parte del equipo directivo y docente se relaciona con la calidad del servicio educativo. La relación con la investigación radica en que, al analizar estos compromisos como variables de gestión escolar, se puede comprender su impacto en el funcionamiento pedagógico y administrativo de la institución, y su contribución al logro de una educación pública más eficiente, pertinente y centrada en el estudiante.

2.1.2. Compromisos de Gestión Escolar

El Ministerio de Educación del Perú (2021) menciona que las obligaciones guían las acciones del plantel educativo, proporcionando datos necesarios para el análisis, las decisiones y el mejoramiento del proceso de aprendizaje, y su propósito principal es asegurar la continuación y finalización exitosa del año académico a través una planeación adecuada, un entorno favorable y un apoyo pedagógico efectivo.

Los compromisos de gestión tienen como objetivo guiar las acciones de las instituciones educativas hacia la mejora continua en beneficio de sus estudiantes, esto implica la implementación de proyectos destinados a fomentar el aprendizaje continuo (Saracosti & Lara, 2019).

Se argumenta que estas acciones deben centrarse en una variedad de compromisos que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos, garantizando así la continuidad de las actividades de aprendizaje para todos los estudiantes, además, se enfatiza la importancia de planificar cada actividad para mantener un entorno colaborativo entre el personal, proporcionando un apoyo continuo para mejorar las prácticas pedagógicas, los compromisos de gestión educativa permiten a las instituciones reconocer sus responsabilidades, promover la participación activa de todas las partes involucradas y facilitar el trabajo en equipo para que el personal pueda identificar las metas institucionales (Rahmadani & Kurniawati, 2021).

Sandoval et al. (2018) sostiene que el compromiso de gestión escolar es un componente crucial que ayuda a los responsables del plantel educativo a organizar sus funciones y dar

seguimiento a los procesos administrativos, asimismo, con el fin de fomentar el trabajo en equipo, es necesario facilitar el acceso a la comunicación y al diálogo abierto entre las principales autoridades y los involucrados.

Esta teoría plantea que estos compromisos son obligaciones institucionales que orientan las acciones del plantel educativo con el propósito de asegurar la continuidad y finalización efectiva del año académico, mediante una planificación adecuada, un entorno favorable y un acompañamiento pedagógico constante, esta teoría se adopta porque proporciona un marco normativo y operativo vigente en el sistema educativo peruano, que permite evaluar el cumplimiento institucional desde una perspectiva estructurada. La relación con la investigación radica en que se analiza cómo el grado de cumplimiento de estos compromisos por parte de los docentes y directivos incide en la calidad del servicio educativo, permitiendo evidenciar la conexión entre una gestión escolar eficaz y el fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito público.

2.1.3. Compromisos clave para una buena administración escolar

El estudio se realizará mediante en base a la información proporcionada por el MINEDU (2023), a través de la R.M. N° 587-2023-MINEDU, la cual establece cinco compromisos clave para la administración escolar en el año 2021, de estas, dos se enfocan en los resultados esperados (1 y 2), mientras que las otras tres están relacionadas con las condiciones y actividades de la institución educativa (3, 4 y 5), las cuales contribuyen a una gestión eficiente orientada a alcanzar los resultados priorizados propuestos:

Compromiso 1: Mejora continua del rendimiento académico de todos los estudiantes durante cada año escolar.

Este compromiso implica implementar acciones para mejorar el desempeño de los alumnos en sus procesos de aprendizaje, una de las formas de evidenciar este progreso es a través de la evaluación censal realizada por el MINEDU, dirigida a estudiantes de primaria y

secundaria, los resultados de esta evaluación sirven como indicadores para que la comunidad educativa reflexione y realice ajustes en los objetivos institucionales, seguidos de un seguimiento correspondiente (Ministerio de educación del Perú, 2023).

Compromiso 2: Paso y persistencia de las y los alumnos.

Esta responsabilidad se centra en la capacidad del plantel educativo para asegurar la retención de sus alumnos de un año a otro, esto implica llevar a cabo un seguimiento constante de la asistencia regular de los estudiantes a las sesiones, así como analizar y abordar las situaciones y factores que puedan provocar la deserción escolar, como la violencia o el bajo rendimiento académico y también es fundamental garantizar que todos los estudiantes estén debidamente registrados en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), identificar las razones por las cuales algunos estudiantes no asisten a sesiones y establecer medidas preventivas ante posibles situaciones de deserción (Ministerio de educación del Perú, 2023).

a) Compromisos relacionados a las condiciones de funcionamiento

Compromiso 3: Acatamiento de la calendarización diseñada en la escuela

El propósito es que las instituciones educativas logren desarrollar las actividades programadas para el año académico, incluyendo las horas efectivas de clases, jornadas de reflexión y otras actividades complementarias, con el objetivo de garantizar un servicio educativo de calidad, para el presente año, se han dispuesto 36 semanas lectivas y 4 semanas de vacaciones, todas organizadas bajo una modalidad no presencial en respuesta a la emergencia sanitaria vigente (Ministerio de educación del Perú, 2021).

Compromiso 4: Compañía y control a la práctica pedagógica en la escuela

Dentro del Marco del Buen Desempeño del director, se resalta la relevancia de sus competencias para liderar y guiar a su equipo docente, este liderazgo se orienta hacia la reflexión sobre las prácticas pedagógicas, ofreciendo soporte tanto socioemocional como

cognitivo en contextos no presenciales y el propósito principal es fomentar un desempeño efectivo en los entornos virtuales, impulsando el progreso continuo de la actividad docente de los maestros y generando un impacto positivo en los aprendizajes (Ministerio de educación del Perú, 2021).

Compromiso 5: Administración de la convivencia educativa.

De acuerdo con este compromiso, se priorizan las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, garantizando que dichas interacciones sean apropiadas para cumplir con las metas planificadas, para ello, se establecen y respetan normas de convivencia y el reglamento interno, promoviendo áreas de participación y comunicación, así como la creación, se forman juntas de colaboración y orientación, además de aplicar estrategias reformatorias en modalidad no presencial, entre otras acciones (Ministerio de educación del Perú, 2021).

Esta teoría constituye un marco normativo y operativo que orienta la gestión de las instituciones educativas hacia el logro de resultados prioritarios. Esta teoría define cinco compromisos fundamentales: los dos primeros centrados en resultados educativos (mejora del rendimiento académico y retención escolar) y los tres restantes enfocados en las condiciones institucionales necesarias para lograr dichos resultados (cumplimiento del calendario escolar, acompañamiento pedagógico y gestión de la convivencia), esta teoría fue utilizada porque proporciona indicadores actualizados y oficiales para evaluar la calidad de la gestión escolar, permitiendo analizar cómo la implementación y el cumplimiento de estos compromisos por parte del personal docente se relacionan con la calidad del servicio educativo ofrecido. La relación con el estudio es directa, ya que permite medir objetivamente el grado en que los compromisos asumidos por la institución influyen en la experiencia educativa de los estudiantes, fortaleciendo la labor docente y promoviendo una cultura de mejora institucional continua.

2.1.4. Desempeño docente

En la actualidad, la educación presenta desafíos significativos para los profesores, especialmente en términos de una sólida preparación pedagógica y tecnológica, esto les permite enfrentar los constantes cambios en la sociedad actual y desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia: se destaca que educar a niños y jóvenes requiere una formación de alta calidad, con maestros que demuestren un desempeño destacado, basado en sus conocimientos, habilidades, conductas y resultados de su labor pedagógica (Martínez & Lavín, 2017).

Se define el desempeño como el esfuerzo que una persona realiza en su función asignada, el cual está basado en sus habilidades y destrezas, este concepto resalta que el desempeño no solo implica el cumplimiento de las tareas encomendadas, sino que también está directamente relacionado con la capacidad individual de aplicar conocimientos y habilidades de manera efectiva en el ámbito laboral; es decir, el desempeño se refleja en la eficiencia con la que una persona ejecuta sus responsabilidades, optimizando los recursos y tiempo disponibles para alcanzar los objetivos establecido (Chiavenato, 2009).

Finalmente, se define el concepto como las aptitudes y capacidades que forman parte de la formación docente, las cuales se van desarrollando a lo largo de su carrera profesional y están especificadas en el Marco del Buen Desempeño Docente (p. 16), bajo esta mirada se entiende que el desempeño docente implica la aplicación de estas destrezas para lograr sus metas pedagógicas, siempre tomando en cuenta los intereses y las contextos en los que se encuentran los estudiantes (Ministerio de educación del Perú, 2021).

Esta teoría se centra en la capacidad del maestro para ejercer su labor educativa de manera eficaz, considerando no solo sus conocimientos teóricos, sino también sus habilidades, actitudes y resultados obtenidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se optó por esta teoría dado que porque permite analizar cómo las condiciones organizativas y los compromisos de gestión asumidos por la institución influyen directamente en el nivel de desempeño de los docentes, lo cual impacta en la calidad del servicio educativo. La relación con el estudio radica

en que un adecuado cumplimiento de los compromisos de gestión escolar debe reflejarse en un desempeño docente óptimo, evidenciando mejoras en la planificación pedagógica, la participación institucional y los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

2.1.5. Propósitos del Marco del desenvolvimiento positivo del profesorado

Se plantearon con la finalidad de establecer el derrotero que todo maestro tiene que conocer en el desempeño su quehacer pedagógico, teniendo una posición crítica sobre sus responsabilidades tanto dentro como fuera del salón de sesiones, examinando y reforzando la profesión ante la comunidad; y, como consecuencia, pedir que se desarrollen mejores condiciones para la labor del profesorado (Ministerio de Educación del Perú, 2022).

Deslinde: Esta teoría proporciona una orientación normativa y formativa para la práctica docente, destacando al maestro como un agente reflexivo y comprometido con la comunidad educativa. Su aplicación permite analizar el grado de responsabilidad que los docentes asumen respecto a los compromisos institucionales y su impacto en la calidad del servicio educativo. Se vincula al estudio al mostrar que este enfoque favorece el cumplimiento de compromisos de gestión y mejora integral del servicio educativo.

2.1.6. Dominios

En este informe, el MINEDU (2022), identifica las habilidades que forman parte del perfil del cuerpo docente.

Primer dominio se refiere a la capacitación de los maestros en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, esto incluye los documentos educativos que establece la entidad rectora, así como los contenidos pedagógicos del área a cargo del docente, la selección de materiales, las estrategias de enseñanza y la evaluación del aprendizaje (Ministerio de Educación del Perú, 2022).

Segundo dominio: se abordan las tareas del docente en el aula, tomando en consideración las distintas estrategias pedagógicas y fomentando un entorno adecuado. Esto

implica la adecuada guía de los estudiantes y su estimulación permanente, a través de la aplicación de diversas estrategias, métodos y herramientas académicas que facilitan el aprendizaje (Ministerio de Educación del Perú, 2022).

Tercer dominio: el docente debe participar de manera activa y democrática en las acciones pedagógicas programadas por la institución, como la elaboración del Proyecto Educativo Institucional y las relaciones con los demás miembros de la comunidad educativa (Ministerio de Educación del Perú, 2022).

Cuarto dominio: Desarrollo de la profesionalidad y la identidad del profesorado. El MINEDU (2022) el docente debe participar de manera activa y democrática en las acciones pedagógicas programadas por la institución, como la elaboración del Proyecto Educativo Institucional y las relaciones con los demás miembros de la comunidad educativa.

Estas teorías definen las competencias clave que deben caracterizar a los maestros para ejercer una docencia de calidad, asimismo organizan el quehacer docente en cuatro dominios fundamentales. Esta teoría fue utilizada en la investigación, porque permite evaluar cómo las prácticas docentes, alineadas a estos dominios, se relacionan con el cumplimiento de los compromisos de gestión escolar establecidos por el MINEDU. La relación con el estudio es directa, ya que estos dominios representan estándares que, al ser fortalecidos por una gestión institucional eficaz, repercuten positivamente en la calidad del servicio educativo y en los aprendizajes de los estudiantes.

2.1.7. Dimensiones de la variable compromisos de gestión escolar

a) Desarrollo integral de los estudiantes

Se refiere a la formación completa de sus capacidades, abarcando tanto las habilidades socioemocionales como los aprendizajes académicos establecidos en el perfil de egreso del Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB), se busca que los estudiantes no solo adquieran conocimientos, sino que también desarrollen competencias que les permitan

enfrentar los desafíos de la vida con confianza y resiliencia, para medir este progreso, las instituciones educativas realizan evaluaciones internas y externas; el incremento porcentual de estudiantes que alcanzan niveles adecuados en estas evaluaciones es un indicador clave del éxito del desarrollo integral, a su vez, se trabaja en reducir la cantidad de aquellos estudiantes ubicados en niveles de inicio o en los niveles más bajos de logro en evaluaciones tanto institucionales como estandarizadas a nivel nacional, regional o local (MINEDU, 2021).

b) Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación.

El acceso completo de los estudiantes al Sistema Educativo Público (SEP) hasta la culminación de su trayectoria educativa implica garantizar que todos los alumnos ingresen y permanezcan en el sistema educativo sin interrupciones, asegurando así su formación continua, las I.E. tienen la responsabilidad de crear un entorno favorable que permita el desarrollo académico de cada estudiante, proporcionando las condiciones necesarias para que avancen de manera fluida y finalicen su educación de forma exitosa, un aspecto fundamental de este proceso es la disminución del número o porcentaje de estudiantes que abandonan sus estudios durante el ciclo escolar, a excepción de aquellos que se trasladan a otras instituciones, no solo refiriéndose a asegurar la matrícula al inicio del periodo lectivo, sino también a implementar estrategias que promuevan la permanencia de los alumnos, evitando la deserción escolar (MINEDU, 2021).

c) Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB.

La gestión de la práctica pedagógica que se centra en el cumplimiento de los aprendizajes previstos en el perfil de egreso del Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB) implica la implementación de acciones que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje, estas acciones se centran en una planificación adecuada, el uso de metodologías participativas y colaborativas, la mediación efectiva del docente y la evaluación formativa constante; un elemento esencial en esta gestión es la creación de espacios de trabajo colegiado,

donde los maestros puedan analizar, valorar y adoptar decisiones que mejoren y enriquezcan su práctica pedagógica, con el apoyo de estrategias de acompañamiento, también se promueve la supervisión periódica de la práctica pedagógica mediante rúbricas y otros instrumentos, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora en el desempeño docente; además, se desarrollan estrategias específicas para atender a estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios, asegurando que alcancen los aprendizajes esperados (MINEDU, 2021).

d) Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.

La gestión del bienestar escolar enfocada en el desarrollo completo de los estudiantes se fundamenta en la implementación de estrategias que garanticen un acompañamiento continuo en los ámbitos socioafectivo y cognitivo, esto se materializa mediante tutorías personalizadas e integrales, la participación activa y protagónica de los estudiantes, el fortalecimiento de la colaboración con las familias y la comunidad, así como una orientación educativa constante, siendo un aspecto central es la promoción de un ambiente de convivencia democrática, basado en el respeto de los derechos humanos y en la edificación de vínculos interpersonales positivas (MINEDU, 2021).

Libres de violencia y cualquier forma de discriminación, por ello, las instituciones educativas tienen la responsabilidad de asegurar que estos espacios sean inclusivos, seguros y equitativos en términos de género, fomentando también el diálogo intercultural, siendo estas iniciativas las que contribuyen a generar un espacio escolar adecuado para el progreso completo de los alumnos, promoviendo su bienestar emocional, social y académico, y preparando a los alumnos para interactuar de manera positiva en una sociedad diversa y en constante cambio lográndose a través de la tutoría particular y grupal, la participación activa de los estudiantes, la colaboración con las familias y la comunidad, y la orientación educativa permanente; además, se fomenta un ambiente de convivencia escolar democrática, donde se respetan los

derechos humanos y se promueven relaciones interpersonales positivas, libres de violencia y discriminación, las instituciones educativas deben garantizar que estos espacios sean inclusivos, seguros y con igualdad de género, alentando el diálogo intercultural, dentro de las acciones clave se encuentra la creación de espacios de participación democrática, la transmisión para el conocimiento de normas de convivencia consensuadas y las acciones para evitar la violencia mediante programas dirigidos a estudiantes, familias y personal, asimismo, se deben establecer redes de protección para atender y prevenir la violencia escolar, asegurando una atención oportuna y efectiva en casos de riesgo, todo esto contribuye a generar un entorno propicio para el desarrollo integral de los estudiantes (MINEDU, 2021).

e) Gestión de las condiciones operativas

En una institución educativa implica la organización y supervisión de diversas actividades esenciales para el adecuado funcionamiento de la escuela, entre estas actividades se encuentran la matrícula de alumnos, el seguimiento de la asistencia tanto de alumnos como del personal, la gestión de riesgos cotidianos y de emergencias, y el mantenimiento de las instalaciones, asegurándose el correcto funcionamiento de servicios como el quiosco, cafetería o comedor escolar, en cumplimiento con la normatividad vigente, este comité también es responsable de la distribución de materiales educativos, la provisión de recursos para atender la diversidad (incluyendo el acceso a lenguas originarias o de señas), y la acción para asegurar apoyos educativos necesarios, a su cargo se tiene la implementación de medidas de seguridad, como la disposición de señaléticas, extintores, y botiquines, y coordina aspectos logísticos y financieros, incluyendo la contratación de servicios y el mantenimiento de los recursos e infraestructuras; si es que la institución tiene personal administrativo, este comité debe articular sus funciones con las responsabilidades del personal de apoyo, garantizando una gestión escolar eficiente (MINEDU, 2021).

Esta teoría propone un marco estructurado que guía la mejora continua del servicio educativo a través de cinco dimensiones clave: desarrollo integral del estudiante, acceso al sistema educativo, gestión pedagógica, bienestar escolar y condiciones operativas. Estas dimensiones son fundamentales para una gestión centrada en el estudiante, garantizando aprendizajes significativos y una experiencia educativa segura e inclusiva. Su aplicación en esta investigación permite evaluar el cumplimiento de los compromisos institucionales y su impacto en la calidad educativa, la permanencia escolar y el bienestar estudiantil, promoviendo una educación pública equitativa y efectiva.

2.1.8. Teorías relacionadas al servicio educativo

2.1.8.1. Teoría calidad total

Según García (1999), la calidad educativa se basa en la teoría de la calidad total, tal como se describe en el enfoque de Lewis y Mitchel, esta teoría se define como una filosofía de trabajo está orientada a encontrar el desarrollo óptimo de las funciones, lo que implica cumplir con las actividades de forma eficaz y puntual para alcanzar los objetivos establecidos; la calidad del servicio educativo se traduce en la creación de aptitudes que puedan diferenciar dicho servicio y la prestación de un trato personalizado, especialmente para superar la opinión de la institución y es fundamental que todas las organizaciones mejoren sus procesos para satisfacer todas los requerimientos en el tiempo acordado y en condiciones que superen las expectativas.

Para Senlle y Gutierrez (2005) la relevancia de una asistencia formativa de calidad radica en su capacidad para incrementar la satisfacción en el servicio de atención mediante la utilización adecuada de los recursos disponibles, esto implica proporcionar la interacción con el estudiante y establecer un vínculo efectivo entre el maestro y el alumno.

García et al. (2018) señalan que la calidad se entiende como una filosofía de compromiso integral que orienta a las I.E. a planificar y ejecutar sus actividades de manera alineada con las necesidades y expectativas de los estudiantes respetando las políticas

establecidas por las normativas educativas y asegurando la realización efectiva de sus funciones principales a través del cumplimiento riguroso de procedimientos previamente definidos; esta dirección no solo busca garantizar la eficiencia operativa sino también promover un entorno educativo que responda de manera dinámica y proactiva a los retos del contexto actual; para que una institución educativa logre brindar un servicio de calidad resulta indispensable que el cuerpo docente alinee sus acciones con las metas institucionales y objetivos lo que implica una responsabilidad de todos hacia la mejora continua donde los maestros desempeñen un papel clave en la implementación de estrategias pedagógicas la atención integral a los estudiantes y el fortalecimiento de los procesos internos; al lograr esta coherencia entre las acciones del personal docente y los objetivos institucionales se contribuye significativamente a satisfacer las necesidades académicas emocionales y sociales de los usuarios fomentando una experiencia educativa más completa y significativa.

Del mismo modo, Barragán et al. (2021) mencionan que la calidad del servicio educativo puede evaluarse mediante el modelo SERVQUAL, el cual está compuesto por cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, este enfoque facilita tanto la mejora en la entrega del servicio como la regulación de los procesos administrativos, permitiendo así una evaluación más precisa de las capacidades maestros, basándose en la percepción del estudiante; asimismo, el MINEDU establece que la medición de la calidad del servicio educativo también se realiza utilizando el modelo SERVQUAL, destacando las mismas cinco dimensiones clave: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

La calidad educativa va de la mano a la calidad total puesto que al tener a estas relacionadas se lleva a la creación de aptitudes que permiten diferenciar la prestación de un servicio o mejorar la entrega del trabajo. Asimismo, es la fisiología del compromiso integral

que orienta a los de la I.E. a realizar una planificación y ejecutar sus actividades de forma ordenada cubriendo las necesidades y expectativas de los estudiantes (tesistas).

Esta teoría indica se concibe como una filosofía de gestión que busca la mejora continua de todos los procesos institucionales para alcanzar niveles óptimos de eficacia, satisfacción y desempeño, se utilizó esta teoría en el presente estudio, porque permite analizar cómo los compromisos asumidos por la institución, alineados a un modelo de mejora continua, influyen directamente en la percepción y calidad del servicio educativo que ofrecen los docentes. La relación con el estudio es directa, ya que los compromisos de gestión escolar deben reflejarse en una gestión de calidad que cumpla con estándares establecidos, promueva la participación docente, y garantice un servicio que responda eficazmente a las necesidades pedagógicas, emocionales y sociales de los estudiantes, bajo una cultura de mejora constante.

2.1.9. Servicio educativo

García (2018) indica que la calidad educativa se refiere a la percepción tanto de estudiantes como de la plana docente respecto a la implementación de acciones que faciliten el cumplimiento de metas educativas y esto implica llevar a cabo un grupo de medidas que aseguren la continuación del proceso de aprendizaje, especialmente al atender las necesidades y dudas en el tiempo establecido, haciendo uso en el momento adecuado de los materiales educativos e instalaciones del plantel educativo.

Silva et al. (2021) definen la calidad educativa como una característica que valida el cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad responsable, considerándola un derecho fundamental de todas las personas, y se busca proporcionar las mejores características y estándares con el fin de alcanzar los objetivos institucionales; además, subraya la importancia de considerar la calidad como un eje central para alcanzar los objetivos nacionales, gestionado por los gobiernos locales y entidades responsables, destacando la necesidad de establecer

alianzas estratégicas para orientar la labor pedagógica hacia las necesidades de los estudiantes y obtener mejores resultados.

Según Minedu (2021) define el servicio educativo como el conjunto de actividades ejecutadas en el proceso de enseñanza, que permite a los estudiantes evaluar la calidad del servicio, esto facilita la evaluación del desempeño del personal docente, administrativo y directivo, ya que se percibe el trabajo realizado para alcanzar los logros esperados.

La calidad es un indicador clave para comprender la percepción del usuario y valorar el esfuerzo físico y de conocimiento de los colaboradores y mantener este indicador en óptimas condiciones permite a las instituciones ser más competitivas y agregar valor a su imagen institucional, siendo en el contexto del análisis se resalta la importancia de la calidad educativa tanto para estudiantes como para maestros, así como su impacto en la percepción del usuario y la imagen institucional, además, se enfatiza la necesidad de alinear las acciones con los objetivos institucionales y establecer alianzas estratégicas para mejorar la labor pedagógica (Ocampo et al., 2022).

El servicio educativo se puede definir como la satisfacción de los estudiantes como de los docentes de una I.E ya que facilitan el cumplimiento de metas educativas, asimismo es una característica que valida el cumplimiento de los requisitos establecidos por la I.E. del mismo modo es una forma para que los estudiantes evalúen el desempeño de los encargados de la enseñanza, así como también el desempeño del docente administrativo y directivos de la institución (tesistas).

Esta teoría se centra en la calidad del conjunto de acciones que se ejecutan dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, considerando tanto la percepción de los estudiantes como del personal docente sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se optó por esta teoría porque permite analizar cómo la implementación de los compromisos de gestión escolar impacta en la calidad del servicio educativo percibido y ofrecido por los docentes. La relación

con el estudio radica en que la gestión eficiente y comprometida a través del cumplimiento de dichos compromisos debe traducirse en una mejora concreta del servicio educativo, evidenciado en la satisfacción de los estudiantes, el logro de aprendizajes y el desempeño institucional integral.

2.1.10. Dimensiones de la variable servicio educativo

a) Confiabilidad

Se refiere a la capacidad de una institución para cumplir consistentemente con las promesas hechas a sus usuarios, en este contexto se refiere a los estudiantes, en el contexto educativo, esto implica ofrecer los servicios prometidos de manera precisa y puntual, asegurando que los estudiantes reciban lo que se les ha garantizado desde el inicio, siendo una institución confiable la que desde el primer contacto, demuestra ser capaz de cumplir sus compromisos, como la entrega de los servicios educativos sin fallas o retrasos; esta dimensión es fundamental para construir una relación de confianza entre la institución y los estudiantes, ya que asegura que los problemas se resuelven de manera eficiente y que las expectativas de los usuarios se cumplen de manera constante (Ganga et al., 2019).

b) Capacidad de respuesta

Es la disposición y prontitud con la que una organización atiende las necesidades y solicitudes de sus usuarios, en el entorno educativo, esto significa que el personal administrativo y docente debe estar siempre disponible para resolver inquietudes y brindar asistencia de manera rápida y eficiente, esta dimensión es clave para mantener una buena experiencia de servicio, ya que demuestra el compromiso de la institución con la atención oportuna de los estudiantes, asegurando que no haya demoras en la entrega de los servicios o en la resolución de problemas, la capacidad de respuesta eficiente refuerza la confianza de los estudiantes en la institución (Ganga et al., 2019).

c) Empatía

Se refiere a la habilidad de la institución para comprender y atender las necesidades individuales de sus usuarios, en el ámbito educativo, implica ofrecer una atención personalizada y estar atento a las necesidades específicas de cada estudiante, lo que incluye desde la adaptación de horarios hasta la atención individualizada en situaciones académicas o personales, siendo la empatía la que se manifiesta en la disposición del personal para ponerse en el lugar de los estudiantes y ofrecer soluciones que se ajusten a sus realidades y expectativas, esto genera un ambiente de confianza y apoyo, que es esencial para fomentar una relación positiva entre los estudiantes y la institución (Ganga et al., 2019). (Ganga y otros, 2019)

Esta teoría sostiene que la calidad del servicio educativo puede evaluarse mediante dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, las cuales son esenciales para mejorar la relación entre la institución y los estudiantes. Su aplicación permite analizar cómo los compromisos de gestión escolar impactan en la percepción y experiencia educativa, destacando que un cumplimiento adecuado de estos compromisos se refleja en un servicio confiable, ágil y empático, favoreciendo el bienestar estudiantil y el desempeño institucional.

2.2 Marco conceptual

- a) **Compromiso.** Es la justificación de acciones basadas en las percepciones del entorno laboral y en las actitudes adoptadas dentro de la organización (Etecé, Concepto.pe, 2022).
- b) **Calidad educativa.** Es el conjunto de condiciones que garantizan que el proceso de enseñanza-aprendizaje cumple con los estándares establecidos, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes (Espino et al., 2023)
- c) **Compromisos de gestión.** Se refiere a las habilidades esenciales de gestión que garantizan que los estudiantes logren aprendizajes, expresadas en indicadores

fácilmente verificables que orientan las decisiones de mejora educativa (Comisión de Compromisos de Gestión, 2022).

- d) **Condiciones laborales de los docentes.** Se refiere al entorno y los recursos con los que cuentan los docentes para realizar su trabajo de manera eficiente, incluye factores como la estabilidad laboral, salarios adecuados, condiciones físicas del lugar de trabajo y apoyo institucional (Coalición Latinoamericana para la Excelencia Docente, 2020).
- e) **Convivencia escolar.** Es la interacción positiva y respetuosa entre los miembros de la comunidad educativa, promoviendo un ambiente de paz, colaboración y respeto a los derechos humanos, favoreciendo un clima propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral (Ministerio de educación, formación profesional y deportes, 2024).
- f) **Desarrollo profesional.** Es el proceso impulsado por el deseo de superación personal, enfocado en mejorar competencias, habilidades y relaciones laborales (Miranda y otros, 2015).
- g) **Desempeño docente.** El docente actúa como un mediador del conocimiento, adoptando una actitud crítica, creativa y abierta al cambio para fomentar el aprendizaje (Martínez et al., 2016).
- h) **Enseñanza.** Es el proceso mediante el cual el docente guía y facilita el aprendizaje de los estudiantes, utilizando diversas estrategias pedagógicas, su objetivo es transmitir conocimientos, habilidades y valores que contribuyan al desarrollo académico y personal del alumno (Etecé, 2022).
- i) **Gestión escolar.** Es el conjunto de acciones administrativas, pedagógicas y organizativas que se llevan a cabo en una institución educativa para garantizar su buen funcionamiento (Gobierno de Mexico, 2023).
- j) **Identidad institucional.** Es el sentido de pertenencia y lealtad que los miembros de la comunidad educativa desarrollan hacia su institución. Se refleja en la participación

activa, el respeto por los valores institucionales y el compromiso con sus objetivos educativos (Chacaltana et al., 2021).

- k) **Institución Educativa.** Es una entidad educativa descentralizada, a cargo de un director, que ofrece uno o más servicios educativos y tiene la potestad de otorgar certificaciones (Euroinnova International Online Education, 2024).
- l) **Materiales de apoyo.** Son recursos didácticos utilizados por docentes y estudiantes para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje e incluyen libros, cuadernos, herramientas tecnológicas, y otros materiales que refuerzan la comprensión de los contenidos educativos (Euroinnova International Online Education, 2024).
- m) **Planificación educativa.** Es el proceso de organización y diseño de actividades y estrategias pedagógicas para alcanzar los objetivos educativos, incluye la selección de contenidos, métodos de enseñanza y evaluación, y la distribución del tiempo escolar (Carriazo et al., 2020).
- n) **Políticas educativas.** Son las directrices y normativas establecidas por autoridades gubernamentales y educativas para guiar el desarrollo y funcionamiento del sistema educativo, teniendo como meta mejorar la calidad y equidad en la educación, ajustándose a las necesidades de la sociedad (Euroinnova International Online Education, 2024).

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1 A nivel internacional

Espinoza (2020), en su artículo titulado "El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio", tuvo como objetivo analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los estudiantes en una institución privada de Educación Básica en Ecuador, cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental y de nivel descriptiva - correlacional,

con una muestra de 30 estudiantes; el análisis estadístico, mediante la prueba de correlación de Spearman, arrojó un Rho de 0.463, evidenciando una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, la conclusión relevante es que, aunque la mayoría de los estudiantes están satisfechos con el servicio educativo, se identificaron deficiencias en el personal administrativo, lo que sugiere áreas de mejora en la gestión institucional.

Deslingue: Este antecedente resulta relevante para el presente estudio ya que demuestra que la gestión interna, como el clima organizacional, influye en la calidad del servicio educativo. Aunque se desarrolló en un contexto privado en Ecuador, sus hallazgos respaldan la importancia del desempeño del personal en la percepción del servicio. Este antecedente justifica la necesidad de analizar los compromisos de gestión escolar en el contexto público peruano, específicamente en la I.E. Emblemática 51001 Humberto Luna.

Falcón y Tipán (2017) en su estudio “*Ética profesional en el desempeño docente*” tuvo como meta descubrir el vínculo entre la ética profesional y progreso del profesorado, se empleó una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y un diseño pre experimental, utilizando como muestra 8 docentes del nivel primario, concluyendo en que la ética desempeña un papel fundamental en el ejercicio de la carrera del maestro, ya que, además de transmitir conocimientos, el docente fomenta valores morales tanto en el aula como en la comunidad educativa. Estas dos dimensiones están intrínsecamente relacionadas desde una perspectiva pedagógica, ya que abarcan el comportamiento humano y las competencias que se desarrollan, siendo esta la base para el tipo de formación que el docente brindará a sus estudiantes, moldeando no solo su aprendizaje académico, sino también su desarrollo integral.

Deslingue: Los autores destacan la relación entre la ética profesional y el desempeño docente, evidenciando su impacto en la formación integral de los estudiantes, este enfoque ético del desempeño docente se vincula directamente con los compromisos de gestión escolar,

ya que dichos compromisos no solo involucran aspectos administrativos, sino también responsabilidades pedagógicas y morales, este aporte es relevante para la presente investigación, ya que refuerza la importancia del compromiso ético dentro de la gestión escolar, especialmente en el contexto de los docentes de la I.E. Emblemática 51001 Humberto Luna.

2.3.2 A nivel nacional

Anaya (2022) en su trabajo de investigación “Compromisos de gestión escolar y el desempeño docente en el Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva, Huaura – 2021” que tuvo como meta principal evidenciar la dependencia entre los compromisos de gestión escolar y el desempeño docente en la escuela anteriormente mencionada, se llevó a cabo bajo un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, los resultados mostraron que la mayoría de los docentes manifiestan un alto nivel de compromiso con la gestión actual de la institución, evaluada en función de las cinco dimensiones de compromisos de gestión establecidas por el Ministerio de Educación, concluyendo en la identificación de una correspondencia entre las variables estudiadas, lo que permitió aceptar la hipótesis general de la investigación.

Deslinde: Esta investigación es pertinente para el presente trabajo, demuestra la relación entre los compromisos de gestión escolar y el desempeño docente, utilizando las cinco dimensiones establecidas por el MINEDU. Este antecedente respalda teóricamente la presente investigación, al evidenciar que una adecuada gestión escolar influye en la calidad del servicio educativo, como se analiza en la I.E. Emblemática 51001 Humberto Luna.

Cieza (2022) titulado “Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en la Institución Educativa Pública de Ferreñafe – Lambayeque”, tuvo por meta determinar el vínculo relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe, Lambayeque, adoptando un enfoque cuantitativo, básico, correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal, siendo la muestra 16 maestros de la institución, quienes también conformaron la muestra, empleando como técnica

la encuesta y como instrumento un cuestionario valorado mediante una escala de Likert, en cuanto los resultados, estos indicaron que el nivel de la variable compromiso de gestión escolar se ubicó mayoritariamente en un nivel medio, representando el 43,8%, mientras que el servicio educativo presentó un nivel bajo en un 50%, se encontró una relación significativa entre ambas variables al aplicar la prueba estadística de Pearson, que arrojó un nivel de significancia de 0,035, inferior al valor p de 0,05 y por ello, se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación significativa entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo.

Deslengué: En el antecedente se demostró una relación significativa entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en una institución pública de Ferreñafe. Con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, encontró que el compromiso se situaba en nivel medio y el servicio educativo en nivel bajo. La prueba de Pearson confirmó dicha relación con un valor de significancia de 0,035. Este antecedente respalda la hipótesis de que una gestión escolar adecuada mejora el servicio educativo. Es aplicable al análisis en la I.E. Emblemática 51001 Humberto Luna.

Lazo (2019) presentó su tesis “Los compromisos de la gestión escolar y su relación con el desempeño docente del plantel educativo n° 64108 José Carlos Mariátegui padre abad-2018” en la Universidad Nacional De Ucayali, con el objetivo de saber si existe una vinculación entre las responsabilidades de administración escolar y el desenvolvimiento del profesorado en la institución estudiada, concluyendo que sí hay una vinculación entre las variables estudiadas, específicamente en las dimensiones proceso anual de los aprendizajes y la pedagógica, además se encontró relación entre la retención anual de los estudiantes y la dimensión cultural y entre el cumplimiento de la calendarización panificada y la dimensión política.

Deslengué: En el estudio de investigación se evidenció una relación significativa entre los compromisos de gestión escolar y el desempeño docente en la I.E. N.º 64108 de Ucayali.

Se encontró vinculación en dimensiones como la planificación pedagógica, retención estudiantil y cumplimiento de la calendarización. Estos resultados reflejan cómo una gestión organizada incide en la mejora del servicio educativo. El antecedente respalda la hipótesis de la presente investigación. Es aplicable al contexto de la I.E. Emblemática 51001 Humberto Luna.

2.3.3 A nivel Local

Chura Cruz (2022) En su tesis titulada “Gestión escolar y desempeño docente en instituciones educativas de nivel secundaria de Colquepata, región Cusco, 2022” en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, con el objetivo general determinar la relación entre gestión escolar y desempeño docente en instituciones educativas de nivel secundario de Colquepata, Región Cusco, 2022, concluyendo que si existe una relación entre la gestión escolar y el desempeño docente en instituciones educativas de nivel secundario de Colquepata, asimismo las instituciones educativas deben considerar nuevas estrategias, que permita cubrir las necesidades que tiene el docente, a través de ello pueda incrementar su desempeño docente, y el estudiante sea el beneficiado.

Deslince: Este antecedente guarda estrecha relación con el estudio titulado "Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la institución educativa emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024", ya que ambos trabajos analizan la influencia de la gestión escolar en el desarrollo profesional docente y la calidad del servicio educativo. En particular, la propuesta de fortalecer estrategias de gestión para optimizar el desempeño docente se vincula directamente con el análisis de los compromisos asumidos en el ámbito escolar y su repercusión en la mejora del servicio educativo.

Esquivel Chañi & Huamani Quispe (2016) En su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015.” En la Universidad Andina del Cusco, con el objetivo

de determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, los resultados de la investigación demostraron que tienen una muy buena gestión administrativa, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio, asimismo se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián.

Deslince: En el estudio de investigación fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas del nivel inicial. El estudio concluyó que dichas instituciones presentan una muy buena gestión administrativa, la cual se asocia significativamente con una alta calidad del servicio educativo, Este trabajo guarda relación con el presente estudio dado que ambos trabajos se centran en analizar el impacto de la gestión institucional sobre la calidad educativa, esto permite contrastar cómo los compromisos institucionales asumidos por los actores escolares influyen directamente en la mejora continua del servicio educativo, así como identificar brechas en contextos públicos frente a los hallazgos en instituciones privadas.

Concha Ramos (2022) En su investigación “Gestión educativa y desempeño laboral del personal docente y administrativo de la institución educativa emblemática “Inca Garcilaso de la Vega”, Cusco – 2019” En la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, cuyo objetivo fue esclarecer el rol que ejerce el director como líder transformador y pieza fundamental en el interior de la institución educativa y sobre todo en el desempeño óptimo del personal docente y administrativo en el campo educativo, así que su responsabilidad no solo recae en elevar sustancialmente el nivel educativo de forma óptima por parte de sus docentes, sino además incrementar el nivel de calidad en impartir un eficiente y pertinente servicio administrativo; por consiguiente, la gestión del director determina la satisfacción de toda la comunidad educativa, por consiguiente llego a la conclusión de que para lograr óptimos

resultados en el desempeño laboral del personal docente y administrativo el director debería tomar decisiones atinadas que permitan garantizar mejoras en la calidad educativa e implementar estrategias que permitan contar con un mejor servicio académico y administrativo en beneficio de la institución educativa y por ende del estado.

Deslinde: En el estudio de investigación tuvo como propósito analizar el papel del director como líder transformador y su influencia directa en el desempeño laboral del personal docente y administrativo. El estudio destaca que la responsabilidad del director va más allá de elevar el nivel educativo, abarcando también la eficiencia del servicio administrativo. Dicha investigación se relaciona con el presente estudio ya que ambos enfoques destacan la importancia del rol de la gestión escolar, especialmente del director en la mejora del servicio educativo. De este modo, se evidencia que tanto el liderazgo como el cumplimiento de compromisos institucionales son elementos estratégicos para lograr una educación pública de calidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Los compromisos de gestión escolar se relacionan significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

1. El desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
2. El acceso completo de estudiantes al SEP se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
3. La gestión operativa se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
4. La gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
5. La gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromisos de gestión escolar.	Para MINEDU (2021), los compromisos de gestión son valiosos para guiar las acciones de las instituciones educativas, ya que su propósito es promover mejoras continuas en favor de la comunidad estudiantil. Esto conlleva la administración de proyectos diseñados para incentivar el aprendizaje constante. (Arroyave & Hurtado, 2019)	Los compromisos de gestión educativa posibilitan que la institución actual identifique sus responsabilidades. Por ello se medirá a la variable mediante un cuestionario de escala Likert.	Desarrollo integral de los estudiantes	Incremento en el nivel satisfactorio	Escala de Likert
				Reducción de estudiantes en el nivel de inicio	
				Aumento de logros en evaluaciones estandarizadas	
				Reducción de interrupciones educativas	
				Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación.	
				Acceso continuo al sistema educativo.	
				Gestión de las condiciones operativas	
				Calendarización del año escolar	
				Puntualidad y asistencia	
				Mantenimiento de espacios seguros y salubres.	
Entrega de materiales educativos.					
Gestión de infraestructura y equipamiento.					
Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB.	Espacios de reflexión pedagógica				
	Monitoreo del desempeño docente				
	Estrategias de atención a estudiantes en riesgo				
Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.	Fortalecimiento de participación democrática.				
	Prevención de violencia en la IE.				

			estudiantil.		
			Atención a situaciones de violencia.		
			Fortalecimiento del acompañamiento.		
Servicio educativo	Según Ganga et al., (2019), se refieren a la percepción que estudiantes y maestros tienen sobre la calidad del servicio ofrecido, considerando aspectos como la infraestructura, la atención personalizada, y el cumplimiento de expectativas. Este conjunto de acciones busca garantizar un entorno educativo eficiente y satisfactorio para todos los involucrados.	Es una cualidad que confirma que se cumplen los requisitos establecidos por la entidad responsable y constituye la impresión que un usuario tiene sobre toda su experiencia con el servicio, desde la recepción hasta la entrega y/o atención del requerimiento. Se medirá a la variable mediante un cuestionario de escala Likert	Confiabilidad	Tiempo de realización de actividades	
				Intervención pedagógica correcta	
				Atención oportuna y segura.	1. Nunca
				Respuestas a preguntas o dudas.	2. Casi Nunca
			Capacidad de respuesta	Priorización de atención	3. A veces
				Conocimiento, destreza y habilidad	4. Casi siempre
				Disposición a la ayuda	5. Siempre
				Atención individualizada	
				Adecuada atención	
				Identificar las necesidades.	

Nota: Fuente elaboración propia

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 **Ámbito de estudio: Localización político y geográfico**

La investigación se llevó a cabo en la renombrada Institución Educativa "Humberto Luna ", perteneciente a la UGEL Cusco, ubicada en el Cercado de Cusco. Esta institución tiene sus orígenes en la creación de una escuela de Artes y Oficios el 12 de julio de 1923, establecida conforme a la Ley N° 2213 del 30 de noviembre de 1915, con su inauguración oficial el 19 de febrero de 1924.

El Dr. Jesús Pérez Portocarrero fue el primer director designado mediante la Resolución Suprema N° 502-ED. Posteriormente, se convirtió en la Escuela Fiscal N° 741, bajo la dirección del Pedagogo y Abogado Dr. Humberto Luna Pacheco, en cuyo honor lleva el nombre este prestigioso plantel. La institución está ubicada en la Av. Centenario N° 700, en el Cercado de la Ciudad del Cusco. Desde sus inicios, la escuela fue conocida como "KUICHIPUNCO", ganando renombre debido a la presencia de un manantial en los terrenos donde se encuentra el plantel, que daba origen a un arco iris cada vez que llovía.

Se tomó este ámbito de estudio dado que se justifica por su relevancia histórica, social y educativa dentro del contexto urbano del Cusco, su condición de institución emblemática le confiere un alto estándar en cuanto a compromisos de gestión escolar y calidad del servicio educativo, lo que la convierte en un espacio idóneo para evaluar el cumplimiento y la aplicación de dichos compromisos. Además, por su localización estratégica en el centro de la ciudad, atiende a una población estudiantil diversa y representativa, lo que permite observar con mayor claridad cómo las acciones de gestión impactan en el servicio educativo ofrecido.

4.2 **Tipo, nivel y diseño de la investigación**

Se seleccionó el tipo de investigación básica, dado que los objetivos planteados tienen un enfoque teórico. Asimismo, porque el estudio busca generar nuevos conocimientos teóricos

sobre el vínculo entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo. No se persigue una aplicación inmediata de los resultados, sino más bien ampliar el marco conceptual que sustenta la gestión educativa en instituciones públicas, proporcionando bases teóricas útiles para futuras investigaciones.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), una investigación básica tiene como objetivo principal generar conocimientos teóricos que contribuyan al enriquecimiento del estudio de variables.

El nivel de investigación fue correlacional, ya que el interés central es examinar el grado de relación entre dos variables clave: los compromisos de gestión escolar y la percepción del servicio educativo. No se pretende establecer una relación causal directa, sino identificar patrones de asociación entre ambas variables

Para Ñaupas et al. (2018), Este tipo de estudio permite describir cómo se relacionan las variables en contextos reales, lo cual es fundamental para comprender cómo los compromisos asumidos por docentes y directivos pueden influir en la calidad del servicio percibido por la comunidad educativa.

Se optó por un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables, sino que se observó su comportamiento en el contexto natural de la institución educativa.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), señalan que este tipo de diseño es adecuado cuando el investigador se limita a observar los fenómenos tal como ocurren, lo cual es coherente con el enfoque del estudio, que busca registrar y analizar las percepciones de los docentes respecto a los compromisos institucionales y la calidad del servicio educativo sin intervenir en el entorno escolar.



Interpretación:

V₁: Compromisos de la gestión escolar

V₂: Servicio Educativo

→ : Relación

4.3 Unidad de análisis

En la presente investigación, la unidad de análisis estuvo constituida por los docentes del plantel educativo Humberto Luna – Cusco, quienes fueron seleccionados en función de los objetivos y propósitos del estudio, además de que tienen una participación directa y determinante.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), la unidad de análisis se refiere a las personas o elementos a los que se aplicarán los instrumentos de investigación y de quienes se recopilarán los datos necesarios, la selección de la unidad de análisis depende de varios factores, como los objetivos planteados en el estudio.

4.4 Población de estudio

Como población de estudio se consideró a los docentes de la I.E. Humberto Luna, los cuales son un total de 88 docentes, los cuales están distribuidos por categorías inicial (9), primaria (26), secundaria (47) y auxiliares (6). La elección de esta población se sustenta en la necesidad de obtener una visión integral y representativa de los compromisos de gestión escolar asumidos por el personal docente en todos los niveles formativos de la institución. Dado que el objeto de estudio está centrado en analizar la relación entre los compromisos institucionales y la calidad del servicio educativo, resulta fundamental considerar a todos los docentes que participan activamente en los procesos pedagógicos, de gestión y acompañamiento estudiantil.

Según Ñaupas et al. (2018) la población se define como el conjunto de unidades de estudio, en este caso, un grupo de personas que comparten características similares, lo que permite que sean representativas para el propósito de la investigación.

Tabla 2*Distribución de la población*

Categoría de docentes	Total	Mujeres	Varones
Inicial	9	8	1
Primaria	26	22	4
Secundaria	47	29	18
Auxiliares de educación	6	3	3
Total	88	62	26

Nota: fuente elaboración propia en base los datos proporcionados por la dirección de la I.E.

4.5. Tamaño de muestra

La muestra estuvo conformada por los docentes del plantel educativo Humberto Luna, siendo un total de 39, los cuales fueron seleccionados según criterios de inclusión y exclusión. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), siendo que esta es la representativa de una población, y que mediante muestreo fueron escogidos para ser estudiada en una investigación.

Criterios de Inclusión:

- *Docentes con experiencia en gestión escolar:* Se incluyen docentes que han participado activamente en la planificación, implementación y evaluación de los compromisos de gestión escolar en la institución, ya que su conocimiento es clave para analizar la relación con el servicio educativo.
- *Docentes en ejercicio activo:* Se consideran aquellos docentes que actualmente trabajan en la institución durante el año 2024, asegurando que su experiencia y conocimientos reflejen la realidad actual del servicio educativo en el contexto del estudio.
- *Representatividad proporcional por nivel educativo:* Se seleccionan docentes de los niveles de inicial, primaria, secundaria y auxiliares de educación en función de una muestra proporcional, garantizando que se analice la gestión escolar desde distintas perspectivas y niveles de enseñanza.

Criterios de Exclusión:

- *Docentes con licencias prolongadas o ausencias reiteradas:* Se excluyeron aquellos docentes que se encuentran con licencias médicas, por maternidad, u otras ausencias prolongadas, ya que su participación no reflejaría adecuadamente la dinámica de gestión y servicio educativo.
- *Docentes con menos de un año de experiencia en la institución:* No se consideran aquellos docentes que recién se han incorporado en el año 2024, debido a que no cuentan con el tiempo suficiente para haber participado en los compromisos de gestión escolar.
- *Docentes con funciones exclusivamente administrativas:* Se excluyen aquellos docentes que no tienen carga lectiva y se dedican exclusivamente a la administración escolar, dado que el enfoque del estudio se centra en el servicio educativo impartido en el aula.

Tabla 3

Distribución de la muestra

Categoría de docentes	Total	Mujeres	Varones
Inicial	4	4	0
Primaria	12	10	2
Secundaria	20	12	8
Auxiliares de educación	3	2	1
Total	39	28	11

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

4.6. Técnica de selección de muestra

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, en base los criterios de inclusión y exclusión expuestos anteriormente, este tipo de selección permite al investigador escoger los elementos que conforman la muestra sin depender de la probabilidad, basándose en las características específicas de los participantes que el investigador considera importantes para el estudio (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2023).

4.7. Técnica de recolección de información

Se utilizó una encuesta como técnica de investigación. Hernandez-Sampieri & Mendoza (2023) describen la encuesta es una herramienta utilizada para registrar los datos necesarios sobre las variables utilizadas en el estudio, estas deben a su vez tratar de responder a los objetivos planteados y pertenecen al enfoque cuantitativo, la medición se realizará a través de una escala Likert, utilizando un rango de valores.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se manejó el software Excel para la creación de la base de datos, y adicionalmente se empleó SPSS v.27 para el análisis de los datos mediante técnicas estadísticas. Este análisis permitió generar tablas y figuras que describan la información, como frecuencias, porcentajes, entre otros, tanto para las dimensiones como para las variables. Se realizó una prueba paramétrica mediante una prueba de normalidad, para lo cual se multiplicó el número de ítems del cuestionario por el valor más alto según la escala de Likert. Posteriormente, se llevó a cabo dicha prueba de normalidad para establecer el método estadístico adecuado para el análisis de los resultados. Los resultados indicaron que los datos no cumplían con los supuestos para un análisis paramétrico, por lo que se decidió utilizar el coeficiente estadístico Rho de Spearman.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

El análisis estadístico se fundamentó mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial. Para comparar los componentes de los objetivos de investigación, se emplearon tablas que muestren las frecuencias y porcentajes de los diferentes elementos, lo que facilitó una interpretación integral de los datos, tomando los objetivos como punto de referencia para el análisis.

Para la validación de las hipótesis, tuvo lugar una prueba de normalidad utilizando el test de Shapiro-Wilk, dado que la muestra en este estudio es menor a 50 personas. El objetivo de esta prueba fue verificar si los datos presentan una distribución normal, lo que definirá el

tipo de análisis estadístico más adecuado para su interpretación. Posteriormente, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la aceptación de las hipótesis generales y específicas, dado que este método es apropiado para datos que no siguen una distribución normal.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Descripción de cómo se recogió los datos.

Para la recolección de los datos se llevó a cabo una encuesta la cual fue dirigida a los docentes de los 3 niveles académicos de la Institución Educativa Emblemática 51001 “Humberto Luna”, Cusco. Donde se les entrego dos formatos los cuales contenían preguntas, las mismas que constaban de 34 preguntas y 20 preguntas respectivamente, las cuales se usaron como base datos para posteriormente hacer el procesamiento, análisis e interpretación de los enunciados.

5.2 Procesamiento, análisis e interpretación de los resultados

5.2.1 Resultados descriptivos por cada variable y sus dimensiones

A continuación, se hace presente los resultados descriptivos y sus respectivas interpretaciones:

Tabla 4
Desarrollo integral de los estudiantes

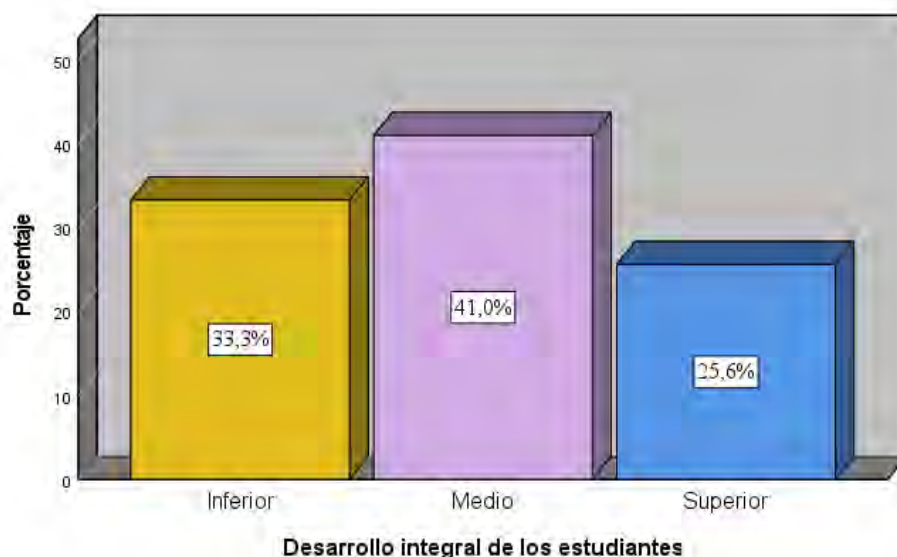
	<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inferior	13	33,3	33,3	33,3
Medio	16	41,0	41,0	74,4
Superior	10	25,6	25,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 1
Desarrollo integral de los estudiantes



De acuerdo a la tabla 4 y la figura 1, se observa que el 33.3% de los maestros de la institución educativa percibe el desarrollo integral de los estudiantes en un nivel inferior, mientras que el 41.0% en un nivel medio, y el 25.6% en un nivel superior, lo que implica que la mayoría de los maestros consideran que el desarrollo integral de los estudiantes no alcanza un grado óptimo, ya que las valoraciones se concentran en grados medio e inferior, siendo esta tendencia un llamado a la necesidad de reforzar las iniciativas que apoyen no solo el desarrollo académico, sino también el social y emocional del alumnado de la institución educativa.

Tabla 5
Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación

	<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inferior	18	46,2	46,2	46,2
Medio	11	28,2	28,2	74,4
Superior	10	25,6	25,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.

- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 2

Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación



En la tabla 5 y figura 2, se observa que los datos reflejan que el 46.2% de los maestros evalúa el acceso al SEP como insuficiente ubicándolos en un grado inferior respectivamente, mientras que el 28.2% lo evalúa en un grado medio y el 25.6% en un grado superior. Este alto porcentaje en el grado inferior señala posibles barreras o deficiencias en la infraestructura de la institución educativa, políticas o recursos que limitan la capacidad de los estudiantes para completar su educación en el SEP.

Tabla 6

Gestión de las condiciones operativas

	<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inferior	6	15,4	15,4	15,4
Medio	26	66,7	66,7	82,1
Superior	7	17,9	17,9	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 3

Gestión de las condiciones operativas



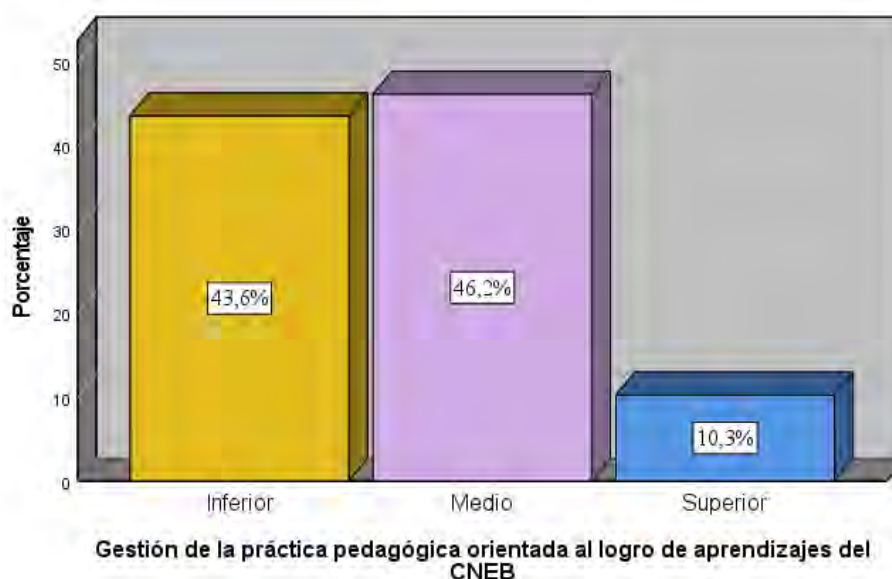
La tabla 6 y la figura 3 muestran que el 15,4% de los maestros considera que las condiciones operativas son de grado inferior, mientras que el 66,7% las evalúa en un grado medio y solo el 17,9% en un grado superior. Este predominio en el grado medio sugiere que, si bien se han logrado ciertas condiciones mínimas de operatividad, todavía queda un margen considerable para mejorar la infraestructura, los recursos y los procesos administrativos que permiten un funcionamiento escolar eficiente en la institución educativa.

Tabla 7*Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB*

	<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inferior	17	43,6	43,6	43,6
Medio	18	46,2	46,2	89,7
Superior	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 4*Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB*

En la tabla 7 y la figura 4, se observa que el 43,6% de los maestros califica la práctica pedagógica en un grado inferior, mientras que el 46,2% en un grado medio y solo el 10,3% en un grado superior. Lo que sugiere que un gran número de maestros percibe limitaciones en la implementación de prácticas pedagógicas alineadas con el CNEB (Currículo Nacional de la Educación Básica), lo que podría afectar los logros de aprendizaje esperados, se resalta la

necesidad de implementar capacitaciones y apoyos continuos para los maestros, de modo que puedan aplicar de manera efectiva las metodologías del CNEB y lograr resultados de aprendizaje significativos en sus estudiantes.

Tabla 8

Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.

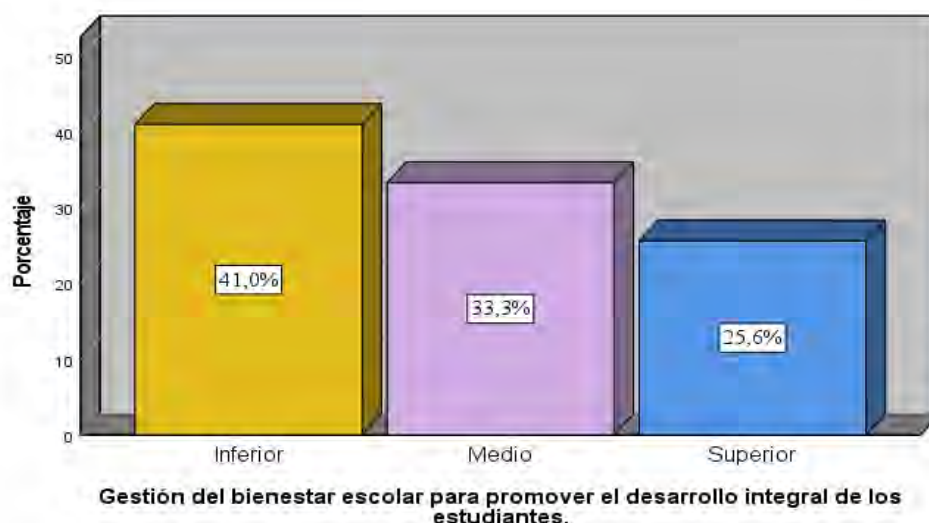
	<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inferior	16	41,0	41,0	41,0
Medio	13	33,3	33,3	74,4
Superior	10	25,6	25,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 5

Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.



Los resultados de la tabla 8 y la figura 5 indican que el 41.0% de los maestros perciben el bienestar escolar en un grado inferior en la institución educativa, el 33.3% en un grado medio

y el 25.6% en un grado superior, siendo la predominancia de evaluaciones en niveles inferiores y medios sugiere que las iniciativas de bienestar escolar no están completamente implementadas o no son efectivas, lo cual podría impactar negativamente en el desarrollo integral de los estudiantes.

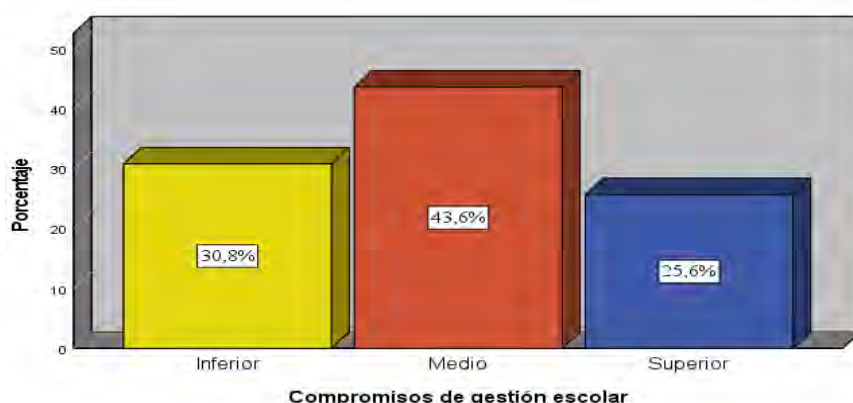
Tabla 9
Compromisos de gestión escolar

	<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inferior	12	30,8	30,8	30,8
Medio	17	43,6	43,6	74,4
Superior	10	25,6	25,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 6
Compromisos de gestión escolar



Según la tabla 9 y la figura 6, el 30.8% de los maestros perciben los compromisos de gestión escolar en un grado inferior, el 43.6% en un grado medio y el 25.6% en un grado superior, esto indica que, aunque existe un compromiso de gestión, una gran parte de los

maestros considera que este compromiso es solo moderado o insuficiente; poniendo relieve la importancia de fortalecer los compromisos de gestión escolar mediante una planificación estratégica y una ejecución que atienda las necesidades tanto de los maestros como de los estudiantes, con el fin de elevar la calidad de la institución educativa.

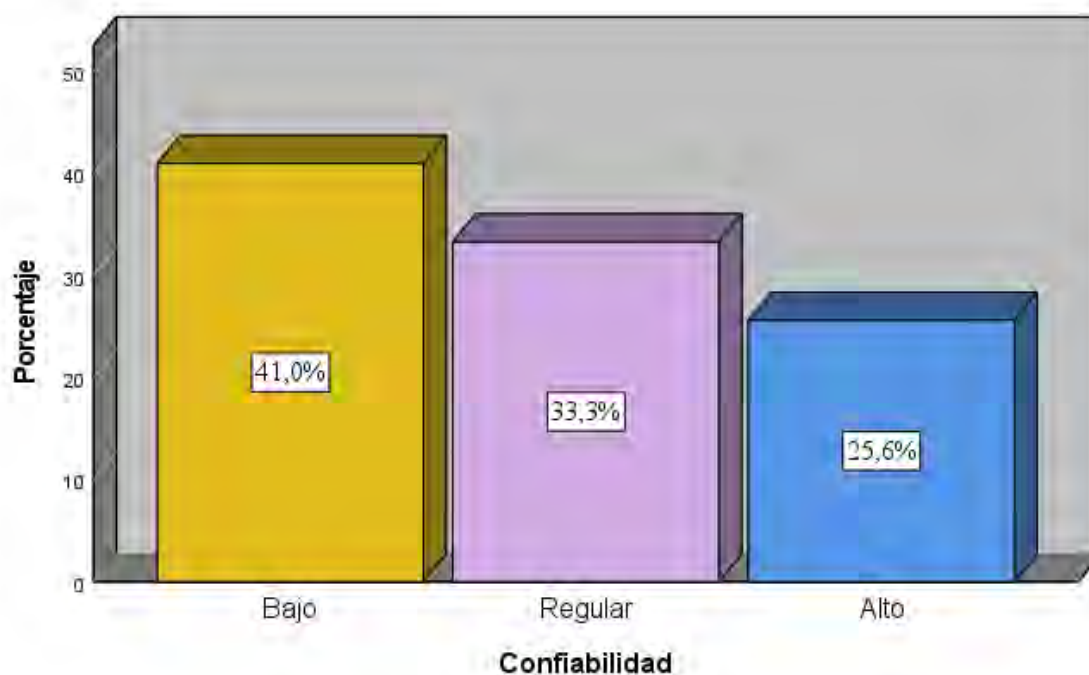
Tabla 10
Confiabilidad

		<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	41,0	41,0	41,0
	Regular	13	33,3	33,3	74,4
	Alto	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 7
Confiabilidad



Los datos de la tabla 10 y la figura 7 reflejan que el 41.0% de los maestros califica la confiabilidad en un grado bajo, mientras que el 33.3% en un grado regular y el 25.6% en un grado alto, siendo la alta proporción de evaluaciones en niveles inferiores sugiere una percepción de falta de confianza en los procesos administrativos y educativos, lo cual podría afectar la moral de los maestros y la percepción del servicio educativo entre los estudiantes y padres.

Tabla 11
Capacidad de respuesta

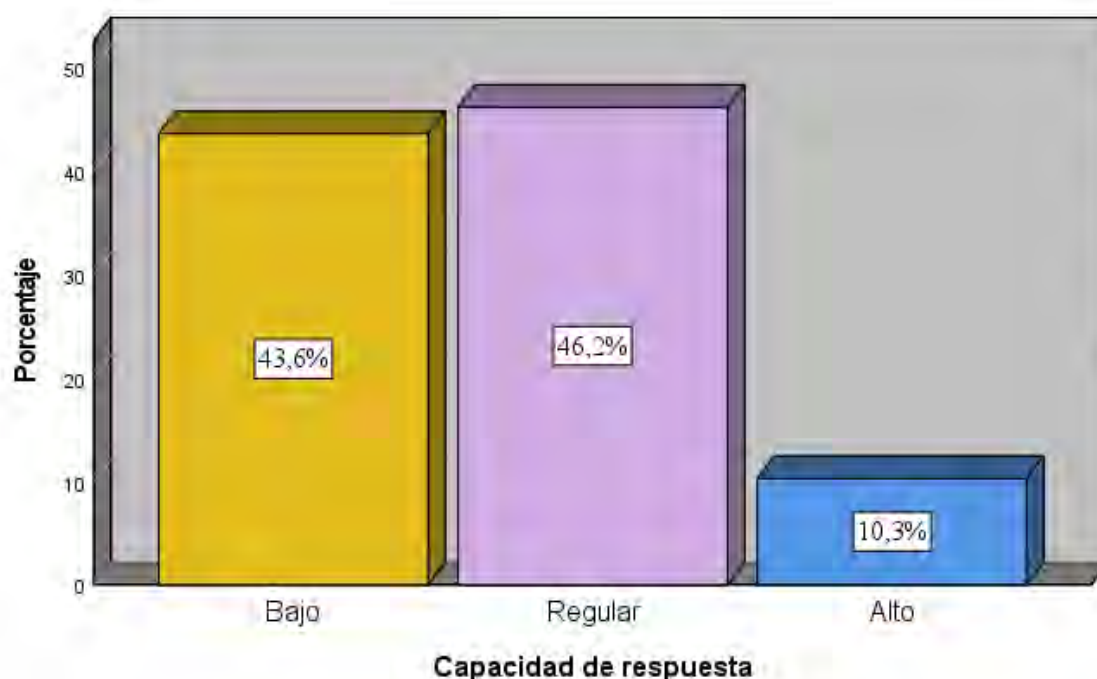
		<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	43,6	43,6	43,6
	Regular	18	46,2	46,2	89,7
	Alto	4	10,3	10,3	100,0
Total		39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.

- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 8
Capacidad de respuesta



Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

La tabla y la figura indican que el 43.6% de los maestros evalúa la capacidad de respuesta en un grado bajo, el 46.2% en un grado regular y solo el 10.3% en un grado alto. Esto revela que los maestros perciben que la respuesta a las necesidades y problemas del entorno educativo es lenta o ineficiente, siendo esta situación podría derivar en demoras en la atención a las problemáticas escolares, lo cual impacta en la eficacia del servicio educativo. La mejora en la capacidad de respuesta es esencial para gestionar adecuadamente los desafíos del entorno escolar y garantizar que los estudiantes reciban apoyo de manera oportuna.

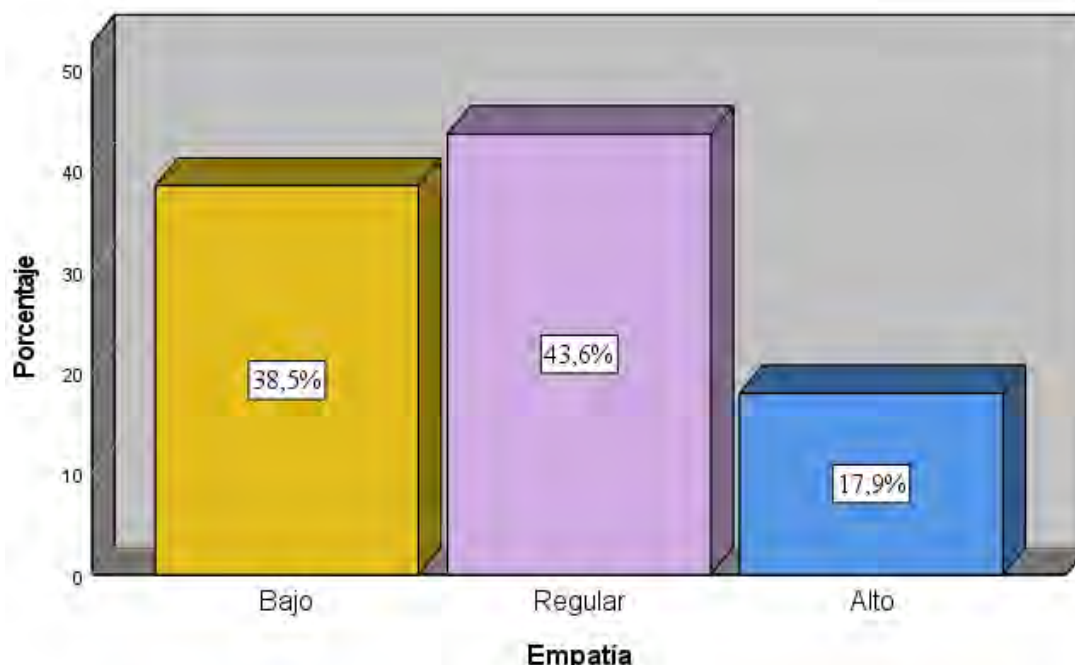
Tabla 12
Empatía

		<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	38,5	38,5	38,5
	Regular	17	43,6	43,6	82,1
	Alto	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 9
Capacidad de respuesta



Según los resultados de la tabla y la figura, indican que el 38.5% de los maestros considera la empatía en un grado bajo, el 43.6% en un grado regular y el 17.9% en un grado alto, siendo la empatía en el contexto educativo es clave para construir relaciones de apoyo y

comprensión entre maestros y estudiantes, este aspecto puede fortalecerse para mejorar la atención personalizada y el compromiso hacia los estudiantes.

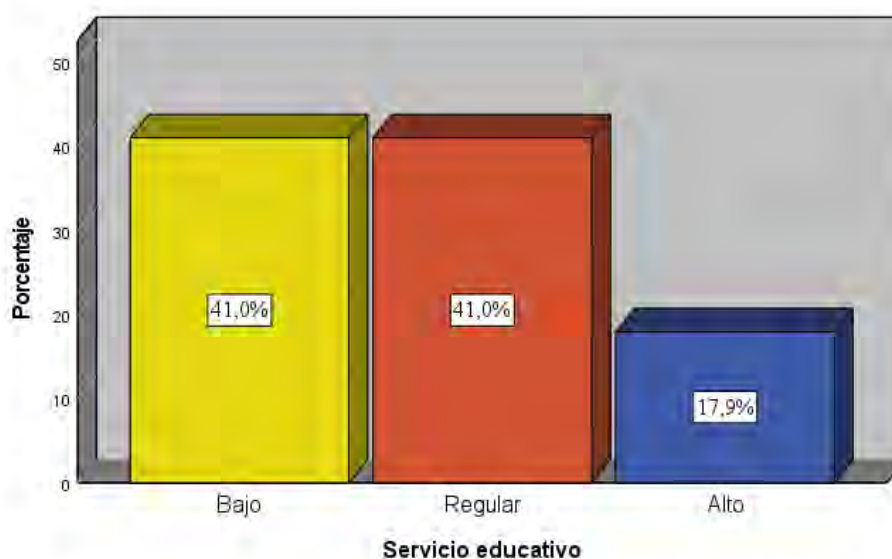
Tabla 13
Servicio educativo

		<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	41,0	41,0	41,0
	Regular	16	41,0	41,0	82,1
	Alto	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Leyenda:

- **f:** Frecuencia absoluta, indica el número de personas que se ubican en cada categoría.
- **%:** Porcentaje relativo del total de participantes que pertenece a cada categoría.
- **Porcentaje válido:** Porcentaje calculado.
- **Porcentaje acumulado:** Suma progresiva de los porcentajes válidos hasta la categoría correspondiente.
- **Inferior / Medio / Superior:** Categorías que representan los niveles de evaluación de la variable medida.
- **Total:** Suma de todos los casos válidos registrados en la muestra (n=39).

Figura 10
Servicio educativo



De la tabla y la figura el servicio educativo es percibido por el 41.0% de los maestros en un grado bajo, por otro 41.0% en un grado regular y por el 17.9% en un grado alto. Esta distribución indica una percepción general de insuficiencia en la calidad del servicio educativo, lo cual subraya la importancia de revisar y mejorar los métodos de enseñanza, los recursos y el apoyo a los maestros para elevar la calidad educativa.

5.1.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad de la hipótesis general

Se ha formulado una hipótesis nula (HO) y una hipótesis alterna (H1) para evaluar la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en los docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, Cusco – 2024:

HO. Los compromisos de gestión escolar no se relacionan significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

HA. Los compromisos de gestión escolar se relacionan significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Para estas pruebas inferenciales, se estableció un nivel de significancia bilateral (α) del 5% (0.05), otorgando un nivel de confianza del 95%. Bajo este criterio, se aplican las siguientes decisiones:

Sí $\alpha \geq 0.05$ se procede a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

Sí $\alpha < 0.05$ se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna

Tabla 14
Servicio educativo y compromisos de gestión escolar

			Servicio educativo	Compromisos de gestión escolar
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Compromisos de gestión escolar	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido en el estudio es 0.866, lo que indica una relación positiva alta entre los compromisos de gestión escolar y la percepción del servicio educativo por parte de los docentes. Esto significa que cuando los compromisos de gestión escolar mejoran, los docentes tienden a percibir una mejor calidad en el servicio educativo brindado en la institución. Además, el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor que 0.005, lo que confirma que la relación observada no es producto del azar, sino que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Dado este resultado, se procede a rechazar la hipótesis nula, la cual suponía que no existía relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo, y se acepta la hipótesis alternativa, que plantea que sí hay una relación entre estas dos variables.

Hipótesis específica 1

HO. El desarrollo integral de los estudiantes no se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

HA. El desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Tabla 15*Servicio educativo y desarrollo integral de los estudiantes*

			Servicio educativo	Desarrollo integral de los estudiantes
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
Desarrollo integral de los estudiantes		Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.744 indica una relación positiva alta entre el desarrollo integral de los estudiantes y la percepción del servicio educativo. Esto significa que, a medida que se fortalecen las competencias académicas, emocionales y sociales de los estudiantes, la percepción de la calidad educativa mejora. Además, el valor de significancia $p = 0.000$, al ser menor que 0.005, confirma que esta relación no es producto del azar, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos resultados sugieren que un enfoque educativo que priorice el desarrollo integral de los estudiantes, a través de currículos equilibrados, programas de bienestar y metodologías activas, tiene un impacto directo en la percepción del servicio educativo. Fortalecer estrategias de formación docente y evaluar continuamente la calidad educativa permitirá mejorar la experiencia de los estudiantes y garantizar un servicio educativo más efectivo y valorado.

Hipótesis específica 2

HO. El acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación no se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

HA. El acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Tabla 16

Servicio educativo y acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación

			Servicio educativo	Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.853 indica una relación positiva alta entre el acceso completo de los estudiantes al SEP y la percepción del servicio educativo. Esto significa que, a medida que más estudiantes tienen acceso garantizado al SEP durante toda su educación, la percepción sobre la calidad del servicio educativo mejora significativamente. El valor de significancia $p = 0.000$, al ser menor que 0.005, confirma que esta relación no es producto del azar, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado sugiere que asegurar la continuidad en el acceso al SEP contribuye a una experiencia educativa más estable y estructurada, lo que impacta en la valoración del servicio educativo por parte de estudiantes, docentes y familias. Esto resalta la importancia de fortalecer políticas que garanticen la accesibilidad, permanencia y aprovechamiento del SEP, asegurando que todos los estudiantes cuenten con los recursos y condiciones necesarias para completar su educación de manera satisfactoria.

Hipótesis específica 3

HO. La gestión operativa no se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

HA. La gestión operativa se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Tabla 17

Servicio educativo y gestión de las condiciones operativas

			Servicio educativo	Gestión de las condiciones operativas
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Gestión de las condiciones operativas	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.775 indica una relación positiva alta entre la gestión operativa y la percepción del servicio educativo. Esto significa que una administración eficiente de los recursos, la planificación adecuada de actividades y la optimización de los procesos escolares contribuyen directamente a mejorar la percepción que los docentes tienen sobre la calidad del servicio educativo. Además, el valor de significancia $p = 0.000$, al ser menor que 0.005, confirma que esta relación es estadísticamente significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos resultados destacan la importancia de una gestión operativa eficaz en la mejora del servicio educativo, ya que una administración bien organizada garantiza condiciones adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje. Implementar estrategias de optimización en la asignación de recursos, la coordinación de actividades y el mantenimiento de la infraestructura escolar puede generar un

impacto positivo en la percepción docente, favoreciendo un entorno educativo más eficiente y propicio para el desarrollo académico.

Hipótesis específica 4

HO. La gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB no se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

HA. La gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Tabla 18

Servicio educativa y gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB

			Servicio educativo	Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.727 indica una relación positiva alta entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y la percepción del servicio educativo. En este sentido, una adecuada planificación y aplicación de estrategias pedagógicas alineadas con el CNEB contribuye significativamente a mejorar la calidad educativa percibida por los docentes. Además, el valor de significancia $p = 0.000$, al ser menor que 0.005, confirma que esta relación es estadísticamente significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por otro lado, la efectividad en la

gestión de la práctica pedagógica no solo impacta en la enseñanza, sino también en la organización y ejecución de los procesos educativos dentro del aula. Asimismo, la adecuada implementación del CNEB favorece una enseñanza más estructurada, coherente y alineada con los estándares de aprendizaje, lo que refuerza la percepción positiva del servicio educativo. En consecuencia, fortalecer la formación docente, promover estrategias innovadoras y garantizar un monitoreo constante de la práctica pedagógica permitirá optimizar la calidad educativa y consolidar una mejor percepción del entorno escolar.

Hipótesis específica 5

HO. La gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

H1. La gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Tabla 19

Servicio educativo y gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.

			Servicio educativo	Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	39	39	

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.766 identifica una relación positivamente alta entre la gestión del bienestar escolar y la percepción del servicio educativo. En este contexto, llevar a cabo una adecuada planificación y ejecución de programas orientados al bienestar estudiantil impacta significativamente en la valoración que los docentes tienen sobre la calidad del servicio educativo. Además, el valor de significancia $p = 0.000$, al ser menor que 0.005, confirma que esta relación no es producto del azar, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por otra parte, una gestión eficiente del bienestar escolar no solo contribuye al desarrollo integral de los estudiantes, sino que también fortalece un ambiente educativo más seguro, inclusivo y propicio para el aprendizaje. Asimismo, la implementación de estrategias que promuevan el bienestar físico, emocional y social de los alumnos favorece un clima escolar positivo, lo que repercute en una mejor percepción del servicio educativo. En consecuencia, el fortalecimiento de políticas institucionales enfocadas en la salud mental, la convivencia escolar y el desarrollo socioemocional resulta esencial para consolidar una educación de calidad.

5.3 Discusión

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en los docentes del plantel educativo Emblemática 51001 Humberto Luna, Cusco – 2024. Los resultados obtenidos a través del análisis de correlación de Spearman ($r = 0.866$) evidencian una relación positiva alta, indicando que un mayor compromiso en la gestión escolar está significativamente asociado con una mejor percepción del servicio educativo por parte de los docentes. Esto coincide con la teoría de calidad total propuesta por García (1999), que enfatiza la importancia de una gestión organizada y comprometida para lograr un servicio de alta calidad, de la misma manera Taylor con la teoría de gestión administrativa menciona que planificación ayuda a la realización del cumplimiento de objetivos siempre y cuando este sea eficiente (Gómez & Topete, 2018).

Además, los resultados se respaldan estudios previos, como los de Cieza (2022), quien encontró resultados similares a los de la presente investigación en donde existe una relación significativa entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en instituciones educativas, estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer los compromisos de gestión para mejorar el ambiente educativo y la satisfacción de los docentes.

Para el objetivo específico 1 de establecer la relación entre el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes, se encontró una correlación positiva alta ($r = 0.744$). Esta relación indica que un desarrollo integral más fuerte en los estudiantes está asociado con una mejor percepción del servicio educativo, se destaca la necesidad de estrategias que promuevan no solo el rendimiento académico, sino también el bienestar integral de los estudiantes, es la teoría de calidad educativa la que sugiere que la atención a los aspectos integrales del estudiante, tanto académicos como socioemocionales, es esencial para brindar un servicio educativo de calidad (García et al., 2018). Esto coincide con el enfoque de Falcón y Tipán (2017) dieron en su investigación, donde señalan la importancia de considerar aspectos éticos y valores en el desarrollo de los estudiantes.

En cuanto al segundo objetivo específico de identificar la relación entre el acceso completo de los estudiantes al SEP hasta finalizar su educación y el servicio educativo en docentes, la investigación arrojó una correlación positiva alta ($r = 0.853$, $p < 0.05$). Este hallazgo sugiere que asegurar el acceso continuo al SEP se asocia con una mejor percepción del servicio educativo. Los resultados también resaltan posibles barreras en la infraestructura y recursos del SEP, alineándose con la teoría de Taylor sobre la importancia de una planificación y organización adecuada para mejorar los resultados (Gómez & Topete, 2018). La investigación de Anaya (2022) también respalda esta relación, indicando que los compromisos de gestión y la accesibilidad en la educación son cruciales para mejorar la calidad del servicio educativo.

Para el objetivo 3 de especificar la relación entre la gestión operativa y el servicio educativo en docentes, los resultados muestran una correlación positiva alta ($r = 0.775$), indicando que una gestión operativa eficiente se asocia con una percepción más favorable del servicio educativo. Los resultados se alinean con la teoría de calidad total, que destaca la necesidad de optimizar los procesos administrativos y operativos para mejorar la experiencia educativa (Senlle & Gutiérrez, 2005). Además, los hallazgos de Espinoza (2020) son similares al de la presente investigación respecto a la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa pues apoyan la importancia de un ambiente operativo bien gestionado para lograr resultados positivos en el servicio educativo.

Respecto al objetivo específico 4 de identificar la relación entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y el servicio educativo en docentes, se halló una correlación positiva alta ($r = 0.727$). Esto sugiere que una gestión pedagógica alineada con el CNEB se asocia significativamente con una mejor percepción del servicio educativo. La teoría de la calidad educativa, en este contexto, enfatiza la importancia de metodologías pedagógicas efectivas para cumplir con los objetivos curriculares y mejorar la satisfacción de los estudiantes y docentes (García, 1999). Estos resultados concuerdan con el estudio de Cieza (2022), en donde se evidenció la relevancia de una gestión pedagógica adecuada en la percepción de calidad educativa.

Finalmente, el objetivo específico de establecer la relación entre la gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes mostró una correlación positiva alta ($r = 0.766$). Esto indica que una gestión adecuada del bienestar escolar está asociada con una percepción positiva del servicio educativo. La calidad del servicio educativo, tal como lo expone Barragán et al. (2021), depende en gran medida de la atención a las necesidades de bienestar de los estudiantes, asegurando un ambiente que favorezca su desarrollo integral. Además, estos hallazgos refuerzan los planteamientos de Anaya (2022),

quien subraya que la gestión de bienestar es fundamental para el servicio educativo, ya que fomenta un ambiente de aprendizaje inclusivo y satisfactorio.

CONCLUSIONES

PRIMERA. - Existe una correlación positiva alta ($r = 0.866$) entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, indicando que una gestión escolar comprometida y bien organizada se asocia significativamente con una mejor percepción de la calidad del servicio educativo entre los docentes, sugiriendo que el liderazgo y la organización dentro de la institución son factores determinantes para optimizar la experiencia educativa.

SEGUNDA. - Existe una correlación positiva alta de $r = 0.744$ entre el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo, lo que demuestra que, cuando el enfoque de enseñanza incluye el desarrollo integral, que abarca tanto aspectos académicos como emocionales y sociales, los docentes perciben una mejor calidad en el servicio educativo.

TERCERA. - Se identificó la existencia de una correlación positiva alta $r = 0.853$ entre el acceso completo de los estudiantes al SEP y el servicio educativo, indicando acceso continuo y sin interrupciones a los recursos del sistema educativo contribuye a una percepción más favorable del servicio educativo entre los docentes.

CUARTA. - La correlación positiva alta $r = 0.775$ entre la gestión operativa y el servicio educativo indica que una administración operativa eficiente se asocia con una percepción más favorable de la calidad del servicio educativo en donde se denota que la mejora de los procesos administrativos y la disponibilidad de recursos impacta en la satisfacción de los docentes.

QUINTA. - Se observa una correlación positiva alta $r = 0.727$ entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y el servicio educativo, lo que sugiere que prácticas pedagógicas alineadas con el Currículo Nacional de la Educación Básica son clave para mejorar la percepción del servicio educativo entre los docentes.

SEXTA. - La correlación positiva alta $r = 0.766$ entre la gestión del bienestar escolar y el servicio educativo muestra que una adecuada atención al bienestar escolar tiene una relación

significativa con la percepción positiva del servicio educativo entre los docentes, lo que resalta la importancia de programas que promuevan el bienestar emocional y social de los estudiantes. El presente estudio ha permitido establecer una relación significativa entre los compromisos de gestión escolar y la calidad del servicio educativo percibida por los docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, Cusco – 2024. A través del análisis de datos, se evidenció que un mayor compromiso en la gestión escolar incide de manera positiva en la percepción de calidad del servicio educativo, lo que subraya la necesidad de fortalecer las estrategias de gestión para mejorar el desempeño docente y la experiencia educativa en general. Los hallazgos obtenidos muestran que, si bien existen esfuerzos por parte de la institución en la implementación de compromisos de gestión escolar, aún persisten desafíos en términos de acceso al sistema educativo, desarrollo integral de los estudiantes, bienestar escolar y condiciones operativas. La correlación positiva alta ($r=0.866$) entre las variables estudiadas resalta la importancia de una gestión eficiente y comprometida como pilar fundamental para la mejora continua de la educación. Estos resultados sugieren la necesidad de reforzar las políticas de acompañamiento pedagógico, capacitación docente y planificación estratégica, con el objetivo de garantizar un entorno de aprendizaje óptimo y equitativo. Asimismo, se recomienda una mayor articulación entre directivos, docentes y comunidad educativa para fomentar un clima institucional colaborativo y orientado al logro de aprendizajes significativos.

En conclusión, la gestión escolar no solo impacta en la calidad del servicio educativo, sino que también influye en la satisfacción y el desempeño de los docentes, convirtiéndose en un factor clave para el desarrollo de una educación de calidad. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones que profundicen en estrategias de gestión educativa y su impacto en la mejora de los aprendizajes, reafirmando el papel crucial de una administración eficiente en la transformación del sistema educativo.

RECOMENDACIONES

PRIMERO. - Se recomienda al gerente regional de educación de Educación de Cusco la implementación de programas de capacitación en gestión escolar para directivos de instituciones educativas, enfocándose en la planificación estratégica y el fortalecimiento de los compromisos de gestión, para ayudar a asegurar que los directores y administradores escolares desarrollen habilidades de liderazgo y organización que potencien la calidad del servicio educativo en sus instituciones.

SEGUNDO. - Se recomienda al Gerente de Desarrollo Humano y social de la Municipalidad provincial de Cusco la implementación de un programa de apoyo psicológico y social en instituciones educativas, destinado a promover el desarrollo integral de los estudiantes, dicho programa podría incluir talleres de habilidades socioemocionales y asesoramiento, lo cual contribuiría a mejorar tanto el bienestar de los estudiantes como la percepción del servicio educativo entre los docentes.

TERCERO. - Se recomienda al director ejecutivo del programa nacional de Infraestructura Educativa priorizar la mejora de la infraestructura y los recursos educativos en instituciones de zonas con dificultades de acceso; ello para incluir la provisión de recursos tecnológicos y materiales didácticos que permitan a los estudiantes completar su educación de manera continua y sin obstáculos, mejorando así el servicio educativo.

CUARTO. - Se recomienda al director de la unidad de gestión educativa (UGEL) Cusco que implemente una auditoría anual en las instituciones educativas para evaluar la eficiencia operativa y las necesidades de infraestructura, para permitir a identificar y resolver deficiencias en los procesos administrativos y de recursos, optimizando así el servicio educativo.

QUINTO. - Se recomienda al director del plantel educativo implementar talleres de actualización pedagógica y fortalecimiento de capacidades investigativas en la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna y otras escuelas públicas; dichos talleres

deberán enfocarse en metodologías de enseñanza alineadas con el Currículo Nacional de Educación Básica, estrategias de investigación educativa, innovación pedagógica y elaboración de proyectos académicos, permitiendo a los docentes mejorar sus prácticas pedagógicas y contribuir al fortalecimiento del servicio educativo.

SEXTO. - Se recomienda al director del plantel educativo implementar talleres de investigación y actualización pedagógica en la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, orientados al fortalecimiento de las competencias docentes en innovación educativa, estrategias didácticas y mejora continua del servicio educativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, Z. (2022). *Compromisos de gestión escolar y el desempeño docente en la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva, Huaura- 2021 [Tesis maestría]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6831>
- Arroyave, J., & Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-IED privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista empresarial*, 13(1), 35-47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- Carriazo, C., Perez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y praxis latinoamericana*, 25(3), 87-95. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3907048>
- Chacaltana, R., Flore, L., & Gómez, S. (2021). La identidad institucional docente en educación superior: Una revisión sistemática. *IGOBERNANZA*, 4(15), 316-335. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.140>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Chura Cruz, H. (2022). *Gestión escolar y desempeño docente en instituciones educativas de nivel secundaria de Colquepata, región Cusco, 2022*. repositorio_Universidad Cesar Vallego. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102070>
- Cieza, J. (2022). *Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en una institución educativa pública de Ferreñafe - Lambayeque [Tesis Maestría]*. Universidad César Vallego, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104314>
- Coalición Latinoamericana para la Excelencia Docente. (23 de Noviembre de 2020). *Thedialogue.org*. Declaración sobre las condiciones laborales docentes: <https://www.thedialogue.org/analysis/declaracion-sobre-las-condiciones-laborales-docentes/?lang=es>
- Comisión de Compromisos de Gestión. (2022). *Compromisos de Gestión*. Comisión de Compromisos de Gestión. <https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2021-12/Gu%C3%ADa%20de%20Compromisos%20de%20Gesti%C3%B3n%20Versi%C3%B3n%202.0.pdf>
- Concha Ramos, N. (2022). *Gestión educativa y desempeño laboral del personal docente y administrativo de la institución educativa emblemática "Inca Garcilaso de la Vega", Cusco – 2019*. cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6478>
- Cortés, M. D. (2017). Currículo Nacional de la Educación Básica. En *Programa curricular de Educación Primaria* (pág. 396). Lima-Peru.
- Espino, J., Morón, J., Huamán, L., Soto, B., & Morón, L. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. *Comuni@cción. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 348-359. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>
- Espinoza, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 2(5), 177-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115>

- Esquivel Chañi, N., & Huamani Quispe, D. E. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015*. cusco: Universidad Andina del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/370>
- Etecé, E. e. (12 de Agosto de 2022). *Concepto.pe*. Compromiso: <https://concepto.de/compromiso/>
- Etecé, E. e. (12 de Marzo de 2022). *Concepto.pe*. Enseñanza: <https://concepto.de/ensenanza/>
- Euroinnova International Online Education*. (17 de Septiembre de 2024). Qué es política educativa: <https://www.euroinnova.com/blog/latam/que-es-politica-educativa>
- Euroinnova International Online Education*. (17 de Septiembre de 2024). *euroinnova.com*. Material de apoyo docente: <https://www.euroinnova.com/blog/material-de-apoyo-docente>
- Euroinnova International Online Education*. (17 de Septiembre de 2024). *euroinnova.com*. Que es una institucion educativa: <https://inee.org/es/eie-glossary/institucion-educativa>
- Falcón, L., & Tipán, J. (2017). *Ética profesional en el desempeño docente [Tesis pregrado]*. Universidad técnica de Cotopaxi, Cotopaxi. <https://core.ac.uk/works/77971801/>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 37(2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- García, M. (1999). El modelo de calidad total para las instituciones educativas. *Acción pedagógica*, 8(2), 66-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2973326>
- Gobierno de Mexico. (2023). *mejoredu.gob*. Hacer que las cosas sucedan: la gestión escolar: <https://www.mejoredu.gob.mx/seccion-insercion/estacion-4-e/hacer-que-las-cosas-sucedan-la-gestion-escolar#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20escolar%20es%20un,con%20la%20participaci%C3%B3n%20de%20todos>.
- Gómez, R., & Topete, C. (2018). Theoretical advances of management and formation processes in a postgraduate program. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.348>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa mixta*. McGraw-Hill Interamericana S.A. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_93340
- Lazo, B. (2019). *Los compromisos de la gestión escolar y su relación con el desempeño docente de la institución educativa n° 64108 José Carlos Mariátegui padre abad-2018*. Universidad nacional de Ucayali, Pucallpa. <https://repositorio.unu.edu.pe/items/41e3b1cb-cb6a-49ab-acf7-b7828b64fa93>
- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194007>
- Martínez, S., & Lavín, J. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. *Congreso Nacional de investigación educativa*. San Luis Potosi: COMIE. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>

- Mendoza, M. (2018). *Actividades de motivación y su influencia en el rendimiento académico en el área de comunicación en estudiantes del segundo grado de Secundario del Institución Educativa La Victoria, Abancay 2018*. Lima-Perú: [Tesis de maestría . Universidad Cesar Vallejo].
- MINEDU. (2017). *Curriculo Nacional de la Educación Basica*. Lima-Peru: Ministerio de Educación del Perú.
- MINEDU. (06 de Mayo de 2021). *Resolucioón Ministerial*. MINEDU. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1871000/RM%20N%C2%B0%20189-2021-MINEDU%20%282%29.pdf.pdf?v=1620663461>
- Ministerio de educación del Perú. (2021). *Compromisos de Gestión Escolar (CGE)*. Ministerio de educación del Perú. <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2022/01/Compromisos-GE.pdf>
- Ministerio de educación del Perú. (2021). *Guía para la Gestión Escolar en instituciones y programas educativos de la educación básica*. Ministerio de educación del Perú. <https://observatorio.minedu.gob.pe/almacenamiento/2023/03/guia-gestion-escolar.pdf>
- Ministerio de educación del Perú. (2021). *RM N° 121-2021-MINEDU*. Ministerio de educación del Perú.
- Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Marco del Buen Desempeño Docente*. Ministerio de Educación del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/3280180-marco-del-buen-desempeno-docente>
- Ministerio de educación del Perú. (2023). *Lineamientos para la prestación del servicio educativo en las instituciones y programas educativos de la Educación Básica para el año 2024*. Ministerio de educación del Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5411482/4839000-20231111_84821_fe_de_erratas_de_la_rm_n-_587-2023-mined.pdf
- Ministerio de educación, formación profesional y deportes. (17 de Julio de 2024). *educacionfpydeportes.gob*. Convivencia Escolar: <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar.html>
- Miranda, A., Hernández, M., & Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9, 104-121. <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, Marcelino, Palacios, J., & Romero, 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/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ocampo, A., Guerra, Y., Bermúdez, & Jonathan. (2022). Medición en la calidad en los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme: caso de estudio programas de mercadeo. *Revista CIES*, 121-132. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/390/472>
- Rahmadani, A., & Kurniawati. (2021). Teacher Engagement Mediates Self-Efficacy and Classroom Management: Focus on Indonesian Primary Schools. *Wlectronic Journal of Research in educational Psychology*, 19(53), 75-92. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v19i53.3444>
- Sandoval-Obando, E., Noreno, A., Walper, K., Leguizamón, D., & Salvador, M. (2018). Pedagogical Strategies to Promote Mediated Learning Experiences in Vulnerable

- Contexts*. *Pontificia Universidad Javeriana*, 17(5), 1-13.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-5.pspm>
- Saracosti, M., & Lara, L. (2019). Effect of Parental Involvement on Children's Academic Achievement in Chile. *Frontiers in Psychology*, 10(1464), 1-5.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01464>
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 193-203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.				
Problematización	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?	Determinar la relación entre los compromisos de gestión escolar y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	Los compromisos de gestión escolar se relacionan significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	<p>V1: Compromisos de gestión escolar</p> <p>Dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo integral de los estudiantes Acceso completo de estudiantes al SEP Gestión operativa Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB. Gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes. 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico o puro</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal.</p> <p>Población: 88 docentes</p> <p>Muestra: 39 docentes</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta – Cuestionario.</p>
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica		
¿Cuál es la relación entre el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?	Determinar la relación entre el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	El desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	<p>V2: Servicio educativo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad Capacidad de respuesta Empatía 	
¿Cuál es la relación entre el acceso completo de estudiantes al SEP y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?	Determinar la relación entre el acceso completo de estudiantes al SEP y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	El acceso completo de estudiantes al SEP se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.		
¿Cuál es la relación entre la gestión operativa y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?	Determinar la relación entre la gestión operativa y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	La gestión operativa se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.		
¿Cuál es la relación entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y el	Determinar la relación entre la gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa	La gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB se relaciona significativamente		

servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?	Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.
¿Cuál es la relación entre la gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024?	Determinar la relación entre la gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes y el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.	La gestión del bienestar escolar para el desarrollo integral de los estudiantes se relaciona significativamente con el servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

Matriz de instrumentos

Matriz de instrumentos			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromisos de gestión escolar.	Desarrollo integral de los estudiantes	Incremento en el nivel satisfactorio	1. Utiliza estrategias específicas para identificar a los estudiantes que requieran apoyo adicional con el objetivo de lograr el nivel satisfactorio
			2. Los reportes de las evaluaciones que realizaron en este año los estudiantes, muestran un incremento en el nivel satisfactorio
		Reducción de estudiantes en el nivel de inicio	3. Identifica y emplea estrategias educativas para apoyar a los estudiantes que están en el nivel de inicio
			4. Los reportes de las evaluaciones que realizaron los estudiantes durante el año académico, muestran reducción en el nivel de inicio
		Aumento de logros en evaluaciones estandarizadas	5. Se asegura de que los estudiantes comprendan los objetivos que tienen las evaluaciones estandarizadas
			6. Monitorea el progreso de los estudiantes a lo largo del año para mejorar su desempeño en las evaluaciones estandarizadas que participa la institución Educativa
	Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación.	Reducción de interrupciones educativas	7. Implementa estrategias tempranas para reducir la cantidad de estudiantes que interrumpen sus estudios.
			8. Adapta su enfoque pedagógico para brindar mayor apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar el sistema educativo.
		Acceso continuo al sistema educativo.	9. Fomenta el estudio constante y la preparación entre los estudiantes para mejorar su continuidad y rendimiento académico.
			10. Integra habilidades clave en sus clases para apoyar a los estudiantes en su trayectoria educativa y evitar la deserción.
	Gestión de las condiciones operativas	Calendarización del año escolar	11. Los eventos extracurriculares en el año escolar afectan el desarrollo de la actividad académica
			12. La planificación de la calendarización del año escolar se realiza con el aporte y la participación activa de todos los docentes para garantizar una planificación adecuada.
		Puntualidad y asistencia	13. Se compromete con el monitoreo y el cumplimiento de la asistencia y puntualidad de los estudiantes.
			14. Establece acuerdos consensuados con los estudiantes para garantizar el cumplimiento del horario lectivo establecido
		Mantenimiento de espacios seguros y salubres.	15. Promueve en los estudiantes hábitos de cuidado para el mantenimiento de un entorno seguro y saludable dentro la institución educativa
			16. Socializa con los estudiantes los protocolos de seguridad frente a una posible emergencia o riesgo en la institución educativa
			17. La I.E cuenta con una infraestructura adecuada para facilitar un aprendizaje efectivo y continuo en las aulas y demás espacios de estudio.

	Entrega de materiales educativos.	de	18. Adopta estrategias para promover el uso adecuado y eficiente de los recursos educativos en el aula.
	Gestión de infraestructura y equipamiento.	de y	19. Las instalaciones educativas con la que cuenta la I.E como biblioteca, servicio a internet, sala de cómputo, son accesibles y se encuentran en buenas condiciones. 20. Considera que los espacios generados para fortalecer las practicas pedagógicas y de gestión están dando resultados positivos.
Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB.	Espacios de reflexión pedagógica	de	21. Participa regularmente en los espacios de reflexión y análisis pedagógico que se generan en su institución 22. Utiliza los espacios colegiados para mejorar su práctica docente y retroalimentar a sus colegas
	Monitoreo del desempeño docente	del	23. Se involucra y participa activamente en los procesos de monitoreo y observación de su desempeño docente 24. Recibe y aplica de manera constante la retroalimentación proporcionada por sus superiores para mejorar su práctica pedagógica
	Estrategias de atención a estudiantes en riesgo	de a en	25. Desarrolla e implementar estrategias para atender a los estudiantes en riesgo de interrupción o bajo rendimiento escolar 26. Identifica y apoyar a los estudiantes con necesidades educativas especiales o que requieren mayor atención
Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.	Fortalecimiento de participación democrática.	de	27. Promueve la participación democrática en el aula para mejorar el bienestar estudiantil. 28. Se involucra en las diferentes actividades para fortalecer las relaciones interpersonales positivas dentro de la comunidad educativa.
	Prevención de violencia en la IE. estudiantil.	de	29. La comunidad educativa recibe capacitaciones en temas de violencia escolar lo que permite a los docentes estar preparados para actuar correctamente. 30. Colabora con los padres y la comunidad educativa en la prevención de la violencia escolar.
	Atención a situaciones de violencia.	a de	31. Gestiona de forma satisfactoria los casos de violencia que surgen en el aula o en la institución. 32. Sigue protocolos para asegurar una respuesta oportuna y efectiva ante casos de violencia.
	Fortalecimiento del acompañamiento	del	33. Apoya a los estudiantes y sus familias en el proceso de tutoría y orientación educativa. 34. La I.E cuenta con un equipo de apoyo, como un psicólogo, para atender temas de violencia escolar, como el bullying, acoso, etc.
Confiabilidad	Tiempo de realización de actividades	de de	35. Se compromete a cumplir con los plazos establecidos para la realización de actividades educativas. 36. Las actividades se realizan dentro del tiempo previsto con eficiencia y eficacia.

Servicio educativo	Intervención pedagógica correcta	37. Realiza intervenciones pedagógicas adecuadas para asegurar que los estudiantes comprendan el contenido correctamente.
		38. Supervisa que las intervenciones pedagógicas sean coherentes con los objetivos de aprendizaje y las necesidades de los estudiantes.
	Atención oportuna y segura.	39. Brinda atención inmediata y segura a las necesidades educativas de los estudiantes cuando es necesario.
		40. Garantiza que su atención sea oportuna para abordar posibles dificultades de los estudiantes.
Capacidad de respuesta	Respuestas a preguntas o dudas.	41. Responde a las preguntas o dudas de los estudiantes de manera clara y oportuna.
		42. Las respuestas que brinda a los estudiantes, contribuyen a resolver sus inquietudes y mejorar su comprensión.
	Priorización de atención	43. Prioriza las preguntas y necesidades más urgentes de los estudiantes durante sus clases.
		44. Garantiza una respuesta inmediata y efectiva a las necesidades urgentes de los estudiantes
	Conocimiento, destreza y habilidad	45. Considera que su conocimiento y habilidades son suficientes para responder eficazmente a las necesidades de los estudiantes.
		46. Actualiza y amplía continuamente sus conocimientos y destrezas pedagógicas para proporcionar una educación de calidad
	Disposición a la ayuda	47. Esta dispuesto para apoyar a los estudiantes en cualquier momento durante su proceso de aprendizaje.
		48. Asegura disponibilidad para resolver las dificultades que enfrentan los estudiantes.
Empatía	Atención individualizada	49. Ofrece una atención personalizada a los estudiantes, de acuerdo con sus necesidades y ritmos de aprendizaje.
		50. Los estudiantes reciben un trato individualizado, prestando atención a sus dificultades particulares.
	Adecuada atención	51. La atención que brinda a los estudiantes es adecuada para resolver sus problemas académicos.
		52. La atención ofrecida a cada estudiante es suficiente para mejorar su desempeño académico.
	Identificar las necesidades.	53. Identifica las necesidades específicas de los estudiantes y adapta su enseñanza para abordarla.
		54. Identifica de manera efectiva las necesidades de los estudiantes proporcionándoles el apoyo correspondiente.

Nota: Fuente elaboración propia en base los datos proporcionados

Instrumentos

CUESTIONARIO

Estimados participantes, en esta oportunidad tenemos el agrado de presentarnos como Anita Huamán Huachuvilca y Jerald y Lizarraga Salazar, bachilleres de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. En esta ocasión, solicitamos su colaboración en el llenado de la presente encuesta, que forma parte de nuestra investigación titulada **“COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR Y SERVICIO EDUCATIVO EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA 51001 HUMBERTO LUNA, CUSCO – 2024”**.

Agradecemos de antemano su tiempo y disposición para participar. Es importante que al responder considere la situación real y refleje su opinión personal y marque con un "x" o "+" la opción que mejor represente su respuesta.

Le garantizamos que toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial y anónima. Su valiosa colaboración es fundamental para el éxito de nuestra investigación, y por ello, le expresamos nuestro sincero agradecimiento.

Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
-------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Compromisos de gestión escolar.						
Dimensión: Desarrollo integral de los estudiantes						
1	Utiliza estrategias específicas para identificar a los estudiantes que requieran apoyo adicional con el objetivo de lograr el nivel satisfactorio					
2	Los reportes de las evaluaciones que realizaron en este año los estudiantes, muestran un incremento en el nivel satisfactorio					
3	Emplea estrategias, recursos y /o métodos educativos para apoyar a los estudiantes que están en el nivel de inicio					
4	Los reportes de las evaluaciones que realizaron los estudiantes durante el año académico, muestran reducción en el nivel de inicio.					
5	Se asegura de que los estudiantes comprendan los objetivos que tienen las evaluaciones estandarizadas					

6	Monitorea el progreso de los estudiantes a lo largo del año para mejorar su desempeño en las evaluaciones estandarizadas que participa la institución Educativa					
Dimensión: Acceso completo de estudiantes al SEP hasta finalizar su educación						
7	Implementa estrategias tempranas para reducir la cantidad de estudiantes que interrumpen sus estudios					
8	Adapta su enfoque pedagógico para brindar mayor apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar el sistema educativo.					
9	Fomenta el estudio constante y la preparación entre los estudiantes para mejorar su continuidad y rendimiento académico.					
10	Integra habilidades clave en sus clases para apoyar a los estudiantes en su trayectoria educativa y evitar la deserción.					
Dimensión: Gestión de las condiciones operativas						
11	Los eventos extracurriculares en el año escolar afectan el desarrollo de la actividad académica					
12	La planificación de la calendarización del año escolar se realiza con el aporte y la participación activa de todos los docentes para garantizar una planificación adecuada.					
13	Monitorea y hace seguimiento para el cumplimiento de la asistencia y puntualidad de los estudiantes					
14	Aplica acciones en el aula para asegurar que los estudiantes cumplan con el horario lectivo establecido.					
15	Socializa con los estudiantes los protocolos de seguridad frente a una posible emergencia o riesgo en la institución educativa.					
16	Mantiene una comunicación bilateral con el equipo directivo para asegurar que los estudiantes reciban los materiales educativos necesarios.					
17	La I.E cuenta con una infraestructura adecuada para facilitar un aprendizaje efectivo y continuo en las aulas y demás espacios de estudio.					
18	Promueve en sus estudiantes hábitos de mantenimiento y cuidado adecuado de la infraestructura y equipamiento escolar para un entorno seguro y saludable.					
19	Las instalaciones educativas con la que cuenta la I.E como biblioteca, servicio a internet, sala de cómputo, son accesibles y se encuentran en buenas condiciones.					
20	Cuenta con los materiales educativos necesarios para realizar la sesión de clase.					

Dimensión: Gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes del CNEB.					
21	Participa en los espacios de reflexión y análisis pedagógico que se generan en su institución				
22	Considera que los espacios generados para fortalecer las practicas pedagógicas y de gestión están dando resultados positivos				
23	Se involucra y participa activamente en los procesos de monitoreo y observación de su desempeño docente.				
24	Aplica de manera constante la retroalimentación proporcionada por sus superiores para mejorar su práctica pedagógica				
25	Desarrolla e implementar estrategias para atender a los estudiantes en riesgo de interrupción por bajo rendimiento escolar				
26	Identifica y apoya a los estudiantes con necesidades educativas especiales o que requieren mayor atención				
Dimensión: Gestión del bienestar escolar para promover el desarrollo integral de los estudiantes.					
27	Promueve la participación democrática en el aula para mejorar el bienestar estudiantil.				
28	Se involucra en las diferentes actividades para fortalecer las relaciones interpersonales positivas dentro de la comunidad educativa.				
29	La comunidad educativa recibe capacitaciones en temas de violencia escolar lo que permite a los docentes estar preparados para actuar correctamente.				
30	Colabora con los padres y la comunidad educativa en la prevención de la violencia escolar.				
31	Gestiona de forma satisfactoria los casos de violencia que surgen en el aula o en la institución.				
32	Sigue protocolos para asegurar una respuesta oportuna y efectiva ante casos de violencia escolar.				
33	Apoya a los estudiantes y sus familias en el proceso de tutoría y orientación educativa.				
34	La I.E cuenta con un equipo de apoyo, como un psicólogo, para atender temas de violencia escolar, como el bullying, acoso, etc.				

Ítems	Alternativas de respuestas				
	1	2	3	4	5

Servicio educativo					
Dimensión: Confiabilidad					
1	Se compromete a cumplir con los plazos establecidos para la realización de actividades educativas.				
2	Las actividades se realizan dentro del tiempo previsto con eficiencia y eficacia.				
3	Realiza intervenciones pedagógicas adecuadas para asegurar que los estudiantes comprendan el contenido correctamente.				
4	Las intervenciones pedagógicas sean coherentes con los objetivos de aprendizaje y las necesidades de los estudiantes.				
5	Brinda atención inmediata y segura a las necesidades educativas de los estudiantes cuando es necesario.				
6	Garantiza que su atención sea oportuna para abordar posibles dificultades de los estudiantes.				
Dimensión: Capacidad de respuesta					
7	Responde a las preguntas o dudas de los estudiantes de manera clara y oportuna.				
8	Las respuestas que ofrece a los estudiantes contribuyan a resolver sus inquietudes y mejorar su comprensión.				
9	Prioriza las preguntas y necesidades más urgentes de los estudiantes durante sus clases.				
10	Los estudiantes que requieran atención inmediata reciban una respuesta prioritaria.				
11	Considera que su conocimiento y habilidades son suficientes para responder eficazmente a las necesidades de los estudiantes.				
12	Mejora continuamente su conocimiento y destrezas pedagógicas para proporcionar un servicio educativo de calidad.				
13	Está predispuesto para apoyar a los estudiantes en cualquier momento durante su proceso de aprendizaje.				
14	Se asegura de estar predispuesto para resolver las dificultades que enfrentan los estudiantes.				
Dimensión: Empatía					
15	Ofrece una atención personalizada a los estudiantes, de acuerdo con sus necesidades y ritmos de aprendizaje.				
16	Los estudiantes reciben un trato individualizado, prestando atención a sus dificultades particulares.				
17	La atención que brinda a los estudiantes es adecuada para resolver sus problemas académicos.				

18	La atención ofrecida a cada estudiante es suficiente para mejorar su desempeño académico.					
19	Identifica las necesidades específicas de los estudiantes y adapta su enseñanza para abordarla.					
20	Identifica de manera efectiva las necesidades de los estudiantes proporcionándoles el apoyo correspondiente.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Evidencias fotográficas



FOTO 1: Presentación del cuestionario impreso y documentos de autorización al Dr. Pedro Apfata Ala, director de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, como parte del proceso de coordinación para la aplicación del instrumento de investigación.



FOTO 2: Revisión y aprobación del cuestionario de investigación y ficha de consentimiento por parte de la Dra. Goya Amanda Huayta Barrionuevo, subdirectora del nivel primario de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna.



FOTO 3: Recojo del documento de aceptación para la aplicación del instrumento de investigación por parte de Lic. Orializ Bilbao Almonte coordinadora administrativa de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna.



FOTO 4: Aplicación del cuestionario impreso al Lic. Hector Quintanilla Villar docente de la Institución Educativa Emblemática Humberto Luna, Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, evidenciándose el uso de materiales de recolección de datos y formatos de investigación.



FOTO 5: Aplicación del cuestionario impreso al Mg. Elar Paul Achahuanco Cervantes docente de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, evidenciándose el uso de materiales de recolección de datos y formatos de investigación.



FOTO 6: Aplicación del cuestionario impreso al Mg. Sixto Marcial Lopez Aragon docente de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, evidenciándose el uso de materiales de recolección de datos y formatos de investigación.



FOTO 7 y 8: Aplicación del cuestionario impreso al Lic. Guido Segovia Loaiza docente de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, evidenciándose el uso de materiales de recolección de datos y formatos de investigación.



FOTO 9: Aplicación del cuestionario impreso a la Mg. Flora Cumpa Quispe Docente de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna, evidenciándose el uso de materiales de recolección de datos y formatos de investigación.

Documentos de autorización



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
PROGRAMA EDUCATIVO DE EDUCACIÓN PRIMARIA



SOLICITO: PERMISO PARA EFECTUAR EL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

MG. PEDRO APFTA ALA
DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA NRO 51001
HUMBERTO LUNA

Nosotras **Jeraldy Lizarraga Salazar** con DNI N° 70324237, domiciliada en Urb. Dignidad Nacional E-11 – Santiago – Cusco y **Anita Huaman Huachuvilca** con DNI N° 73514652 domiciliado en U.V Villa del sol B-6 Santiago - Cusco, con el debido respeto nos presentamos y exponemos.

Siendo Bachilleres del Programa Educativo de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y como requisito indispensable para obtener nuestro Título Profesional de Licenciada en Educación, requerimos aplicar un instrumento de recojo de data a los docentes de la Institución Educativa, para lo cual solicitamos la autorización para realizar la Investigación con título “COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR Y SERVICIO EDUCATIVO EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA 51001 HUMBERTO LUNA – CUSCO 2024” en la institución que usted dirige.

POR LO EXPUESTO:

Solicitamos acceder a nuestra petición para la efectuar el trabajo de investigación.

Jeraldy Lizarraga Salazar

DNI N° 70324237

Anita Huaman Huachuvilca

DNI: 73514652

23 ENE 2024

161



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO

FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROGRAMA EDUCATIVO DE EDUCACIÓN PRIMARIA

SOLICITO: PERMISO PARA EFECTUAR
EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.



DR. AMANDA HUAYTA BARRIONUEVO

**SUB DIRECTORA DE PRIMARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
EMBLEMÁTICA NRO 51001 HUMBERTO LUNA**

Nosotras **Jeraldly Lizarraga Salazar** con DNI N° 70324237, domiciliada en Urb. Dignidad Nacional E-11 – Santiago – Cusco y **Anita Huaman Huachuvilca** con DNI N° 73514652 domiciliado en U.V Villa del sol B-6 Santiago - Cusco, con el debido respeto nos presentamos y exponemos.

Siendo Bachilleres del Programa Educativo de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y como requisito indispensable para obtener nuestro Título Profesional de Licenciada en Educación, requerimos aplicar un instrumento de recojo de data a los docentes de la Institución Educativa, para lo cual solicitamos la autorización para realizar la Investigación con título “COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR Y SERVICIO EDUCATIVO EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA 51001 HUMBERTO LUNA CUSCO 2024” en la institución que usted dirige.

POR LO EXPUESTO:

Solicitamos acceder a nuestra petición para la efectuar el trabajo de investigación.

Jeraldly Lizarraga Salazar

DNI N° 70324237

Anita Huaman Huachuvilca

DNI: 73514652





UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
PROGRAMA EDUCATIVO DE EDUCACIÓN PRIMARIA



SOLICITO: LA REVISIÓN Y RECONSIDERACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

MG. PEDRO APTA ALA.

DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA NRO 51001 HUBERTO LUNA.

Nosotras **Jeraldy Lizarraga Salazar** con DNI N° 70324237, domiciliada en Urb. Dignidad Nacional E-11 – Santiago – Cusco y **Anita Huaman Huachuvilca** con DNI N° 73514652, domiciliado en U.V Villa del sol B-6 – Santiago – Cusco, con el debido respeto nos presentamos y exponemos.

Siendo Bachilleres del Programa Educativo de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y como requisito indispensable para obtener nuestro Título Profesional de Licenciada en Educación, requerimos aplicar los instrumentos del trabajo de investigación con título **“COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR Y SERVICIO EDUCATIVO EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA 51001 HUBERTO LUNA CUSCO – 2024”**, que nos ayudara a recolectar la data de los docentes de la institución educativa tanto del nivel primario como del nivel secundario.

POR LO EXPUESTO:

Solicitamos considerar nuestra petición y autorizar la aplicación de los instrumentos correspondientes. Agradeceríamos que se nos proporcione una fecha para su implementación.

En adjunto, encontrará los instrumentos del trabajo de investigación."

Jeraldy Lizarraga Salazar

DNI N° 70324237

Anita Huaman Huachuvilca

DNI: 73514652



28 AGO 2024

1272



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACION
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.**

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigadoras: Huaman Huachuvilca, Anita y Lizarraga Salazar, Jeraldy

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				/	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					/
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					/
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					/
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					/
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					/
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					/

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: 94%



Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza
PROFESOR UNIVERSITARIO (PRI)
ORCID 0000-0002-5514-5701

DNI: _____

Teléfono: _____

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACION
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

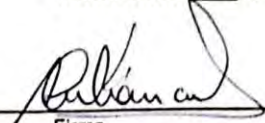
- 1.1 Apellidos y nombres del Experto: Dr. Angel Zenon Chocechanca Cuadro
 1.2 Institución donde labora: Docente de la Facultad de Educación de la UNSAAC
 1.3 Nombre del instrumento Motivo de evaluación: Cuestionario
 1.4 Autoras del instrumento: Huaman Huachuilca, Anita y Lizarraga Salazar, Jeraldly
 1.5 Título de la Investigación: COMPROMISOS DE GESTIÓN ESCOLAR Y SERVICIO EDUCATIVO EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA 51001 HUMBERTO LUNA CUSCO – 2024.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

PROMEDIO: 84 %


Firma

DNI: 23964095
Teléfono: 984126393

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACION
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **Compromisos de gestión escolar y servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Emblemática 51001 Humberto Luna Cusco – 2024.**

Nombre del instrumento: Cuestionario

Investigadoras: Huaman Huachuilca, Anita y Lizarraga Salazar, Jeraldly

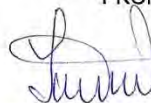
CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: ____%



Firma

Dra. Lidia Vargas Pancoarbo

DNI: 31029135

Teléfono: 989412732