



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**Satisfacción de los padres de familia de 4.º y 5.º de
Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa
del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la
gestión escolar de la IE Capitán FAP José Abelardo
Quiñones Gonzales, Lima, 2023**

Tesis para optar el Grado de
Magíster en Educación con mención en Teorías y Práctica Educativa

María del Rosario Gutiérrez Vera

**Asesor(es):
Dra. Milagros del Pilar Ramos López**

Lima, setiembre de 2025



UNIVERSIDAD
DE PIURA

Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, María del Rosario Gutiérrez Vera, egresado del Programa Académico de Maestría en Educación con mención en Teorías y Práctica Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 16778917, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

“Satisfacción de los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la gestión escolar de la IE Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023”.

El mismo que presento bajo la modalidad de Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Teorías y Práctica Educativa.

Que el trabajo se realizó en coautoría con los siguientes alumnos de la Universidad de Piura.

- Haga clic o pulse aquí para escribir texto, identificado con Elija un elemento: Escribir número

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Dra. Milagros del Pilar Ramos López, identificado con DNI: 02821648

Declaro (declaramos) que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 10/03/2025.


Firma del autor¹


Firma del asesor¹

¹ Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

Dedicatoria

A la Divina Providencia, quien me inspiró a elegir esta apasionante profesión de la docencia, y a María Santísima que siempre intercede ante su Hijo muy amado para que mis decisiones se dirijan hacia el bien común.



Resumen

Los padres de familia cumplen un rol importante en la gestión escolar. Es responsabilidad de las autoridades educativas y de los docentes establecer relaciones de confianza y de mayor comunicación con los padres para que se entablen compromisos de participación proactiva en bien del logro de los aprendizajes en los estudiantes; de esta manera, el presente estudio plantea como objetivo general comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma de Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023.

La investigación se enmarca en el paradigma positivista, transeccional y se aplica el muestreo no probabilístico de tipo intencional. En ese sentido se aplicó la Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres (Pérez et al., 2015) a una muestra de 55 padres de estudiantes de dos programas que atiende la institución educativa contexto de estudio: Educación Básica Regular y Programa del Diploma del Bachillerato Internacional. Las dimensiones que evalúa esta escala son (1) Proceso Educativo, (2) Instancias para la participación de los apoderados, (3) Relación con el equipo docente y (4) Recursos disponibles en la escuela.

Los resultados indican que existen algunas diferencias a nivel de dimensiones, siendo los padres del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional los que se diferencian ligeramente en cada dimensión, en tanto presentan mayor satisfacción con la gestión. Sin embargo, a nivel general, y según la prueba estadística H de Kuruskal-Wallis, no existen mayores diferencias entre las percepciones de los padres respecto de la satisfacción con la gestión del centro.

Tabla de contenido

Introducción	10
Capítulo 1. Planteamiento de la investigación	12
1.1 Caracterización de la problemática.....	12
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Justificación de la investigación	13
1.4 Objetivos de la investigación.....	14
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	14
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	14
1.5 Hipótesis de la investigación	14
1.6 Antecedentes de estudio	15
1.6.1 <i>Antecedentes internacionales</i>	15
1.6.2 <i>Antecedentes nacionales</i>	17
1.6.3 <i>Antecedentes locales</i>	18
Capítulo 2. Marco teórico	21
2.1 La calidad educativa	21
2.2 La gestión escolar como herramienta para la calidad educativa	25
2.2.1 <i>Definición de gestión escolar</i>	25
2.2.2 <i>Importancia de la gestión escolar</i>	27
2.3 Dimensiones de la gestión escolar	28
2.3.1 <i>Gestión del proceso educativo</i>	29
2.3.2 <i>Gestión de la participación de los padres de familia en la escuela</i>	31
2.3.3 <i>Gestión de las relaciones entre padres de familia y equipo docente</i>	32
2.3.4 <i>Gestión de los recursos en la escuela</i>	34
Capítulo 3. Metodología de investigación	36
3.1 Tipo de investigación.....	36
3.2 Diseño de la investigación	36
3.3 Población y muestra	37
3.4 Variables y dimensiones de la investigación	38
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6 Procedimiento de análisis y presentación de resultados.....	41
Capítulo 4. Resultados de la investigación	43
4.1 Resultados de las variables sociodemográficas	43
4.1.1 <i>Resultados según modalidad</i>	43
4.2 Resultados del nivel de satisfacción de los padres de familia sobre la gestión escolar.....	46

4.2.1 Resultados de la dimensión Proceso Educativo.....	46
4.2.2 Resultados de la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados	50
4.2.3 Resultados de la dimensión Relación con el equipo docente	54
4.2.4 Resultados de la dimensión Recursos disponibles en la escuela	57
4.2.5 Resultados comparativos generales de la variable Gestión escolar.....	59
4.3 Discusión de resultados.....	60
4.3.1 Dimensión Proceso educativo.....	60
4.3.2 Dimensión Instancias para la participación de los apoderados	62
4.3.3 Dimensión Relación con el equipo docente	62
4.3.4 Dimensión Recursos disponibles en la escuela	63
4.3.5 Hallazgos generales.....	64
Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias	68
Apéndices	71
Apéndice A. Matriz de consistencia	72
Anexos	74
Anexo A. Instrumento	75
Anexo B. Fichas de validación por juicio de expertos	78



Lista de tablas

Tabla 1. <i>Población y muestra del estudio</i>	38
Tabla 2. <i>Variable y dimensiones de la investigación</i>	38
Tabla 3. <i>Confiabilidad del instrumento</i>	39
Tabla 4. <i>Validez del instrumento mediante juicio de expertos</i>	39
Tabla 5. <i>Dimensiones e ítems del cuestionario</i>	39
Tabla 6. <i>Escala de Satisfacción con los entornos virtuales</i>	42
Tabla 7. <i>Resultados de la distribución de los Padres de familia según la modalidad</i>	43
Tabla 8. <i>Resultados de la distribución de los padres según sexo</i>	44
Tabla 9. <i>Resultados de la distribución de los padres según situación</i>	45
Tabla 10. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la EBR en la dimensión Proceso Educativo</i>	46
Tabla 11. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión Proceso Educativo</i>	48
Tabla 12. <i>Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Proceso Educativo</i>	49
Tabla 13. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados</i>	51
Tabla 14. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados</i>	52
Tabla 15. <i>Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados</i>	53
Tabla 16. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR en la dimensión Relación con el equipo docente</i>	54
Tabla 17. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión Relación con el equipo docente</i>	55
Tabla 18. <i>Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD el IB en la dimensión Relación con el equipo docente</i>	56
Tabla 19. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR en la dimensión Recursos disponibles en la escuela</i>	57
Tabla 20. <i>Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión recursos disponibles en la escuela</i>	58
Tabla 21. <i>Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Recursos disponibles en la escuela</i>	58
Tabla 22. <i>Resultados de media y desviación estándar por dimensión</i>	59

Tabla 23. Resultados de la prueba estadística para conocer las diferencias de la satisfacción de los padres entre los dos programas..... 60



Lista de figuras

Figura 1. Resultados de la distribución de los Padres de familia según la modalidad	44
Figura 2. Resultados de la distribución de los padres según sexo	45
Figura 3. Resultados de la distribución de los padres según situación.....	46
Figura 4. Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Proceso Educativo.....	50
Figura 5. Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados.....	53
Figura 6. Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Relación con el equipo docente	56
Figura 7. Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Recursos disponibles en la escuela	59



Introducción

La gestión educativa dentro de las organizaciones que se encargan de la formación de los ciudadanos de una región o país, en la actualidad, presenta retos amplios e innumerables y, dentro de ellos, el principal, velar por el cumplimiento de los propósitos educacionales cuya mirada está centrada en el estudiante y, definitivamente, en el logro de sus aprendizajes que, como parte del perfil de egreso de las propias instituciones y el emitido por el Ministerio de Educación, constituyen la principal responsabilidad y una de las mejores evidencias del trabajo dirigido a la educación de calidad.

Precisamente, los padres, como actores educativos y pilares de la educación, aportan a la gestión, no solo con la responsabilidad que llevan impresa respecto de sus hijos, sino de velar por su desarrollo y avance académico, el padre de familia debe estar constantemente conectado con la gestión escolar, la que ejercen los directivos y la que desarrollan los docentes, su involucramiento traspasa las barreras de padres que matriculan; sus responsabilidades son mayores y consisten en primera instancia en la presencia continua en la institución educativa, en las actividades que realiza y a las que se les convoca.

La satisfacción de los padres con la gestión, en ese sentido, se conectará con su grado de acercamiento y participación en la escuela. Dentro de ese marco de referencia, el presente trabajo tiene como finalidad investigativa comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma de Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023. Ambos programas, que funcionan en la IE escenario de estudio, tienen matices diferentes y, por ello, la necesidad de establecer parámetros comparativos para reconocer desde su percepción, la satisfacción de los padres participantes en el estudio sobre la gestión que se emprende en la institución.

La investigación se ha estructurado en cuatro capítulos relevantes que concentran la información a la cual se ha accedido mediante búsquedas de trabajos que abordan similar variable o dimensiones, así como la revisión de bibliografía relacionada con el tema, además, se recurre a análisis e interpretaciones de los datos a partir del instrumento aplicado.

El primer capítulo contiene información respecto del planteamiento de la investigación, se aborda en sus apartados, la caracterización de la problemática, el planteamiento de la pregunta problema, la justificación a nivel de pertinencia, relevancia y factibilidad, así como los objetivos que delinean el camino del estudio, se arriba al planteamiento de la hipótesis y a la exposición de los antecedentes de estudio relacionados con la investigación actual.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico que contempla información teórica refrendada por diversos autores citados a nivel textual y referencial. Se desarrollan aspectos importantes sobre a gestión escolar y la participación de los padres de familia en este proceso.

Asimismo, se desarrollan contenidos referentes a cada una de las dimensiones del estudio, datos teóricos relevantes para la posterior discusión de los resultados.

El tercer capítulo contiene información sobre la metodología del estudio que, para el caso, corresponde a la metodología cuantitativa con enfoque positivista. Se explicita la muestra que corresponde a 55 padres de familia, divididos de la siguiente manera: 26 padres de estudiantes del programa de Educación Básica Regular y 29 padres de los estudiantes pertenecientes al Programa del Diploma del Bachillerato Internacional, a quienes se les aplicó la Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres, propuesta por Pérez et al. (2015). Se desarrollan los puntos que forman parte de diseño tipo encuesta y se detalla el procedimiento de análisis e interpretación de resultados.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación, interpretación y análisis que se sustenta en la información proporcionada por las tablas y figuras organizadas por dimensiones. En este capítulo se desarrolla, además, la discusión de resultados, apartado en que se concluye que las diferencias entre la satisfacción de los padres de ambos programas evaluados son mínimas, no alcanzan un nivel de diferencia significativo a nivel general, no obstante, se observan diferencias en las dimensiones. Se arriba a conclusiones y recomendaciones.

La investigación sobre el tema de la satisfacción de los padres con la gestión escolar se perfila como insumo, como antecedente para que pueda ser replicado a otras realidades que también puedan emplear la Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres, de modo que se recoja el sentir de este actor educativo y se busquen formas activas y estrategias para atraerlos hacia la institución educativa y procurar un trabajo conjunto y comprometido con ellos.

Capítulo 1. Planteamiento de la investigación

1.1 Caracterización de la problemática

Vivimos en un mundo globalizado que demanda una cultura de calidad y mejora continua en todos los ámbitos laborales y educativos. Realizar mediciones, analizar resultados y tomar decisiones son pasos de vital importancia para avanzar en la espiral ascendente hacia la excelencia. Los entornos educativos, especialmente los de educación básica, marcan el inicio del desarrollo de aprendizajes y, en muchos casos, determinan el éxito de los estudios universitarios y la trascendencia profesional futura de los estudiantes. La elección de un colegio por parte de los padres de familia es un fallo que supone amplia responsabilidad, ya que configura el perfil educativo de sus hijos, y es vital que, durante su trayectoria estudiantil en el colegio seleccionado, los padres estén satisfechos con la calidad del servicio ofrecido.

En el ámbito educativo, la relación entre la escuela y los padres de familia se convierte en un aspecto fundamental. Es esencial considerar a los padres como colaboradores y clientes del colegio, y no simplemente como los que adquieren un servicio. Como señala Cámara (2006), “es inapropiado considerarlos dentro de la categoría de consumidores; porque la educación no es una mercancía; y, porque los efectos o logros de la educación no se consumen, perduran en el tiempo incorporados en la persona del alumno” (p. 22).

La perspectiva de los padres de familia y de la comunidad en general sobre la calidad educativa que reciben sus hijos en los colegios de educación básica es una preocupación constante a diferentes niveles, y con razón. La calidad educativa es un derecho que involucra a diversos agentes escolares, así como a la atención y decisiones de los directivos, gestores y promotores. Es fundamental “llamar la atención de los líderes políticos, medios de comunicación y sociedad en general, sobre la necesidad de hacer real y efectivo el derecho a la educación básica de calidad” (Brenifier et al., 2010, pp. 12-13).

Conocer el nivel de satisfacción de los padres como clientes en los centros de estudios de sus hijos, sobre la calidad de la gestión llevada a cabo por directivos y profesores se presenta como la pieza clave para la oferta académica. En este sentido, esta investigación busca conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma de Bachillerato Internacional de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales respecto a la gestión escolar, con la finalidad de conocer si el servicio que oferta la institución educativa satisface los requerimientos académicos y personales que persiguen los estudiantes y padres de familia que han apostado por una formación de calidad.

1.2 Formulación del problema

Caracterizada la situación referida al nivel de satisfacción que poseen los padres de familia, resulta de gran interés, para el presente estudio, el planteamiento de la siguiente interrogante:

¿Existen diferencias entre el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima - 2023?

1.3 Justificación de la investigación

En el ámbito de la Educación Básica, dirigida a estudiantes en pleno proceso de formación y siendo relevante tener en cuenta su percepción como usuarios directos del servicio, es importante señalar que la mayoría de ellos carece de la autonomía para decidir sobre la continuidad o cambio de su colegio. Aunque su opinión es valiosa, son los padres quienes ostentan la facultad de tomar decisiones respecto a la satisfacción que perciben en el servicio educativo.

En la mayoría de los casos, son los padres de familia quienes actúan como clientes y, en consecuencia, poseen la capacidad de optar por cambiar o mantener a sus hijos en un determinado colegio. En este contexto, si deciden no realizar cambios, aún conservan el derecho legítimo de expresar sus opiniones directamente tanto a las autoridades escolares como a los docentes, contribuyendo así a la mejora continua del servicio educativo que reciben sus menores hijos y ellos mismos.

Con referencia a ese marco, en el dinámico contexto del mundo globalizado en el que nos desenvolvemos, es imperativo mantenerse a la vanguardia en todos los aspectos, destacando la importancia especial del servicio educativo. Este último no solo determina el rumbo académico y formativo de los estudiantes de educación básica, sino que también influye de manera significativa en su trayectoria profesional y en la consecución de sus éxitos futuros, tanto académicos, como personales, económicos y sociales.

En ese sentido, el estudio se presenta como relevante, factible y pertinente en sus dimensiones teórica, metodológica y práctica. Desde una perspectiva teórica, la investigación aportará datos conceptuales esenciales relacionados con la variable de estudio, la gestión escolar, junto con sus características fundamentales. La revisión bibliográfica, llevada a cabo tanto en formato físico como a través de fuentes virtuales en repositorios confiables, facilitará la recopilación de información necesaria y pertinente para el análisis de resultados, permitiendo contrastar la información durante la fase de discusión.

A nivel metodológico, la justificación del estudio radica en la objetividad del proceso de recolección de información, empleando un instrumento validado que abarca cuatro dimensiones claves de la gestión escolar: el proceso educativo, las instancias para la participación de los apoderados, la relación con el equipo docente y los recursos disponibles en la escuela. El paradigma positivista cuantitativo-descriptivo que guía la investigación posibilitará la recopilación de datos a

través de un cuestionario, permitiendo cuantificar los resultados y proporcionar información relevante sobre el nivel de satisfacción de los padres en relación con el servicio educativo recibido.

A nivel práctico, la investigación se destaca por su pertinencia y actualidad, ya que, al enfocarse en la identificación de áreas de mejora en el servicio educativo durante la etapa escolar, los datos recopilados, y consignados a manera de diagnóstico, serán fundamentales para la elaboración de planes de mejora. Estos planes, a su vez, desempeñarán un papel crucial en la consecución más efectiva del perfil de egreso deseado para los estudiantes.

En este contexto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar y describir el nivel de satisfacción de los padres de familia con respecto al servicio educativo proporcionado en el 4.º y 5.º de Secundaria, tanto en la Educación Básica Regular como en el Programa del Diploma del Bachillerato Internacional. Este enfoque específico permitirá obtener información valiosa para la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias que fortalezcan la calidad del servicio educativo ofrecido en los referidos grados de estudio.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma de Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Proceso Educativo.
- Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.º y 5.º de secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Instancias para la participación de los apoderados.
- Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Relación con el equipo docente.
- Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Recursos disponibles.

1.5 Hipótesis de la investigación

Existen diferencias significativas entre la satisfacción de los padres de familia respecto de la gestión escolar en la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, puesto

que los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional se muestran más satisfechos, a diferencia de los padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular.

1.6 Antecedentes de estudio

1.6.1 Antecedentes internacionales

Antecedente 1. Pérez et al. (2015), realizó la investigación titulada “Análisis de las Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres”. Este estudio corresponde a un artículo de investigación que se llevó a cabo en escuelas municipalizadas de dos capitales regionales de la zona centro del sur de Chile.

El objetivo de este antecedente fue “proponer una herramienta para evaluar la satisfacción que los tutores o apoderados tienen de la gestión escolar de los establecimientos en que educan a sus hijos: la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres (ESGEP)” (Pérez et al., 2015, p. 38), razón por la cual se recogió información sobre cuatro dimensiones adecuadamente delimitadas: la primera, el proceso educativo; la segunda, las instancias para la participación de los apoderados; la tercera, la relación con el equipo docente; y la cuarta, los recursos disponibles en la escuela.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo psicométrico, centrándose en la encuesta de una muestra compuesta por 318 padres y/o tutores provenientes de dos colegios ubicados en la ciudad de Concepción y dos colegios de la ciudad de Talca, ambas capitales regionales de la zona central de Chile. Estas cuatro instituciones pertenecen al ámbito de la educación básica. La selección de padres y/o tutores se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico por accesibilidad.

De la muestra seleccionada, el 93,40% corresponde a mujeres y el 6,60% a hombres, con edades que oscilan entre los 24 y 81 años. Durante el desarrollo del estudio, se utilizó la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres (ESGEP), un instrumento diseñado en 2007 por los investigadores Riquelme, Jiménez y Buendía. Este instrumento tiene como objetivo evaluar y definir el nivel de agrado o desagrado que los padres o apoderados experimentan en relación con diversos indicadores vinculados al funcionamiento del colegio. Estos indicadores abarcan diferentes dimensiones: pedagógica, directiva, administrativa, de cultura y clima, y de vinculación con las familias.

Los investigadores llegaron a la conclusión de que la Escala de Satisfacción de la Gestión Escolar para Padres (ESGEP) demostró un desempeño adecuado, ya que muestra una estructura factorial que proporciona una visión detallada de cuatro aspectos de la gestión escolar, resaltando dimensiones particularmente relevantes para abordar la participación de los padres y/o tutores. Además, presenta una consistencia interna suficiente, tanto en la escala en su totalidad como en sus factores (Pérez et al., 2015).

La relación entre este antecedente y el estudio actual es de índole instrumental, ya que el cuestionario previamente validado psicométricamente será empleado en esta investigación. Su

finalidad será recolectar datos sobre el nivel de satisfacción de los padres de familia en 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular, contrastando dicho nivel de satisfacción con el de los padres de familia de los mismos grados educativos, pero del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional en el mismo plantel.

Antecedente 2. El segundo antecedente es el realizado por Espinosa (2013) para obtener el grado de magíster con acentuación en procesos de enseñanza-aprendizaje titulado: “Factores de calidad, satisfacción y gestión en una Institución Educativa de carácter público, desde la perspectiva del Padre de Familia y su relación con la deserción escolar”. Esta investigación se realizó en la Institución Educativa El Pedregal, escuela de carácter público de la zona andina de Colombia.

El objetivo de esta investigación fue “identificar la percepción y sensación que los acudientes señalan en los servicios de atención y gestión recibidos por los diferentes entes de la institución y su decisión de retirar a su hijo de la escuela” (Espinosa, 2013, p. 13). Asimismo, en este antecedente se buscó identificar la escala de satisfacción de los padres en relación a la calidad del servicio otorgado por los docentes, por el personal administrativo y por los directivos, así como establecer la influencia del nivel de satisfacción mencionado con la deserción escolar.

El estudio se enmarcó en el paradigma de la indagación no experimental, con un modelo correlacional y un diseño transeccional de tipo descriptivo. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de encuestas aplicadas a 134 padres, cuyas edades oscilaban entre los 26 y 35 años.

El autor llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de los padres de familia se centra principalmente en el servicio proporcionado por el personal administrativo, a quienes identificaron como proveedores de un servicio excelente, especialmente al solicitar documentos. En contraste, los padres no expresaron comentarios significativos sobre el servicio proporcionado por los docentes, ya que no interactúan frecuentemente con ellos debido a las citas programadas que se realizan únicamente durante una hora cada quince días.

En relación al trato recibido de la comunidad educativa, la investigación concluyó que los administrativos son percibidos como los más amables, seguidos por los docentes y, finalmente, por los directivos. Además, se destaca que los padres de familia permanecen en el colegio principalmente debido a la proximidad a sus hogares y que recomiendan activamente la institución a familiares y amigos para que matriculen a sus hijos.

En cuanto al nivel de satisfacción general con el servicio educativo, se registró un 51%, observándose que la mayor satisfacción se encuentra en la interacción con los administrativos, seguida por los directivos y, por último, los docentes. Se subraya que la deserción escolar no está relacionada con el nivel de satisfacción respecto al servicio, sino más bien con el nivel de seguridad percibido en el centro educativo.

La relación entre este segundo antecedente y la presente investigación se basa en la elección del mismo instrumento metodológico. En ambos casos, se optó por utilizar una encuesta que se administró a los padres de familia de una institución pública con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción respecto al servicio proporcionado. Este enfoque metodológico común proporciona coherencia y una base comparativa entre las dos investigaciones, permitiendo analizar y contrastar los resultados obtenidos en relación con la satisfacción de los padres.

1.6.2 Antecedentes nacionales

Antecedente 1. El primer antecedente nacional lo constituye la investigación realizada por Acuña (2019), con la tesis que trabajó para optar el grado de magíster, con el título: “Nivel de satisfacción de los padres de familia con respecto a la preceptoría en el Nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará”; estudio que se desarrolló en la Universidad de Piura, Perú.

Este antecedente tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará” (Acuña, 2019, p. 5). El trabajo identificó información específica sobre los aspectos formales de la preceptoría, las actitudes del preceptor durante la preceptoría y los temas tratados en la preceptoría.

La investigación se inscribe en el paradigma positivista, también conocido como empírico-analítico o cuantitativo. Este enfoque busca observar la realidad de manera objetiva, utilizando instrumentos sistematizados sin intervenir en ella, con el propósito de obtener conocimiento a partir de la experiencia. La metodología aplicada es cuantitativa y corresponde al tipo no experimental, específicamente descriptiva y de corte transversal, ya que mide el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la preceptoría en el nivel secundario del Colegio Turicará durante el año 2018, empleando un diseño de encuesta.

La población de estudio comprendió los padres de familia de los 229 alumnos matriculados en el nivel secundario del Colegio Turicará durante el año lectivo 2018. La muestra se determinó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, seleccionando 84 padres de familia a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar la entrevista de preceptoría de padres de familia en el colegio Turicará.

El autor de la investigación extrajo cuatro conclusiones. La primera indica que los padres de familia expresan un alto nivel de satisfacción con respecto a la preceptoría recibida. Además, las conclusiones dos, tres y cuatro revelan que existe un alto nivel de satisfacción entre los padres de familia del nivel de secundaria en cuanto a los aspectos formales de la preceptoría, que incluyen las comodidades materiales; las actitudes, empatía e interés de los preceptores; y los contenidos de las preceptorías proporcionadas.

La información contenida en esta tesis guarda relación con la presente investigación, ya que en ambas se utiliza una encuesta dirigida a padres de familia de estudiantes de nivel secundaria con el objetivo de evaluar su nivel de satisfacción respecto al servicio educativo proporcionado. Aunque la

investigación de Acuña se centra en la preceptoría, es importante destacar que la presente investigación, aunque abarca aspectos más amplios, también incluye preguntas específicas sobre la preceptoría, entendida como las tutorías dirigidas tanto a estudiantes como a sus padres.

Antecedente 2. Para el antecedente dos, a nivel nacional, se ha seleccionado la investigación realizada por la autora Fernández (2022), quien realizó la tesis: “Gestión Educativa y Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa N°20311 Nuestra Señora de la Asunción, Ambar-2021” para obtener el grado de maestro en ciencias de la gestión educativa, que se realizó en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Perú.

En esta investigación se tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 Nuestra Señora de la Asunción Ámbar 2021 (Fernández, 2022, p. 4)”. Asimismo, este estudio se planteó, de manera específica, determinar la relación entre la gestión escolar y la satisfacción de los padres de familia en relación a cuatro dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, la empatía y aspectos tangibles.

El estudio se asumió desde el paradigma descriptivo no experimental, a través de una encuesta aplicada a 99 padres de familia de primaria y secundaria. La autora en su investigación concluyó que la gestión educativa incide en forma significativa en la satisfacción de los padres de familia y que los padres de familia conocen el funcionamiento institucional, administrativo, pedagógico y comunal de la entidad educativa. Determinó que la satisfacción de los padres de familia se debe a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que les ofrece la gestión de la entidad educativa en estudio y que la capacidad de respuesta es uno de los aspectos de mayor incidencia; por el contrario, identificó que la mayoría de los padres no está conforme con los aspectos tangibles con los que cuenta la entidad educativa, por ello se debe garantizar espacios y/o ambientes de atención, con oportunidades de sugerencias y quejas.

Esta tesis se vincula con la presente investigación debido a la relevancia que otorga a los aspectos tangibles en la gestión escolar, con especial énfasis en los recursos disponibles en la escuela. Este enfoque encuentra resonancia en el trabajo actual, ya que también se explora la dimensión de recursos disponibles como parte integral de la evaluación del servicio educativo. Ambos estudios convergen en reconocer la importancia de los elementos tangibles en la gestión escolar y su impacto en la percepción de los clientes, en este caso, los padres de familia.

1.6.3 Antecedentes locales

Antecedente 1. El primer antecedente local elegido para esta investigación es el estudio realizado por Canre (2023), cuyo título es “Gestión escolar y satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023”, estudio que realizó para la obtención del grado académico

de maestro en la administración de la educación, llevado a cabo en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú.

El objetivo general de este trabajo fue “determinar la influencia de la gestión escolar en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023” (Canre, 2023, p. 5), planteándose, asimismo, cuatro objetivos específicos referidos a la gestión organizacional, gestión pedagógica-curricular, gestión administrativa y gestión comunitaria.

La tesis se enmarcó en el paradigma de tipo aplicado, de carácter explicativo, con un enfoque tipo cuantitativo, mediante un método hipotético-deductivo y un diseño no experimental correlacional causal. Se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de tipo probabilística con un total de 170 padres de familia entre nivel primaria y secundaria de una institución educativa de Barranco, Lima. Sobre la encuesta empleada estuvo conformada por dos cuestionarios de preguntas cerradas.

El investigador de esta tesis llegó a la conclusión de que la calidad de la gestión escolar actúa como un indicador predictivo significativo para la satisfacción de los padres de familia. Esto implica que la percepción positiva o negativa de los padres en relación con la gestión escolar puede explicar en gran medida su nivel de satisfacción con el servicio educativo proporcionado.

La relación entre la presente investigación y este primer antecedente local se fundamenta en el enfoque compartido sobre la gestión organizacional y administrativa que ambos estudios exploran. Ambas investigaciones convergen al abordar aspectos relacionados con la eficiencia y eficacia en la gestión de la institución educativa, proporcionando un marco común para analizar y comprender los factores que influyen en la satisfacción de los padres de familia.

Antecedente 2. La tesis de Bermúdez (2020), titulada “Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector Bocanegra de la Región Callao” corresponde al segundo antecedente local para el presente estudio. La referida tesis fue realizada para optar el grado académico de maestro en Evaluación y Acreditación de la Calidad de Instituciones Educativas y se llevó a cabo en la Universidad Marcelino Champagnat de Lima, Perú.

En este segundo antecedente local, el autor se planteó como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del Sector Bocanegra en la Región Callao según variables sociodemográficas” (Bermúdez, 2020, p. 46). La investigación precisó si la relación existente entre gestión escolar y satisfacción de los padres de familia implicaba diferencias significativas en cuanto a sexo, edad y grado de instrucción.

La investigación se llevó a cabo bajo un diseño transversal correlacional no experimental. La muestra, de tipo no probabilístico intencional, incluyó a 200 padres de familia de 1er a 6to grado de primaria, con edades comprendidas entre 20 y 67 años, tanto hombres como mujeres.

En cuanto a las conclusiones, el autor destacó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia en una institución

educativa pública del sector Bocanegra en la Región Callao. Sin embargo, también señaló que no hay diferencias estadísticamente significativas en las correlaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia según el sexo, la edad ni el grado de instrucción.

Esta tesis se relaciona con la presente investigación al enfatizar la importancia del enfoque en la calidad del servicio, extendiendo la relevancia de este concepto más allá del ámbito empresarial o comercial, para abarcar cualquier servicio prestado. Ambos estudios comparten la perspectiva de considerar la calidad del servicio como un elemento clave en la satisfacción de los padres de familia en el contexto educativo.



Capítulo 2. Marco teórico

2.1 La calidad educativa

En los últimos años, se hacen más evidentes los discursos y diversas investigaciones sobre el tema de la calidad y, específicamente, lo versado sobre calidad educativa. Sin embargo, este tema tan en boga últimamente debe haberse empleado, con otros términos, desde los primeros grupos sedentarios, cuando los hombres para recolectar sus frutos, por ejemplo, escogían los mejores ya fuera por sabor, tamaño, color, aroma, etc.

Han transcurrido miles de años y la cultura de escoger lo mejor sigue vigente en todos los aspectos de la vida diaria. El ambiente escolar no ha sido la excepción en esta línea. No obstante, mucho antes de que en las escuelas se introdujera la definición y el término formal de la calidad, este fue un concepto propio de las empresas -por lo menos, así nació- tal como se puede apreciar al revisar literatura al respecto, como es el caso de algunos de sus gestores más famosos como Juran, Crosby, Shewhart, Deming e Ishikawa, entre otros, quienes implantaron el término de calidad de manera formal a mediados del siglo veinte.

Los primeros escritos sobre el término de calidad se recogen de la experiencia de Walter Shewhart a quien se le podría considerar como el pionero de la calidad total dado que sus primeros escritos datan de 1931. Hoyer y Hoyer (2001) destacan que una de las características de la calidad según Shewhart es la subjetividad dado que se refiere a lo que el cliente quiere. Señalan asimismo que, desde su punto de vista, esta definición es la más clara sobre otras definiciones establecidas por entendidos en la materia como Crosby, Deming, Ishikawa, Juran, entre otros.

El término de calidad, hacia los años cincuenta, se empezó a acuñar con diferentes matices gracias a los trabajos y experiencias laborales que por décadas recogieron los autores arriba indicados.

No existe una única definición de calidad, tal como lo afirma Caballero (2002), puesto que “unas se centran en el producto terminado o servicio realizado, mientras que las más recientes se centran más en la satisfacción de los clientes; en estas últimas se profundiza con acentuado interés en el componente psicosociológico del factor humano” (p. 178).

De lo investigado por Caballero es importante destacar el componente referido al factor humano, más aún cuando se tiene en cuenta que en el ambiente formativo, y más específicamente en educación básica donde se busca la formación integral del estudiante, hay que tener presente que no se vende un producto, se brinda un servicio que es adquirido por los padres, pero es utilizado a diario por los estudiantes.

No se podría pasar a otro acápite sin mencionar la definición que sobre calidad se ofrece desde la Real Académica Española-RAE (2014a) que, en su edición en línea, presenta hasta diez definiciones del término calidad. Entre ellas cabe destacar la que se refiere a que la calidad es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor”.

Sin embargo, el término Calidad educativa no se encuentra en el referido diccionario por lo que es importante destacar los hallazgos encontrados en la investigación realizada por Martínez-Iñiguez et al. (2020) quienes hacen referencia a 42 trabajos académicos que analizaron sobre el concepto de calidad educativa, siendo el más antiguo, que ellos citan, el libro mexicano de los autores Abbagnano y Visalberghi del año 1964. Martínez-Iñiguez et al. (2020) indican que la calidad educativa, en el marco de una institución educativa y desde la perspectiva socioformativa, se refiere al nivel de formación integral, en este caso de los estudiantes, para resolver problemas del contexto; es decir, no se puede suscribir la calidad educativa solamente a la eficiencia de los procesos administrativos; enfatizan, asimismo, la participación de todos los agentes educativos tanto en la gestión, evaluación y en el mejoramiento de la calidad.

La definición de calidad educativa evidentemente ha pasado por diferentes caminos en estos últimos años. En educación, entre otros factores, se presume que influyeron notablemente los resultados de las pruebas del Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes, denominada PISA, a partir de los cuales muchos países empezaron a reflexionar sobre qué podían o debía hacer para mejorar estos resultados.

Es preciso indicar, sin embargo, que estas pruebas como la denominada PISA, solo contemplan aspectos de algunas áreas del conocimiento, como son: comunicación, matemática y ciencias, dejando de lado importantes saberes, habilidades y conocimientos tales como: los aprendizajes de la historia o el civismo; tampoco aborda aspectos tan importantes de toda persona como son los valorativos, creativos, artísticos y deportivos; así como los aspectos de gestión de las instituciones educativas.

La práctica en el ámbito educativo, confiere -sin embargo- nutrida información para todos aquellos agentes vinculados con el proceso educativo que, de una u otra forma, les permite identificar diferentes factores que, para su juicio, tienen implicancias directas o indirectas para referir que una educación es de calidad o no. Entre estos factores se puede mencionar como, por ejemplo: el perfil y gestión del director, el perfil y la competencia docente, los planes y programas, los materiales educativos y los apoyos tecnológicos, la calidad de involucramiento de los diversos actores educativos, la cultura de la evaluación, los planes de mejora, la toma de decisiones, el financiamiento, la inversión; por mencionar los más importantes.

Definir, entonces, la calidad educativa atraviesa por una suerte de concepciones, donde también se puede encontrar otros factores como la satisfacción del cliente, en este caso, en qué medida los padres y alumnos están satisfechos con el servicio que reciben.

Es oportuno referir que otras definiciones que sobre calidad educativa se ha podido recoger en algunos eventos académicos realizados en la ciudad de Lima en los últimos años, como la que indica que la calidad educativa existe cuando los estudiantes y la comunidad educativa aceptan y están satisfechos con los servicios educacionales que dan y que reciben, o la que señala que la calidad

educativa es una cultura de vida, depende de las decisiones que se quieran adoptar. Es una espiral ascendente.

Tal como se ha venido revisando en los párrafos anteriores, hablar hoy en día de calidad y -en particular- de calidad educativa, ya no es un asunto novedoso, así como tampoco lo es referirse a términos como: mejora continua, innovación, creatividad, etc.

Ya en el año 2003 el Gobierno Peruano, a través de la Ley N.º 28044-Ley General de Educación, artículo 13, publicó la concepción de calidad educativa, entendida esta como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (p. 5). En tal sentido, en el mismo artículo 13 de la referida Ley, se presentaron ocho factores que se deben tener en cuenta para alcanzar la mencionada calidad educativa:

- a. Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b. Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c. Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d. Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e. Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f. Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g. Investigación e innovación educativas.
- h. Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

En el marco legal peruano mencionado y luego de tres años de promulgada la Ley 28844, en el 2006, específicamente el 19 de mayo, se promulga la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, conocida como la Ley del SINEACE. La referida Ley, desde su primer artículo, menciona la normatividad de los tres procesos que deberán contemplarse en toda institución educativa peruana para trabajar en pro de la calidad.

La definición del SINEACE se encuentra en el artículo dos de la misma Ley (Ministerio de Educación, 2006), donde se lee que este es el “conjunto de organismos, normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad” (p. X). Sin embargo, en la actualidad este organismo no tiene activado ningún proceso para la

acreditación de instituciones educativas de educación básica, por lo que, las instituciones que desean iniciar el trabajo de mejora continua a través del enfoque de acreditación y logro de estándares, no lo pueden realizar, solo pueden optar por procesos de certificación de la calidad educativa, lo cual se evidenció a finales del año 2020 cuando el SINEACE informó a las cuatro acreditadoras que en ese entonces trabajaban en el Perú, que ya no podían hacerlo, por lo menos no bajo el rótulo de acreditación.

Si bien es cierto, las corrientes sobre los procesos para alcanzar la acreditación o la certificación se basan en indicadores agrupados por estándares, factores u otros, es importante no perder el horizonte y enfocarse en que lo importante -más allá de un documento que certifique o acredite que hay calidad en un colegio- es que todo lo que se realiza en este ámbito se haga bien y cada vez mejor y que, la pieza clave para ello son las personas, particularmente los docentes tal como lo refiere Márquez et al. (2023) al indicar:

La escuela hace cosas que la sociedad adquiere porque las necesita: sin embargo, hacer cosas supone la participación de un autor. Pues los bienes y servicios en sí mismos no lo tienen, sino que la reciben proporcionalmente a la calidad del agente. (p. 19)

Si la persona es el sujeto y el agente de la calidad, el camino hacia aquella comienza en el ser y no en el hacer del hombre. Para su desarrollo, sin embargo, no basta conocer y querer la verdad y el bien, sino realizar actos verdaderos, buenos y de calidad. (p. 21)

Sin lugar a dudas en toda institución o empresa una de las piezas claves para el éxito o calidad del servicio que se brinda son las personas, y los colegios no son la excepción. En este sentido, es oportuno hacer un acercamiento a quienes son los principales actores y cómo influye su quehacer en un colegio de educación básica. Un colegio sin el trinomio docentes, alumnos y padres es imposible de concebir, de los tres nos enfocaremos en los docentes y en los padres.

En las organizaciones todo debe estar planificado, diseñado y evaluado para saber si se está desarrollando adecuadamente todas las acciones y procesos, e identificar así los aspectos de mejora. Los docentes que tiene el cargo de director y el equipo directivo y jerárquico correspondiente son los que tienen esta importante tarea en los colegios, es decir, tiene la función de gestionar la institución educativa.

Al revisar definiciones sobre gestión, citar el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española es un referente infaltable. En la RAE (2014b) se señala que gestión es la “acción y efecto de gestionar” y al buscar el significado de gestionar se puede leer que es “llevar adelante una iniciativa o un proyecto”.

Indudablemente los docentes, y con mayor énfasis los directores, tienen la misión de conducir el proyecto educativo de una institución educativa.

Demos una mirada a la gestión escolar en su conjunto, así como analizar su impacto en la calidad educativa.

2.2 La gestión escolar como herramienta para la calidad educativa

Los docentes gestionan escuelas, colegios o -como ahora hay que denominarlas en nuestro país- instituciones educativas. Brenifier et al. (2010) en una versión algo romántica pero muy cierta indica que “la escuela es el motor escondido de la vida social, el lugar donde la tradición se convierte en libertad, dejando de lado todo fanatismo, toda ignorancia, toda violencia” (p. 19).

Se da por entendido, con relación a lo enunciado que la escuela no solo proporciona conocimientos académicos, sino que también contribuye al desarrollo integral de los individuos y al fortalecimiento de los valores y principios que sustentan una sociedad justa, equitativa y democrática. Es por eso que su papel como motor de la vida social y como liberadora es tan importante en la construcción de un futuro prometedor para las generaciones venideras.

Trahtemberg (2010) refiere:

Quizás a estas alturas, ya está clara la razón por la cual Freud decía que hay tres profesiones imposibles: gobernar, psicoanalizar y educar; en este caso, dirigir una institución educativa de modo que tanto el director en su conciencia como todos los que lo observan puedan estar conformes. (p. 41)

Si bien es cierto el dirigir o gestionar un colegio es una tarea titánica, no es imposible, lo que sí lo es, es tener a todos conformes o satisfechos con lo que se realiza o con el servicio que se recibe. El líder director debe ser un motivador inspirador que impulse la excelencia académica y el desarrollo personal de los estudiantes y el personal docente. Sin embargo, también enfrenta la difícil tarea de equilibrar las expectativas de diversos grupos de interés, como padres, maestros, alumnos y la comunidad en general. Por último, el desafío final reside en mantener la integridad moral y ética en todas las decisiones y acciones, garantizando que la institución educativa sea un espacio de aprendizaje seguro, inclusivo y enriquecedor para todos los involucrados.

2.2.1 Definición de gestión escolar

Desde hace muchos años a nivel internacional y específicamente en el Perú se realizan innumerables esfuerzos para garantizar la calidad de la educación, si bien es cierto en nuestro país mucho tiempo se enfatizó la supervisión educativa, hoy por hoy se habla de acompañamiento pedagógico, planes de mejora, aspectos de mejora, pero el fin es el mismo, garantizar que las acciones que se realizan en la escuela sean las pertinentes y logren los resultados esperados. Es importante dar un espacio específico para revisar algunos aspectos sobre la gestión de la escuela dado que este concepto es la partida de nacimiento para el logro de la calidad educativa en las escuelas.

El SINEACE, a través del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA (hoy no activo) (2013) señala que la gestión educativa

constituye: “La capacidad que tiene la institución para dirigir sus procesos, recursos y toma de decisiones, en función a la mejora permanente del proceso enseñanza aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende” (p. 12).

Ya para el año 2005, el Gobierno Peruano, a través del Ministerio de Educación (2005) mediante el Decreto Supremo N° 009-2005-ED aprobó el Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo, en cuyo artículo 2 se señalan las siete características de la gestión:

- a) Es descentralizada, porque se realiza en cada instancia de gestión y articula las acciones del Ministerio de Educación, Direcciones Regionales de Educación, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas, de acuerdo a las competencias que la ley les asigna, respetando sus autonomías en sus ámbitos de jurisdicción.
- b) Es simplificada y flexible, porque favorece la fluidez de los procesos y procedimientos de trabajo y permite que el sistema educativo se adapte a la diversidad de necesidades de aprendizaje y socialización de los estudiantes de todas las regiones.
- c) Es participativa y creativa, porque la sociedad interviene en forma organizada, democrática e innovadora, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión en cada una de las instancias de gestión descentralizada del sistema educativo, por intermedio de su respectivo Consejo Educativo Institucional (CONEI), Consejo Participativo Local de Educación (COPALE), Consejo Participativo Regional de Educación (COPARE) y otras organizaciones de la comunidad educativa.
- d) Está centrada en los procesos de aprendizaje y socialización de los estudiantes.
- e) Es formativa porque contribuye al desarrollo de los integrantes de la comunidad educativa y se basa en la comunicación y transparencia.
- f) Es unitaria, sistémica y eficaz porque la gestión de cada instancia se articula con las otras y tiende al logro de sus objetivos.
- g) Es integral, porque comprende las dimensiones pedagógica, institucional y administrativa de la gestión educativa.

Así también, el Ministerio de Educación (2005), en el mismo Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo en el artículo 11 se menciona que la Institución Educativa es la primera y principal instancia de gestión y el artículo 18 refiere que el director, además de ser la máxima autoridad de la escuela, es el responsable de la gestión integral. Lo cual se especifica con el artículo 55 de la Ley General de Educación (2003) donde se indica que el director es el responsable de la gestión en los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo y que -en virtud del artículo 68 de la misma ley- debe conducir 14 funciones, entre las cuales se puede destacar la referida a “organizar, conducir y evaluar sus procesos de gestión institucional y pedagógica” (p. 26).

2.2.2 Importancia de la gestión escolar

Ya desde 1996, Delors manifestaba que uno de los aspectos o factores de vital importancia en el ámbito y en la eficiencia escolar “es el director del establecimiento. Un buen administrador, capaz de organizar un correcto trabajo de equipo y con reputación de persona competente y abierta, logra a menudo introducir en su establecimiento mejoras importantes” (p. 173).

No cabe duda que en un plantel podría haber todas las condiciones de infraestructura moderna, equipamiento de última generación y docentes altamente calificados pero si no están adecuadamente liderados por un director capaz y con las habilidades para organizar, conducir y evaluar los procesos de gestión institucional y pedagógica y con la capacidad para redactar desarrollar y evaluar los instrumentos de gestión (Proyecto Educativo Institucional, Proyecto Curricular Institucional, Plan Anual de Trabajo, el Reglamento Interno) con una sólida cultura de valores y políticas educativas pertinentes, ese plantel prontamente fracasará. La gestión escolar es la partida de nacimiento del éxito de toda escuela. Así, Mora (2009) manifiesta: “La gestión escolar se encarga de estudiar las diversas acciones, actividades, procesos y funcionamiento de los respectivos proyectos educativos institucionales particulares o específicos, y generales o globales, en ámbitos diversos del mundo educativo” (p. 2).

La gestión escolar resulta de vital importancia porque es el principal eje del sistema educativo. Cada institución educativa, si bien es cierto, se maneja por sus propios lineamientos, instituidos en el Proyecto Educativo Institucional y todos los demás documentos de gestión, también se acopla a los mínimos establecidos por el Ministerio de Educación; por ello, la filosofía de las instituciones educativas, sean de gestión estatal o de gestión privada, toman como marco referencial prioritario al Currículo Nacional de Educación Básica. Este documento contiene el perfil de egreso que todos los estudiantes peruanos deben lograr.

Obviamente, las filosofías o directrices institucionales en la gestión escolar varían de una IE a otra, sobre todo si dentro de sus programas curriculares han introducido políticas de trabajo que van más allá de los mínimos, como es el caso de los colegios de gestión por convenio, tanto militares como religiosos, o que poseen características propias de sistemas internacionales que han sido acogidos por su validez, por su historia aplicativa y por la funcionalidad y prestigio que ha otorgado a la institución frente a la comunidad.

La gestión escolar descansa su importancia en aspectos esenciales como la calidad, la organización y la continuidad. Corrales y González (2023), “la gestión educativa consiste en programar, organizar y guiar las actividades de la institución educativa utilizando los recursos humanos y equipamiento” (p. 906). En este marco, respecto de la calidad, se busca enfatizar en el servicio educativo que se brinda al interior, desde la infraestructura o recurso material del cual se servirá el estudiante y, en general, el personal de la institución, proveyendo de instalaciones cómodas,

funcionamiento integral de servicios básicos hasta el servicio académico, con lo cual se asegura que el personal docente se encuentre capacitado para brindar una educación de calidad promotora de aprendizajes significativos y propios de las exigencias sociales que impone la actualidad. Se involucra también al personal en su conjunto, administrativo, de apoyo y directivo, el cual debe estar capacitado para brindar el servicio de atención al usuario externo: padres de familia e integrantes de la comunidad.

La organización dentro de la gestión escolar es medular. Una escuela organizada es aquella que camina con un norte, con un sistema de trabajo que tiene una orientación demarcada por el liderazgo de las autoridades educativas, que, más que jefes, son guías y motivadores de su personal, conduciéndolos hacia el camino seguro, el mismo que está dirigido por la misión y visión institucionales y por los valores y muestras de desempeño actitudinal, en suma, por el ideario. Entonces, con el liderazgo organizacional se implementan acciones enrumadas por los procesos de gestión, desde que se realiza el diagnóstico anual, se planifican acciones, se ejecutan y corrigen en el camino, o se potencias de encontrarse fortalezas, y se evalúan para continuar con el círculo de la gestión escolar, que es continuo, perfectible y constantemente actualizable. Argumenta Ramírez (2020, citado por Corrales y González, 2023) que todos los integrantes de la comunidad educativa, dentro de la gestión, poseen un rol primordial, cada uno desde sus formaciones, sin embargo, son los docentes y estudiantes los que conforman el binomio que evidencia los avances dentro de la gestión escolar; y es en esta cotidianidad contextual que la organización se concentra.

La continuidad como elemento de importancia de la gestión, proporciona a los líderes pedagógicos y al personal de la institución en general, importantes visiones sobre el desarrollo sostenible dentro de las organizaciones educativas. Las continuidades constituyen los puntos fuertes de referencia de que la institución está cumpliendo con sus propósitos en todos los ámbitos de su gestión. Las continuidades fortalecen el espíritu institucional, de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia, al hacerse notorio que aquellos proyectos, planes o prácticas que funcionan en un determinado espacio y tiempo, no son acabados al finalizar la temporalización, sino que son retomados año tras año y mejorados o enriquecidos con nuevas ideas. Menciona Martínez (2010) que educar en sostenibilidad implica “definir un proyecto educativo que determine un estilo –de aprendizaje, de organización, de toma de decisiones y de relación entre las personas- y una cultura escolar acordes con los valores afines a esa sostenibilidad” (p. 3). La continuidad o sostenibilidad radica en no desechar los logros que se alcanzaron en determinada temporada de trabajo, sino que se amplía en el tiempo, quizá con nuevos matices o tal cual fueron aplicadas, pero con diferentes grupos humanos.

2.3 Dimensiones de la gestión escolar

Son múltiples las clasificaciones referidas a la gestión escolar o educativa, se abordará en el presente estudio las dimensiones relacionadas con el instrumento empleado en la presente

investigación denominado Escala de satisfacción con la Gestión escolar para padres (Pérez et al., 2013) para una mejor comprensión y organización de la información en relación con los aspectos analizados.

2.3.1 Gestión del proceso educativo

La gestión del proceso educativo es fundamental para garantizar la calidad y eficacia de la enseñanza en todos los niveles educativos. La escuela, precisamente, desde el trabajo concienzudo de sus autoridades o líderes, debe asegurar la calidad como institución, comienzo y final de las acciones que se implementen como parte del proceso educativo. Al respecto, Fernández (2003, citado por Sandoval et al. 2017) sostiene que “una educación es de calidad, exclusivamente si ya tiene los niveles que han sido calificados como idóneos: eficiencia, eficacia, pertinencia y equidad” (p. 132); características que le brindan a la institución educativa una mística ideal a la vista de los usuarios.

Así, desde la planificación hasta la evaluación, cada etapa del proceso educativo requiere una gestión cuidadosa para lograr los mejores resultados. En primer lugar, la gestión del proceso educativo comienza con la planificación curricular. Los gestores educativos deben diseñar planes de estudio que sean relevantes, actualizados y alineados con los estándares educativos establecidos. En este campo, son los docentes los principales responsables de operativizar la planificación curricular con el acompañamiento de los líderes educativos, quienes monitorean y retroalimentan el proceso de programación, desde el diagnóstico del contexto para la selección de las principales fortalezas y debilidades que serán retomadas como situaciones significativas hasta la evaluación final de las acciones emprendidas.

Además de la planificación y la organización, la gestión del proceso educativo también implica la implementación efectiva de las estrategias de enseñanza que incluyen la capacitación del personal docente en métodos de enseñanza innovadores y la supervisión regular de las prácticas de enseñanza en el aula. La evaluación continua del proceso educativo es otro aspecto importante de la gestión educativa. Los gestores deben monitorear el progreso de los estudiantes y utilizar los datos recopilados para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

La gestión del proceso educativo también implica el establecimiento de políticas y procedimientos que promuevan un entorno educativo seguro y acogedor para todos los estudiantes. Esto puede incluir políticas contra el acoso escolar, programas de apoyo socioemocional y medidas para garantizar la inclusión de estudiantes con necesidades especiales. Además, los gestores educativos deben fomentar la participación activa de los padres y la comunidad en el proceso educativo. Esto puede incluir la organización de eventos escolares, la creación de comités de padres y la colaboración con organizaciones locales para ofrecer recursos adicionales a los estudiantes. No debe perderse de vista la propuesta de Ramírez (2005) quien manifiesta que la escuela tiene una misión ampliamente fundamental y corresponde a “contribuir al mejoramiento de los resultados, es decir,

garantizar un ser humano íntegro, productivo, con capacidad para decidir y elegir, independiente en sus relaciones familiares y afectivas” (p. 91).

La gestión del proceso educativo también implica la gestión del tiempo y los horarios escolares. Los gestores deben programar de manera efectiva las clases, las actividades extracurriculares y otros eventos escolares para optimizar el tiempo de aprendizaje de los estudiantes. Con ello, el establecimiento educativo estaría brindando a los usuarios directos, que son los estudiantes y a los usuarios indirectos, que serían los padres de familia, la seguridad de que los menores se están formando en una casa de estudios idónea y que atiende a las necesidades educativas de los estudiantes, respecto de seguridad y formación otorgándoles las herramientas necesarias para defenderse un mundo globalizado y con emergentes imperativos socioeconómicos y culturales.

Dentro de la gestión escolar, un ambiente seguro es primordial para que el proceso formativo se encamine de manera debida:

Las escuelas tienen un papel importante en la protección de los niños. Los adultos que se encargan de la supervisión de los contextos educativos y trabajan en estos tienen la obligación de ofrecer entornos que apoyen y promuevan la dignidad, el desarrollo y la protección infantil. (Organización Mundial de la Salud, 2020, p. 2).

El personal de la escuela debe propugnar una escuela segura, sin violencia, sin riesgos, sin elementos que puedan constituir para el estudiante algún tipo de peligro que atente contra su integridad física, psicológica o espiritual.

Con relación al proceso formativo, la gestión del proceso educativo implica el aseguramiento del aprendizaje de los estudiantes, del cumplimiento de metas pedagógicas para contribuir al logro del perfil de egreso que, a nivel de currículo, se pretende alcanzar independientemente de los niveles socioculturales o económicos. Para tal fin, el personal docente como entre directo de la formación de los estudiantes deben entablar constante comunicación con los padres de familia, enterándolos de cómo se van generando los logros y cuáles son las dificultades que enfrentan sus hijos en el campo educacional. La escuela, en palabras de Domínguez (2010) debe destacar “la participación y la colaboración de los padres en la educación de los niños/as y la necesidad de una relación cordial entre docente y padres para que los/ las profesores/as puedan realizar su función de manera efectiva y completa” (p. 1).

La comunicación de las normas es imprescindible como parte de un proceso educativo e calidad, al respecto Fullan (2014) sostiene que la gobernanza escolar efectiva requiere de normas claras y consensuadas que permitan generar entornos de aprendizaje seguros y predecibles. En definitiva, la gestión del proceso educativo se constituye en un aspecto de vital relevancia para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad. Desde la planificación

curricular hasta la evaluación del progreso estudiantil, el éxito del sistema educativo debe estar asegurado por los gestores educativos y el personal de la institución.

2.3.2 Gestión de la participación de los padres de familia en la escuela

La participación de los padres de familia en la escuela es un factor clave para el éxito educativo de los estudiantes. La gestión de esta participación implica una serie de acciones coordinadas para fomentar una relación sólida y colaborativa entre la escuela y la comunidad de padres. Domínguez (2010) afirma: “Escuela y familia han de compartir inquietudes, intercambiar informaciones y pensamientos sobre la educación, la escuela, los hijos...Y ayuda a establecer pactos y acuerdos sobre ciertas actuaciones hacia el niño/a” (p. 1).

Visto lo anterior, la gestión de la participación de los padres de familia en la escuela es un componente esencial para el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Reconociendo el impacto positivo que tiene la participación de los padres en el rendimiento escolar y el clima escolar en general, los sistemas educativos han comenzado a priorizar y gestionar de manera activa esta relación. En el contexto educativo la participación de los padres es elemental, en tanto son ellos los beneficiarios indirectos de la educación que reciben sus hijos, así, como lo indican Sarramona y Rodríguez (2010): “La participación de los padres en este campo ha de ser la garantía de la contextualización adecuada de las enseñanzas escolares a la realidad y a las necesidades del entorno” (p. 7).

En primer lugar, la gestión de la participación de los padres implica establecer canales de comunicación efectivos entre la escuela y las familias. Esto puede incluir la creación de grupos de padres, la implementación de sistemas de comunicación digital y la organización de reuniones periódicas entre padres y docentes. “El centro debe provocar el interés de los padres y madres en conocer el Proyecto Educativo del centro para entender los valores que imperan en el centro y como se lleva a cabo la práctica a lo largo de la vida diaria” (Domínguez, 2010, p. 2).

Además de facilitar la comunicación, la gestión de la participación de los padres también implica proporcionar oportunidades significativas para que los padres se involucren en la vida escolar de sus hijos. Esto puede incluir la participación en comités escolares, la asistencia a eventos escolares y la colaboración en actividades extracurriculares. Como acota Pizarro et al. (2013), la familia y su manera de actuar en la educación de los hijos tiene múltiples efectos, siendo uno de ellos relacionado con los aprendizajes; y su manera idónea de actuar es a través de las organizaciones internas de la escuela.

Otro aspecto importante de la gestión de la participación de los padres es garantizar que todas las familias tengan acceso equitativo a las oportunidades de participación. Esto puede implicar la eliminación de barreras lingüísticas, culturales y económicas que puedan dificultar la participación de ciertos grupos de padres. Además, la gestión de la participación de los padres también implica el

reconocimiento y la valoración de las contribuciones de los padres a la comunidad escolar. Esto puede incluir la organización de eventos de agradecimiento, la nominación de padres destacados y la creación de programas de voluntariado para padres. “En las escuelas donde se procura un trabajo colaborativo entre familia, escuela y logros académicos mejora sustantivamente la comunicación entre estas esferas” (Pizarro et al., 2013, p. 279); y, en este sentido, la escuela y sus líderes están llamados a atraer a los padres de familia hacia la comunidad educativa, de manera que se le motive, reconozca su responsabilidad y se asuman en conjunto compromisos de mejora continua.

Es importante destacar que la gestión de la participación de los padres no se limita solo a la escuela, sino que también puede involucrar a otros socios comunitarios, como organizaciones sin fines de lucro, empresas locales y agencias gubernamentales. Estos socios pueden ofrecer recursos adicionales y apoyo a las familias, fortaleciendo aún más la relación entre la escuela y la comunidad.

La gestión de la participación de los padres de familia en la escuela es un proceso integral que requiere una planificación cuidadosa y un compromiso continuo por parte de todos los actores involucrados. Delgado (2019) refiere que cuando hay una buena conexión entre las escuelas, los padres comprenden mejor el plan de estudios y el progreso de sus hijos. De este modo, al fomentar una cultura de colaboración y participación, las escuelas pueden crear un entorno en el que todos los estudiantes tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial académico y personal.

2.3.3 Gestión de las relaciones entre padres de familia y equipo docente

La gestión de las relaciones entre padres de familia y el equipo docente es esencial para promover un ambiente educativo positivo y colaborativo que beneficie el desarrollo integral de los estudiantes. De hecho, cuando los padres se comunican mejor con los maestros, aprenden a valorar más su labor y los desafíos que enfrentan, lo cual hace que los docentes se sientan apreciados. Además, esta comunicación les ayuda a conocer mejor al alumno, permitiendo una enseñanza más personalizada y efectiva (Delgado, 2019).

La gestión de las relaciones entre padres de familia y el equipo docente es una parte fundamental del proceso educativo que influye directamente en el éxito académico y personal de los estudiantes. Esta gestión requiere una comunicación abierta, respetuosa y colaborativa entre ambas partes, con el objetivo de trabajar juntos en beneficio del desarrollo integral de los estudiantes. debe recordarse que la intervención de los padres de familia, en el establecimiento de ese contacto con la escuela se orienta y canaliza a través de las conversaciones que estos sostengan con el personal docente, así como lo afirma Vicent (2014), “la escuela necesita mantener una autoridad legítima y democrática con las familias que llevan sus hijos a la escuela si ello contribuye a obtener el apoyo necesario mínimo para que la escuela funcione correctamente” (p. 42); con lo cual las relaciones entre escuela, padres y maestros se mejora continuamente.

La gestión efectiva de estas relaciones implica establecer canales de comunicación claros y accesibles entre padres y docentes. Esto puede incluir reuniones regulares, ya sean individuales o grupales, correos electrónicos, plataformas digitales o aplicaciones móviles que faciliten la comunicación y el intercambio de información relevante sobre el progreso académico y el bienestar de los estudiantes. Escalante (2020) sostiene, frente a lo anterior, que “aquellas actividades integradoras que se gestionan entre padres de familia y docentes tienen un impacto positivo en el rendimiento académico de los estudiantes” (p. 175). Por ello, es importante que tanto los padres como el equipo docente se comprometan a escucharse mutuamente, valorar las perspectivas de cada parte y trabajar juntos para abordar cualquier inquietud o problema que pueda surgir en el proceso educativo. Esto requiere una actitud de apertura, empatía y disposición para colaborar en la búsqueda de soluciones constructivas.

La gestión de estas relaciones también implica fomentar un clima de confianza y respeto mutuo entre padres y docentes. Esto se puede lograr mediante el establecimiento de normas de convivencia claras, el reconocimiento del papel complementario que ambos desempeñan en la educación de los estudiantes y el fomento de una comunicación honesta y transparente en todo momento. Por otro lado, es importante que tanto los padres como el equipo docente reconozcan y valoren el conocimiento, las habilidades y las experiencias únicas que cada parte aporta al proceso educativo. Esto puede incluir el aprovechamiento de los conocimientos y recursos culturales, lingüísticos y socioeconómicos de las familias para enriquecer el aprendizaje en el aula y promover la diversidad e inclusión.

Cabello y Giró (2016) manifiestan que la creación de confianza entre las familias y los docentes se basa en la buena voluntad, la actitud positiva y el sentido de retroalimentación en las relaciones comunicativas. Estas interacciones pueden desarrollarse tanto de manera formal como informal, especialmente en contextos no institucionales, como en la entrada de los centros educativos. Este tipo de comunicación es generalmente muy bien valorada, ya que contribuye a fomentar la confianza y la proximidad.

La gestión efectiva de las relaciones entre padres de familia y el equipo docente también implica la colaboración en la implementación de estrategias de apoyo y seguimiento para garantizar el éxito académico y personal de todos los estudiantes. Esto puede incluir la identificación y atención temprana de posibles dificultades de aprendizaje, la adaptación de las metodologías de enseñanza para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes y el establecimiento de metas educativas claras y alcanzables en conjunto.

Cabello y Giró (2016) opinan: “Lo más importante es generar confianza y respeto en las familias, porque si se relacionan con los docentes es porque confían. Es una relación continua de causa-efecto que deben cultivar” (p. 67). Visto de ese modo, la gestión de las relaciones entre padres de

familia y el equipo docente es un aspecto representativo del proceso educativo que requiere un compromiso continuo por parte de ambas partes. Al trabajar juntos en un espíritu de colaboración, respeto y confianza mutua, padres y docentes pueden contribuir significativamente al éxito académico y personal de los estudiantes y crear un ambiente educativo enriquecedor y estimulante para todos.

2.3.4 Gestión de los recursos en la escuela

La gestión de los recursos en la escuela es un proceso fundamental para asegurar que se utilicen de manera eficiente y efectiva con el fin de promover el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.

La gestión de los recursos en la escuela constituye un aspecto relevante para garantizar un entorno educativo óptimo que promueva el éxito académico y personal de los estudiantes. Estos recursos incluyen no solo materiales y equipos, sino también el personal docente, las instalaciones físicas y los recursos financieros disponibles. Vargas (2017) destaca unas funciones específicas de los recursos de la escuela “a) proporcionar información, b) cumplir un objetivo, c) guiar el proceso de enseñanza y aprendizaje, d) contextualizar a los estudiantes, e) factibilizar la comunicación entre docentes y estudiantes, f) acercar las ideas a los sentidos, g) motivar a los estudiantes” (p. 69).

Con esos antecedentes funcionales, la gestión eficaz de los recursos en la escuela implica una planificación cuidadosa y estratégica para identificar las necesidades prioritarias y asignar los recursos de manera equitativa y eficiente. Esto puede implicar la elaboración de presupuestos detallados, la evaluación de las necesidades del personal y los estudiantes, y la priorización de las áreas de inversión que tengan un mayor impacto en el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes. Para ello debe tenerse en cuenta que los recursos en la escuela se emplean “como ayuda pedagógica favorecen el desarrollo del proceso de aprendizaje en el a). Apoyo a la presentación de los contenidos, b) Mediador en el encuentro del estudiante con la realidad, c) Afianzar el aprendizaje de los conocimientos” (Vargas, 2017, p. 71).

Adicional a lo mencionado, la gestión de los recursos en la escuela requiere una supervisión continua para asegurar que los recursos se utilicen de manera adecuada y conforme a los objetivos educativos establecidos. Esto puede incluir la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación para monitorear el uso de los recursos, identificar posibles áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. La gestión de los recursos también implica la optimización de los recursos disponibles para maximizar su efectividad y eficiencia. Esto puede implicar la búsqueda de oportunidades de colaboración con otras instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro o empresas locales para compartir recursos, obtener financiamiento adicional o acceder a programas y servicios que beneficien a los estudiantes.

Es importante que la gestión de los recursos en la escuela se base en principios de equidad y justicia para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso igualitario a los recursos necesarios

para alcanzar su máximo potencial. Esto puede implicar la implementación de políticas y programas que aborden las desigualdades socioeconómicas y culturales que puedan afectar el acceso de ciertos grupos de estudiantes a recursos educativos.

La gestión de los recursos en la escuela también implica la capacitación y el desarrollo profesional del personal docente para asegurar que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar los recursos de manera efectiva en el aula. Esto puede incluir la formación en el uso de tecnología educativa, estrategias de enseñanza innovadoras y prácticas de evaluación centradas en el estudiante.

En la escuela, la gestión de los recursos es un proceso multifacético que requiere una planificación cuidadosa, supervisión continua y un compromiso con la equidad y la excelencia educativa. Al asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva y eficiente, las escuelas pueden crear un entorno enriquecedor que promueva el aprendizaje y el desarrollo de todos los estudiantes.

La infraestructura escolar es parte también de estos recursos idóneos con los que se necesita contar para brindar una formación integral a los estudiantes y hacer sentir a las familias la tranquilidad de que sus menores hijos se encuentran a salvo en ambientes sanos y estructuralmente seguros. En este contexto, Campana et al., (2014, citados por el Ministerio de Educación, 2017), sostienen que “la infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 1). Además, instalaciones como bibliotecas, canchas deportivas y laboratorios proporcionan a los docentes y a los estudiantes una variedad más amplia de recursos pedagógicos, enriqueciendo así el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por otro lado, la disponibilidad de espacios dedicados como la sala de profesores facilita tanto la planificación de las clases como el trabajo colaborativo entre los docentes, y la atención a los padres de familia, promoviendo un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente. Estos espacios no solo mejoran la preparación de las actividades educativas, sino que también fomentan la interacción y el intercambio de ideas entre el personal docente, contribuyendo al desarrollo profesional continuo y a la calidad educativa en general.

Para finalizar, es conveniente citar la propuesta del Ministerio de Educación (2017) respecto de la infraestructura escolar, al considerarla como un aspecto preponderante para el rendimiento de los estudiantes y, en particular, para el rendimiento promedio de las escuelas. En este contexto, la calidad de la infraestructura se considera un factor que contribuye a reducir las desigualdades, toda vez que está vinculada con la disminución de las brechas de rendimiento entre escuelas de bajo y alto desempeño.

Capítulo 3. Metodología de investigación

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca en el paradigma positivista, ya que se quiere comparar de manera cuantitativa la satisfacción de los padres de familia de 4.º y 5.º de secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional sobre la Gestión Escolar. Respecto al paradigma positivista o naturalista se caracteriza por “el alto interés por la verificación del conocimiento a través de predicciones. Algunos lo llaman el paradigma prediccionista, ya que lo importante es plantearse una serie de hipótesis como predecir que algo va a suceder y luego verificarlo o comprobarlo” (Banilla, 2013, p. 3).

El enfoque de la investigación es cuantitativo y parte del diseño es de tipo transversal; pues, permitirá conocer la realidad que sucede en la Institución Educativa en un determinado momento de la vida. La metodología cuantitativa está acompañada del método científico, ya que parte de un problema educativo y la formulación de una hipótesis que será comprobada a través de un análisis de datos numéricos con ayuda de la estadística. Además, la información se recogerá mediante un cuestionario tipo encuesta que ha sido aplicado a padres de familia de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales.

3.2 Diseño de la investigación

Esta investigación emplea un diseño de estudio fundamentado en encuestas, una técnica ampliamente reconocida y empleada para recopilar datos de manera efectiva. La encuesta se configura como una herramienta esencial en la obtención de información precisa y relevante proveniente de una población particular. Autores como Casas et al. (2003) la consideran como una “técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (p. 527). En el caso específico de esta investigación dicha encuesta ha sido útil, dado que ha permitido recoger información de los padres de familia sobre la satisfacción de la Gestión Escolar que se realiza en la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales.

A continuación, se describen las diferentes etapas o fases del diseño que se han seguido en esta investigación:

- **Selección de objetivos:** Los objetivos se formularon a partir de la problemática que era el desconocimiento que había sobre la satisfacción de los padres de familia respecto de los programas de Educación Básica Regular y del Diploma del Bachillerato Internacional.
- **Disposición de los recursos:** La investigación fue factible, ya que hubo disposición de parte de las autoridades de la institución para que se pueda llevar a cabo el estudio, permitiendo aplicar el instrumento a los padres de familia. Los padres dieron su consentimiento para responder el cuestionario; el cuál fue aplicado mediante la plataforma Google Forms.

– **Elección del instrumento:** El cuestionario tiene por nombre “Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para padres” y sus creadores son Pérez et al. (2015) y fue aplicado a tutores o padres de escuelas municipales el país chileno.

– **Selección del método de análisis de datos:** Con el propósito de alcanzar los objetivos de esta investigación, se ha empleado un análisis estadístico descriptivo. Esto se evidencia en el uso del software SPSS, el cual permitió calcular frecuencias, porcentajes, así como medias y desviaciones estándar a partir de los datos recopilados mediante el cuestionario y posteriormente procesados.

– **Validación del instrumento:** El cuestionario ha sido sometido a examen y aprobación por parte de tres profesionales a través de la técnica de juicio de expertos mediante las fichas de validación (Ver Tabla 4). Estos expertos incluyen a un doctor y dos magísteres en Ciencias de la Educación. Las fichas correspondientes se encuentran detalladas en el Anexo 2.

– **Aplicación del cuestionario:** Fue de manera virtual en el transcurso del mes de diciembre debido a las múltiples actividades de fin año, el cuestionario fue contestado aproximadamente en un 25% de la población total de padres de familia.

– **Análisis de los resultados:** En primer lugar, los resultados se interpretaron de las tablas y gráficos estadísticos que contenían toda la información. En segundo lugar, se procedió a un análisis de dicha información, para generar la discusión de resultados, apartado en el cual se refrenda la información obtenida en el contexto de estudio con los resultados de los antecedentes y los conceptos consignados en el marco teórico.

– **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos: general y específicos se plantean las conclusiones del estudio, las mismas que abordan cada una de las dimensiones y la hipótesis de investigación. Asimismo, se consignan las recomendaciones pertinentes para que la comunidad educativa en la que se realizó el estudio las tome en cuenta, en bien de la mejora de los procesos de atención a los estudiantes en los entornos virtuales que vienen empleando para dar continuidad a la educación remota.

– **Elaboración del informe final.** La información del presente estudio se ha estructurado en cuatro capítulos: Planteamiento de la investigación, marco teórico, metodología y resultados de la investigación, como parte de los procedimientos indicados por la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura.

3.3 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los padres de familia de 4.° y 5.° de secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional. Para efectos del recojo de información se aplicó el muestreo no probabilístico o intencionado, el cual permite al investigador seleccionar a los sujetos debido a que cumplen con ciertas condiciones de participación

en el estudio. Hernández (2021) afirma que el muestreo no probabilístico es una técnica en la cual la muestra se selecciona de acuerdo con la disponibilidad y accesibilidad de los participantes, permitiendo al investigador elegir de manera arbitraria cuántos participantes pueden formar parte del estudio.

La tabla 1 muestra de manera sistematizada la cantidad de sujetos que conforman tanto la población de estudio como la muestra, esta última constituida por los padres de familia que accedieron y respondieron el cuestionario a través del formulario de Google.

Tabla 1

Población y muestra del estudio

Contexto de estudio	Sujetos	Población	Muestra
Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales	4.° de EBR	62	15
	5.° de EBR	71	11
	4.° de IB	39	16
	5.° de IB	29	13
Total		201	55

Nota. Nóminas de matrícula de la IE Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales

3.4 Variables y dimensiones de la investigación

En la Tabla 2, se especifica la variable, las dimensiones, las mismas que dan constitución al cuestionario aplicado a los padres de familia para determinar su nivel de satisfacción de la Gestión Escolar.

Tabla 2

Variable y dimensiones de la investigación

Variable	Dimensiones
Gestión Escolar	– Proceso Educativo
	– Instancias para la participación de los apoderados
	– Relación con el equipo docente
	– Recursos disponibles en la escuela

Nota. Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento “Escala de satisfacción con la Gestión Escolar para Padres” es un instrumento confiable que recoge información precisa de los padres de familia sobre la satisfacción de la Gestión

Escolar. Las dimensiones que se consignan son conceptualmente útiles para retroalimentar a los directivos y promotoría de las Instituciones Educativas de la Fuerza Aérea del Perú.

Se ha corroborado la fiabilidad del instrumento empleado, así como sus dimensiones, por medio del coeficiente de consistencia interna de Cronbach. Los resultados de esta evaluación han sido aceptables y buenos. El valor de confiabilidad arrojado por este instrumento es de 0,974 el mismo que resulta ser una medida aceptable, teniendo en cuenta que la confiabilidad se presenta a partir de 0,6.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,974	31

Nota. Elaboración propia a partir del software SPSS.

Del mismo modo, se aplicó la validez del instrumento de investigación mediante la técnica de juicio de expertos, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 4

Validez del instrumento mediante juicio de expertos

Expertos	Valor
Experto 1	0,96
Experto 2	1,00
Experto 3	1,00
Promedio de validación	0,99

Nota. Elaboración propia a partir de las Fichas de validación de Juicio de expertos.

El promedio de validación obtenido de la evaluación realizada por los expertos asciende a 0,99, lo cual acredita la validez del instrumento según la escala consignada en la ficha de validación.

Para la validación del instrumento se les proporcionó a los expertos la matriz de consistencia de investigación y la tabla de dimensiones, subdimensiones e ítems.

Tabla 5

Dimensiones e ítems del cuestionario

Dimensiones	Ítems
Proceso educativo	1. En general, pienso que el colegio hace educación de calidad.27
	2. El trato que recibimos como padres/apoderados es correcto siempre.23
	3. Estoy satisfecho(a) con la orientación que el colegio da a los alumnos.31

27, 23, 31, 19, 30, 18, 9, 26, 28, 15, 7, 4, 8, 16.	<p>4. Estoy conforme con las actividades que se realizan en el colegio.19</p> <p>5. Los alumnos en general tienen un buen nivel de rendimiento.30</p> <p>6. Los profesores son justos en el trato con los alumnos. 18</p> <p>7. Estoy conforme con la manera en la que actúan los profesores. 9</p> <p>8. El colegio responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean.26</p> <p>9. Observo que los profesores se preocupan por cada uno de los alumnos.28</p> <p>10. En el colegio se han establecido reglas claras para la resolución de conflictos entre padres/apoderados y los profesores. 15</p> <p>11. La enseñanza recibida por mi hijo(a) responde a mis expectativas. 7</p> <p>12. He notado que los directivos y profesores se preocupan por la calidad educativa. 4</p> <p>13. Envío a mi hijo(a) al colegio, con toda la confianza de que estará bien. 8</p> <p>14. El colegio se ha preocupado del orden y la disciplina entre los alumnos. 16</p>
<p>Instancias para la participación de los apoderados.</p> <p>1, 3, 6, 5, 21, 13, 22.</p>	<p>15. Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional del colegio. 1</p> <p>16. El subdirector de Secundaria o el del IB siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades. 3</p> <p>17. El subdirector de secundaria o del IB me ha invitado a colaborar y participar en las actividades del colegio. 6</p> <p>18. He sido informado de los proyectos que el colegio tiene para mejorar la calidad de la educación. 5</p> <p>19. La directora se ha preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con el colegio.21</p> <p>20. Estamos informados de los canales de comunicación existentes en el colegio según el tema. 13</p> <p>21. La directora y los profesores programan actividades informativas y culturales para los padres/apoderados.22</p>
<p>Relación con el equipo docente.</p> <p>2, 17, 11, 14, 12, 10.</p>	<p>22. Los profesores me orientan bien para apoyar educativamente a mi hijo(a). (2)</p> <p>23. Los profesores me han enseñado cómo puedo ayudar a mi hijo(a) en sus tareas. (17)</p>

	24. Los profesores me otorgan entrevistas cuando las necesito. (11)
	25. Para mí es fácil comunicarme con los profesores de mi hijo(a). (14)
	26. He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en el colegio. (12)
	27. Siempre estoy informado de los progresos y dificultades de mi hijo(a). (10)
	28. Estoy conforme con las dependencias física (instalaciones) del colegio. (24)
Recursos disponibles en la escuela. 24, 25, 29, 20	29. Tengo conocimiento que la biblioteca del colegio está completa para las necesidades de los alumnos. (25)
	30. El colegio se mantiene bien por la preocupación de toda la comunidad. (29)
	31. Observo cómo los alumnos desean participar en actividades recreativas. (20)

Nota. Elaboración propia

3.6 Procedimiento de análisis y presentación de resultados

El análisis estadístico se realizó con el programa estadístico SPSS, v.25, considerando el procedimiento que a continuación se indica:

- **Diseño de base de datos:** Con los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado mediante formulario Google, se procedió a extraer los datos en tablas Excel, los cuales luego fueron llevados hacia el programa SPSS para el tratamiento estadístico de los datos.
- **Tabulación:** Luego de la organización de la base de datos se procedió a la estructuración de las tablas referidas a cada una de las dimensiones del estudio. Estas tablas o cuadros contienen la información de las frecuencias (número de sujetos que respondieron el instrumento según la escala Likert) y los porcentajes correspondientes.
- **Graficación:** Los datos presentados en las tablas se ilustraron mediante gráficos o figuras estadística para agilizar la observación de la información y complementar la comprensión de los resultados.
- **Análisis cuantitativo:** Las tablas y gráficos fueron analizados e interpretados mediante la descripción literal de los datos estadísticos (frecuencias y, primordialmente, porcentajes) que permitieron comparar el nivel de satisfacción de los padres de familia de 4.º y 5.º de secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional sobre la Gestión Escolar.

La Tabla 6 presenta la escala que permite determinar la satisfacción respecto de la variable entornos virtuales.

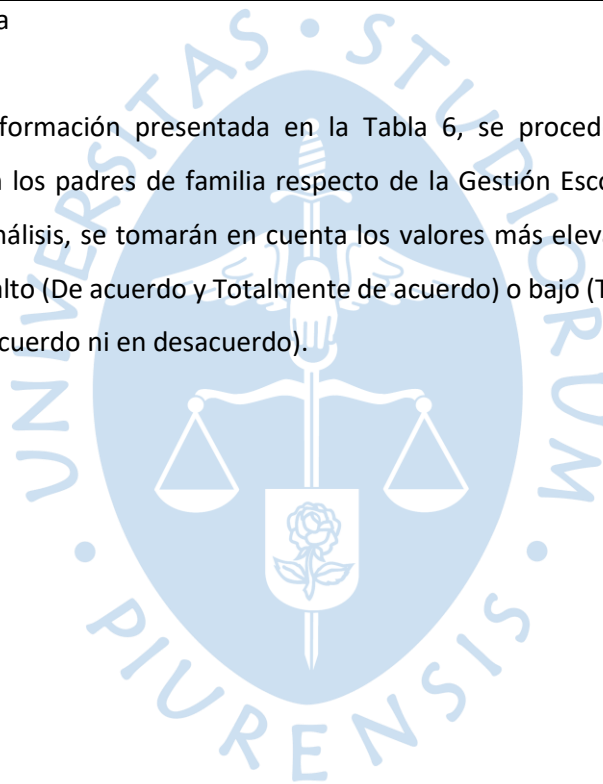
Tabla 6

Escala de Satisfacción con los entornos virtuales

Nivel de satisfacción		Escala
Nivel Bajo	1	Totalmente en desacuerdo
	2	En desacuerdo
	3	No de acuerdo ni en desacuerdo
Nivel Alto	4	De acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo

Nota. Elaboración propia

Utilizando la información presentada en la Tabla 6, se procederá a evaluar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia respecto de la Gestión Escolar, considerando ítems y dimensiones. En este análisis, se tomarán en cuenta los valores más elevados para determinar si el nivel de satisfacción es alto (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) o bajo (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo).



Capítulo 4. Resultados de la investigación

En este apartado se presentan los resultados de la investigación a partir del objetivo general que plantea como finalidad comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023. En este sentido, se analiza la variable Gestión escolar y cada una de las dimensiones: Proceso educativo, Instancias para la participación de los apoderados, Relación con el equipo docente y Recursos disponibles en la escuela; cada una de estas evaluadas según la percepción de los padres de familia participantes en la muestra.

Se establece, asimismo, un comparativo entre la versión de los padres de los estudiantes de 4.º y 5.º de Secundaria de EBR y los padres de los estudiantes pertenecientes al Programa del Diploma del Bachillerato Internacional.

4.1 Resultados de las variables sociodemográficas

4.1.1 Resultados según modalidad

La Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, atiende a estudiantes de dos modalidades: Educación Básica Regular y Programa del Diploma del Bachillerato Internacional, por ello la necesidad de establecer la comparación entre ambas percepciones respecto de la satisfacción de los padres con la gestión escolar que emprende la IE.

Tabla 7

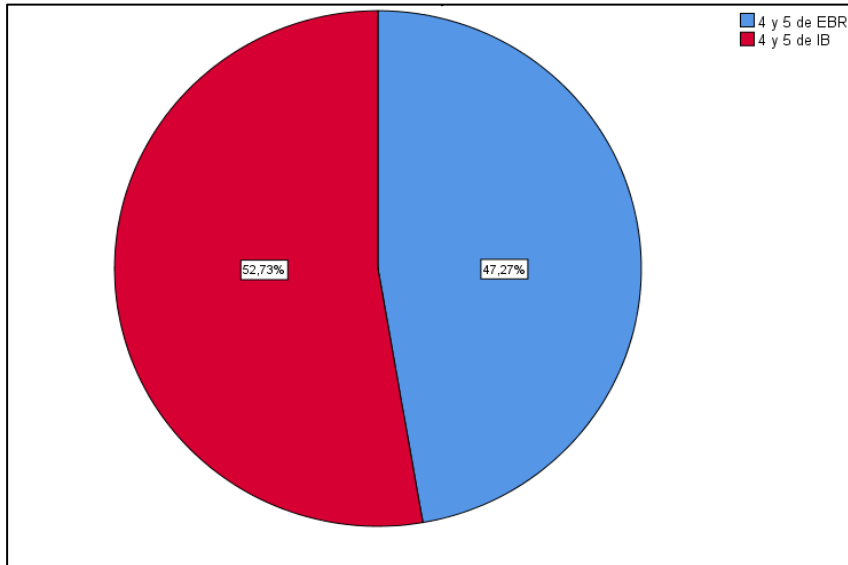
Resultados de la distribución de los Padres de familia según la modalidad

Modalidad	Frecuencia	Porcentaje
4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular	26	47,3
4.º y 5.º de Secundaria del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional	29	52,7
Total	55	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Resultados de la distribución de los Padres de familia según la modalidad



Nota. Elaboración propia.

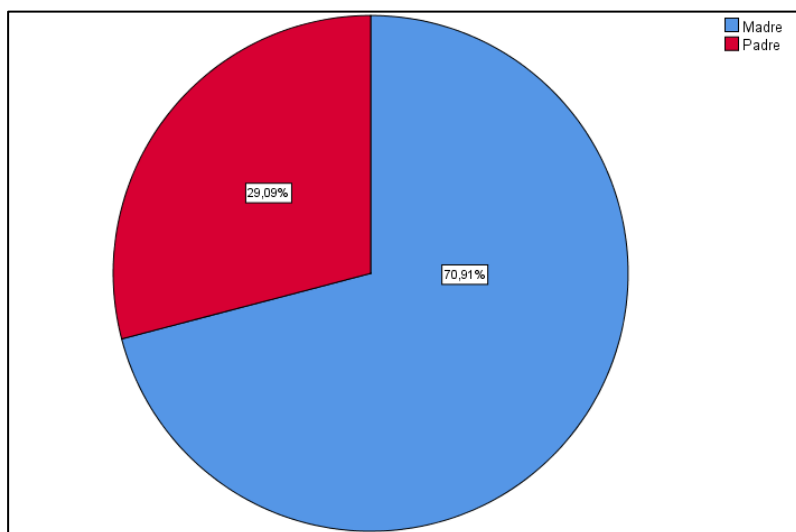
De acuerdo con la Tabla 7 y Figura 1, el total de padres de familia que participaron en la investigación son 55, de los cuales el 47,3 % son de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y el 52,7 % provienen del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional. La presente distribución permite conocer la composición de la muestra que forma parte del estudio; de este modo, la representatividad de ambos grupos en frecuencia y porcentaje es vital para garantizar la interpretación y análisis equilibrados de los datos obtenidos.

Tabla 8

Resultados de la distribución de los padres según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Madre	39	70,9
Padre	16	29,1
Total	55	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 2*Resultados de la distribución de los padres según sexo**Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo con la Tabla 8 y Figura 2 de los 55 padres de familia que participaron en la investigación, el 70,91 % de las encuestas fueron respondidas por las madres de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional. El 29,09 % restante corresponden los padres (varones). Esta distribución permite conocer la composición de los participantes en el estudio, información sociodemográfica relevante para la interpretación de los datos obtenidos.

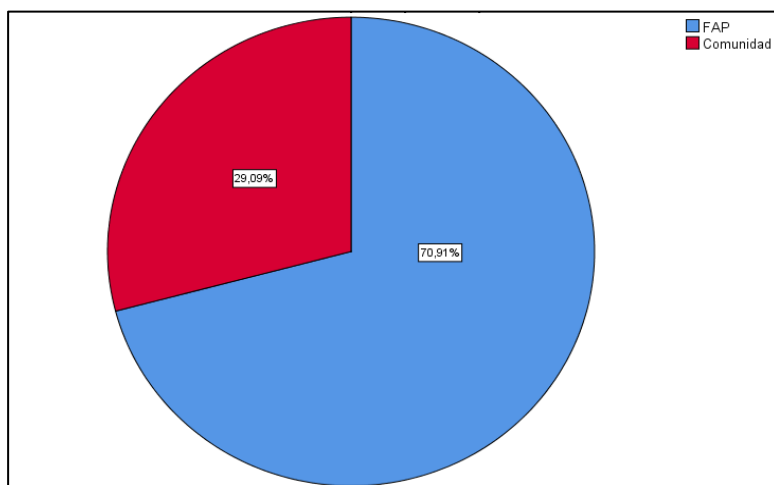
Tabla 9*Resultados de la distribución de los padres según situación*

Situación	Frecuencia	Porcentaje
FAP	39	70,9
Comunidad	16	29,1
Total	55	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Resultados de la distribución de los padres según situación:



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 9 y Figura 3, de los 55 padres de familia que participaron en la investigación, el 70,91 % de las encuestas fueron respondidas por padres de familia de 4.º y 5.º de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional, militares o civiles que laboran en la FAP. Los padres de familia de la comunidad de ambos grados y programas que respondieron las encuestas representan el 29,09 % restante.

4.2 Resultados del nivel de satisfacción de los padres de familia sobre la gestión escolar

4.2.1 Resultados de la dimensión Proceso Educativo

El proceso educativo está relacionado con la manera en que se implementa la gestión pedagógica en la escuela. La intervención de los docentes como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, la calidad educativa y el rendimiento de los estudiantes son algunas de las áreas de interés que se insertan en esta dimensión y que es analizada al detalle en cada uno de los ítems que conforman este rubro.

La Tabla 10 presenta los resultados obtenidos en esta dimensión según las respuestas de los padres de los estudiantes de Educación Básica Regular.

Tabla 10

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la EBR en la dimensión Proceso Educativo

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P4. He notado que los directivos y profesores se preocupan por la calidad educativa.	7,69	3,85	26,92	46,15	15,38

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P7. La enseñanza recibida por mi hijo(a) responde a mis expectativas.	7,69	3,85	15,38	57,69	15,38
P8. Envío a mi hijo(a) al colegio, con toda la confianza de que estará bien.	0,00	19,23	7,69	38,46	34,62
P9. Estoy conforme con la manera en la que actúan los profesores.	0,00	15,38	23,08	46,15	15,38
P15. En el colegio se han establecido reglas claras para la resolución de conflictos entre padres/ apoderados y los profesores.	3,85	30,77	11,54	38,46	15,38
P16. El colegio se preocupa del orden y la disciplina entre los alumnos.	3,85	19,23	23,08	46,15	7,69
P18. Los profesores son justos en el trato con los alumnos.	7,69	11,54	23,08	42,31	15,38
P19. Estoy conforme con las actividades que se realizan en el colegio.	11,54	3,85	23,08	50,00	11,54
P23. El trato que recibimos como apoderados es correcto siempre.	0,00	15,38	11,54	46,15	26,92
P26. El colegio responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean.	0,00	19,23	30,77	42,31	7,69
P27. En general, pienso que el colegio hace educación de calidad.	7,69	3,85	19,23	53,85	15,38
P28. Observo que los profesores se preocupan por cada uno de los alumnos.	0,00	15,38	30,77	38,46	15,38
P30. Los alumnos en general tienen un buen rendimiento.	3,85	3,85	38,46	46,15	7,69
P31. Estoy satisfecho(a) con la orientación que el colegio da a los alumnos.	3,85	3,85	34,62	46,15	11,54

Nota. Elaboración propia.

La Tabla 11 presenta los resultados obtenidos en esta dimensión según las respuestas de los padres de los estudiantes de Programa del Diploma del Bachillerato Internacional.

Tabla 11

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión Proceso Educativo

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P4. He notado que los directivos y profesores se preocupan por la calidad educativa.	0,00	0,00	17,24	51,72	31,03
P7. La enseñanza recibida por mi hijo(a) responde a mis expectativas.	0,00	6,90	13,79	51,72	27,59
P8. Envío a mi hijo(a) al colegio, con toda la confianza de que estará bien.	0,00	3,45	6,90	41,38	48,28
P9. Estoy conforme con la manera en la que actúan los profesores.	0,00	10,34	13,79	51,72	24,14
P15. En el colegio se han establecido reglas claras para la resolución de conflictos entre padres/apoderados y los profesores.	0,00	10,34	17,24	48,28	24,14
P16. El colegio se preocupa del orden y la disciplina entre los alumnos.	0,00	6,90	20,69	41,38	31,03
P18. Los profesores son justos en el trato con los alumnos.	0,00	6,90	6,90	65,52	20,69
P19. Estoy conforme con las actividades que se realizan en el colegio.	0,00	13,79	10,34	41,38	34,48
P23. El trato que recibimos como 2s/apoderados es correcto siempre.	3,45	0,00	6,90	55,17	34,48
P26. El colegio responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean.	0,00	3,45	34,48	44,83	17,24
P27. En general, pienso que el colegio hace educación de calidad.	0,00	3,45	10,34	48,28	37,93
P28. Observo que los profesores se preocupan por cada uno de los alumnos.	0,00	0,00	20,69	48,28	31,03
P30. Los alumnos en general tienen un buen rendimiento.	0,00	3,45	20,69	58,62	17,24
P31. Estoy satisfecho(a) con la orientación que el colegio da a los alumnos.	0,00	6,90	17,24	51,72	24,14

Nota. Elaboración propia.

Para saber la satisfacción de los padres de familia sobre la gestión educativa en la dimensión Proceso Educativo, se han sumado las respuestas correspondientes a los que están De acuerdo y Totalmente de acuerdo, en los dos grupos EBR y PD del IB; para luego realizar la comparación de cada uno de los ítems.

Tabla 12

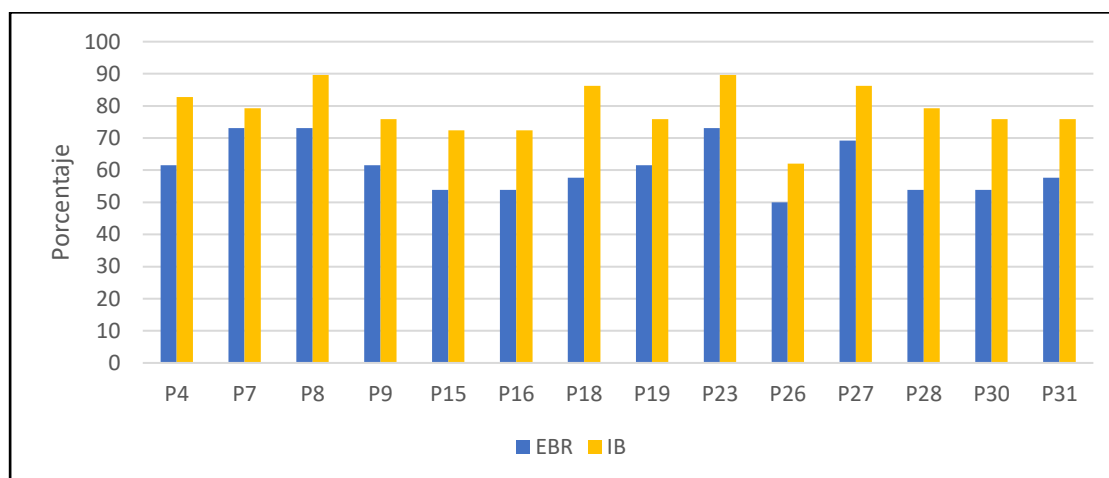
Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Proceso Educativo

Ítems	EBR	IB
P4. He notado que los directivos y profesores se preocupan por la calidad educativa.	61,53	82,75
P7. La enseñanza recibida por mi hijo(a) responde a mis expectativas.	73,07	79,31
P8. Envío a mi hijo(a) al colegio, con toda la confianza de que estará bien.	73,08	89,66
P9. Estoy conforme con la manera en la que actúan los profesores.	61,53	75,86
P15. En el colegio se han establecido reglas claras para la resolución de conflictos entre padres/apoderados y los profesores.	53,84	72,42
P16. El colegio se preocupa del orden y la disciplina entre los alumnos.	53,84	72,41
P18. Los profesores son justos en el trato con los alumnos.	57,69	86,21
P19. Estoy conforme con las actividades que se realizan en el colegio.	61,54	75,86
P23. El trato que recibimos como 2s/apoderados es correcto siempre.	73,07	89,65
P26. El colegio responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean.	50,00	62,07
P27. En general, pienso que el colegio hace educación de calidad.	69,23	86,21
P28. Observo que los profesores se preocupan por cada uno de los alumnos.	53,84	79,31
P30. Los alumnos en general tienen un buen rendimiento.	53,84	75,86
P31. Estoy satisfecho(a) con la orientación que el colegio da a los alumnos.	57,69	75,86

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Proceso Educativo



Nota. Elaboración propia

Existen mejores expectativas de los padres de familia en el PD del IB respecto a los padres de familia de EBR en la dimensión Proceso Educativo. Por ejemplo, cuando se les pregunta si los profesores y directivos se preocupan por la Calidad Educativa (ítem 4); los padres del PD del IB se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 82,75 %; en cambio, los padres de los estudiantes de EBR están de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 61,53 %, existiendo una diferencia porcentual en la satisfacción.

Asimismo, existen diferencias cuando se les pregunta si en el colegio se han establecido reglas claras para la resolución de conflictos entre padres/apoderados y los profesores (ítem 15) los padres del PD del IB responden estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 72,42 %, en cambio los padres de los estudiantes de EBR responden con el 53,84 %. En la misma línea, los padres del PD del IB respondieron con 86,21 % que los profesores son justos en el trato con los alumnos, en cambio solo 57,69 % de padres de los estudiantes de EBR están de acuerdo y totalmente de acuerdo.

4.2.2 Resultados de la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados

Los padres de familia al formar parte de uno los importantes actores de la educación, deben involucrarse en la gestión de la institución educativa. Para ello, las autoridades institucionales, así como los docentes buscan estrategias de acción para atraer a los PPF hacia la organización educativa. Acciones como participar en la revisión de los instrumentos de gestión, empoderarse de las políticas educativas a nivel interno o ser informados de las actividades que realiza el centro, son algunas de las estrategias de intervención que permitirían a los padres ser partícipes activos de la tarea educativa y del acompañamiento a sus hijos.

La Tabla 13 presenta información sobre la satisfacción de las PPF de los estudiantes de la EBR, con la gestión escolar a nivel de Instancias para la participación de los padres/apoderados.

Tabla 13

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P1. Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional del colegio.	7,69	0,00	19,23	57,69	15,38
P3. El subdirector de Secundaria o la subdirectora del Bachillerato siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades.	0,00	7,69	23,08	61,54	7,69
P5. He sido informado de los proyectos que el colegio tiene para mejorar la calidad de la educación.	11,54	11,54	19,23	42,31	15,38
P6. El subdirector de Secundaria o la subdirectora del IB me ha invitado a colaborar y a participar en las actividades del colegio.	3,85	19,23	30,77	26,92	19,23
P 13. Estoy informado de los canales de comunicación existentes en el colegio, según el tema.	3,85	3,85	11,54	61,54	19,23
P 21. La directora se ha preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con el colegio.	15,38	7,69	23,08	34,62	19,23
P 22. La directora y los profesores programan actividades informativas y culturales para los/ as apoderados (as).	7,69	0,00	38,46	38,46	15,38

Nota. Elaboración propia

A continuación, la Tabla 14 precisa datos sobre la satisfacción de las PPF de los estudiantes del PD del IB, con la gestión escolar a nivel de Instancias para la participación de los padres/apoderados

Tabla 14

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P1. Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional del colegio.	3,45	0,00	13,79	51,72	31,03
P3. El subdirector de Secundaria o la subdirectora del Bachillerato siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades.	3,45	6,90	6,90	34,48	48,28
P5. He sido informado de los proyectos que el colegio tiene para mejorar la calidad de la educación.	0,00	13,79	17,24	37,93	31,03
P6. El subdirector de Secundaria o la subdirectora del IB me ha invitado a colaborar y a participar en las actividades del colegio.	0,00	6,90	20,69	51,72	20,69
P 13. Estoy informado de los canales de comunicación existentes en el colegio, según el tema.	0,00	3,45	13,79	44,83	37,93
P 21. La directora se ha preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con el colegio.	3,45	10,34	13,79	48,28	24,14
P 22. La directora y los profesores programan actividades informativas y culturales para los/ as apoderados (as).	3,45	6,90	13,79	44,83	31,03

Nota. Elaboración propia

La Tabla 15 y Figura 5 presentan los resultados comparativos respecto de la satisfacción de los padres de familia de ambos grupos participantes en el estudio.

Tabla 15

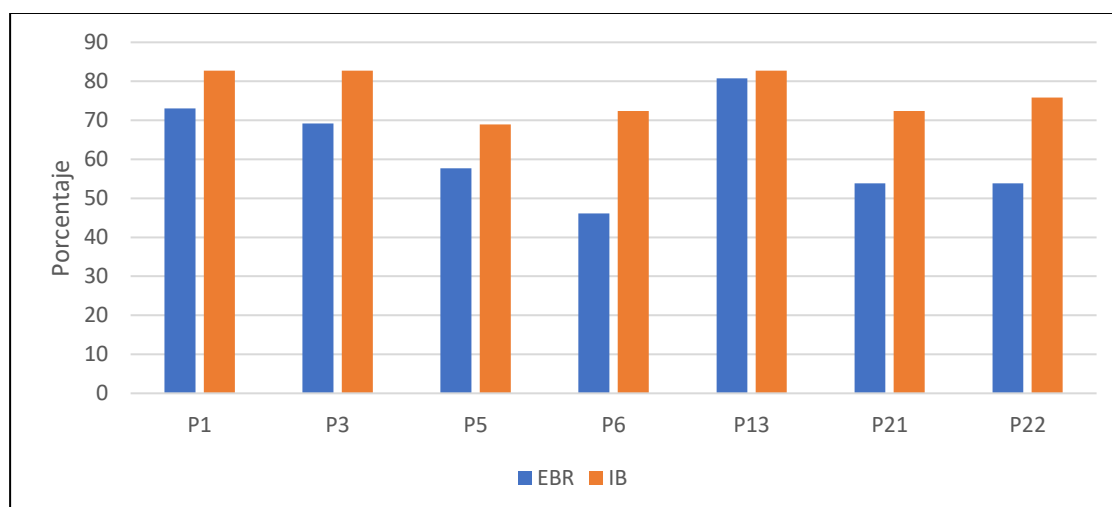
Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados

	EBR	IB
P1. Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional del colegio.	73,07	82,75
P3. El subdirector de Secundaria o la subdirectora del Bachillerato siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades.	69,23	82,76
P5. He sido informado de los proyectos que el colegio tiene para mejorar la calidad de la educación.	57,69	68,96
P6. El subdirector de Secundaria o la subdirectora del IB me ha invitado a colaborar y a participar en las actividades del colegio.	46,15	72,41
P 13. Estoy informado de los canales de comunicación existentes en el colegio, según el tema.	80,77	82,76
P 21. La directora se ha preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con el colegio.	53,85	72,42
P 22. La directora y los profesores programan actividades informativas y culturales para los/ as apoderados (as).	53,84	75,86

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Instancias para la participación de los padres/apoderados



Nota. Elaboración propia.

Con referencia a la dimensión Instancias de Participación de los padres/apoderados, se aprecia mejores niveles de participación de los padres/apoderados en el PD del IB en referencia a los padres de familia de EBR. Es así que, ante la pregunta si el subdirector de Secundaria o la subdirectora del Bachillerato siempre dan respuestas satisfactorias a sus necesidades (ítem 3); los padres del PD del IB se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 82,76 %; por el contrario, los padres de los estudiantes de EBR están de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 69,23 %, con lo que se aprecia una diferencia porcentual en la satisfacción. Igualmente, existen diferencias ante la pregunta si el subdirector de Secundaria o la subdirectora del PD del IB les invita a colaborar y a participar en las actividades del colegio (ítem 6), en la que los padres del PD del IB responden estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 72,41 %, por el contrario, solo el 46,15 %. los padres de los estudiantes de EBR están de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la misma línea de análisis se observa diferencias sobre las respuestas a la pregunta si la directora y los profesores programan actividades informativas y culturales para los padres/apoderados (ítem 22), en la cual el 75,86 % de los padres de los estudiantes del PD del IB respondieron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo a diferencia de los padres de familia de EBR que ante la misma pregunta solo respondieron el 53,84 % estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

4.2.3 Resultados de la dimensión Relación con el equipo docente

Es importante que toda institución educativa, dentro de sus políticas, contemple las formas y líneas de comunicación entre padres y docentes. Los docentes son los responsables del aspecto pedagógico relacionado con el aprendizaje de los estudiantes y de esto deben estar informados los padres de familia: del avance de sus hijos, de sus dificultades, de cómo pueden hacer para ayudarles a mejorar, de la tarea que como padres deben emprender para, incluso, brindar el soporte socioemocional desde el hogar.

La Tabla 16 presenta los resultados de la satisfacción de los padres de los estudiantes de EBR sobre la relación con el equipo docente.

Tabla 16

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR en la dimensión Relación con el equipo docente

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P2. Los profesores me orientan bien para apoyar educativamente a mi hijo(a).	3,85	3,85	23,08	50,00	19,23
P 10. Siempre estoy informado de los progresos y dificultades de mi hijo(a),	3,85	7,69	7,69	65,38	15,38

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P11. Los profesores me otorgan entrevistas cuando las necesito.	0,00	3,85	15,38	57,69	23,08
P12. He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en el colegio.	3,85	7,69	11,54	50,00	26,92
P14. Para mí es fácil comunicarme con los profesores de mi hijo(a).	0,00	7,69	19,23	50,00	23,08
P17. Los profesores me han enseñado cómo puedo ayudar a mi hijo(a) en sus tareas.	11,54	7,69	19,23	50,00	11,54

Nota. Elaboración propia

La Tabla 15 presenta los resultados de la satisfacción de los padres de los estudiantes de PD del IB sobre la relación con el equipo docente.

Tabla 17

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión Relación con el equipo docente

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P2. Los profesores me orientan bien para apoyar educativamente a mi hijo(a).	0,00	3,45	17,24	41,38	37,93
P 10. Siempre estoy informado de los progresos y dificultades de mi hijo(a).	0,00	6,90	17,24	48,28	27,59
P11. Los profesores me otorgan entrevistas cuando las necesito.	0,00	3,45	3,45	48,28	44,83
P12. He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en el colegio.	0,00	0,00	3,45	65,52	31,03
P14. Para mí es fácil comunicarme con los profesores de mi hijo(a).	0,00	0,00	13,79	58,62	27,59
P17. Los profesores me han enseñado cómo puedo ayudar a mi hijo(a) en sus tareas.	0,00	13,79	13,79	51,72	20,69

Nota. Elaboración propia

La Tabla 18 y Figura 6, muestra los resultados comparativos respecto de la satisfacción de ambos grupos participantes en la investigación en la relación con el equipo docente.

Tabla 18

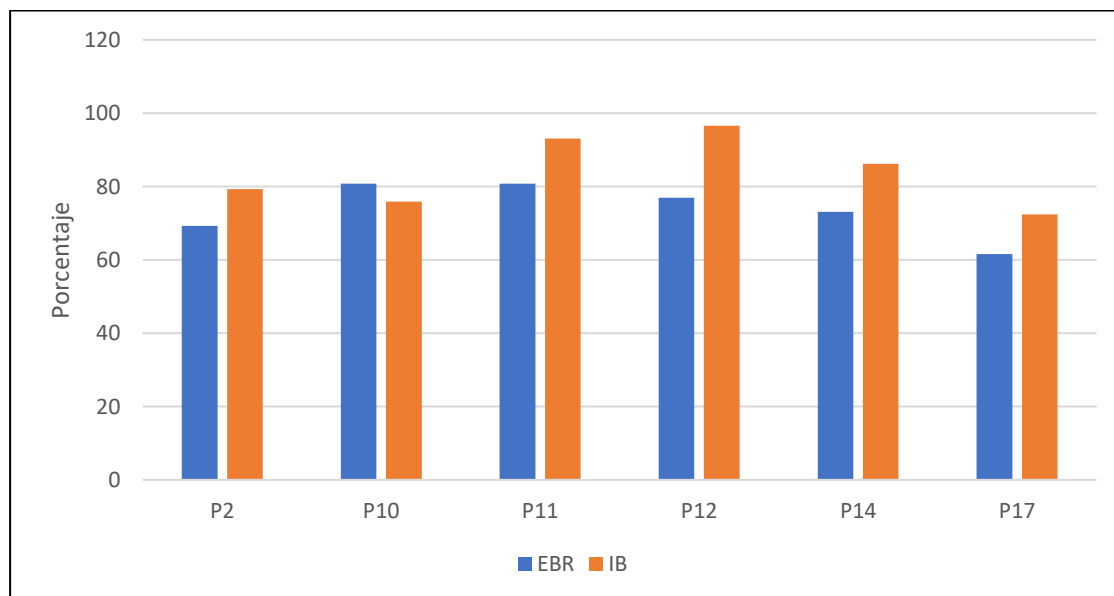
Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD el IB en la dimensión Relación con el equipo docente

Ítems	EBR	IB
P2. Los profesores me orientan bien para apoyar educativamente a mi hijo(a).	69,23	79,31
P 10. Siempre estoy informado de los progresos y dificultades de mi hijo(a).	80,76	75,87
P11. Los profesores me otorgan entrevistas cuando las necesito.	80,77	93,11
P12. He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en el colegio.	76,92	96,55
P14. Para mí es fácil comunicarme con los profesores de mi hijo(a).	73,08	86,21
P17. Los profesores me han enseñado cómo puedo ayudar a mi hijo(a) en sus tareas.	61,54	72,41

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Relación con el equipo docente



Nota. Elaboración propia

En la tercera dimensión referida al Equipo Docente, se aprecia una diferencia porcentual en la satisfacción de los padres de familia del PD del IB en comparación a los padres de familia de EBR. En tal sentido, sobre la pregunta si ha observado con satisfacción los progresos de su hijo(a) en el colegio (ítem 12); un 96,55 % de los padres del PD del IB se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo; por el contrario, solo el 76,92 % los padres de los estudiantes de EBR están de acuerdo y totalmente de acuerdo. Igualmente, existen diferencias ante la pregunta si para ellos es fácil comunicarse con los profesores de su hijo/a (ítem14), en la que los padres del PD del IB responden estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en un 86,21 %, a diferencia del 73,08 % los padres de los estudiantes de EBR que señalaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por el contrario, ante la pregunta si siempre están informado de los progresos y dificultades de su hijo(a), se aprecia mayor nivel de satisfacción en los padres de familia de EBR quienes respondieron en un 80,76 % estar de acuerdo o totalmente de acuerdo; pero ante la misma interrogante los padres de familia del PD del IB solo en un 75,87 % indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

4.2.4 Resultados de la dimensión Recursos disponibles en la escuela

Los recursos en la escuela son insumos indispensables para el desarrollo de la labor educativa. Estos recursos no solo incluyen los pedagógicos, sino que tienen que ver, además, con el aspecto infraestructural. Las condiciones del servicio que brinde la IE constituyen parte de esos indicadores de calidad con los que el colegio sustenta su propuesta de gestión.

La tabla 19 presenta el nivel de satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR, respecto de la dimensión recursos disponibles.

Tabla 19

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR en la dimensión Recursos disponibles en la escuela

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P20. Observo que los alumnos desean participar en actividades recreativas.	0,00	0,00	11,54	69,23	19,23
P24. Estoy conforme con las dependencias físicas (instalaciones) del colegio.	3,85	7,69	15,38	50,00	23,08
P25. Tengo conocimiento que la biblioteca del colegio está completa para las necesidades de los alumnos.	3,85	7,69	26,92	46,15	15,38
P29. El colegio mantiene siempre su preocupación por toda la comunidad.	3,85	15,38	30,77	38,46	11,54

Nota. Elaboración propia

La tabla 20 presenta el nivel de satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de PD del IB, respecto de la dimensión recursos disponibles.

Tabla 20

Resultados de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes del PD del IB en la dimensión recursos disponibles en la escuela

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
P20. Observo que los alumnos desean participar en actividades recreativas.	0,00	0,00	10,34	48,28	41,38
P24. Estoy conforme con las dependencias físicas (instalaciones) del colegio.	0,00	6,90	10,34	41,38	41,38
P25. Tengo conocimiento que la biblioteca del colegio está completa para las necesidades de los alumnos.	0,00	10,34	41,38	34,48	13,79
P29. El colegio mantiene siempre su preocupación por toda la comunidad.	0,00	0,00	20,69	58,62	20,69

Nota. Elaboración propia

La Tabla 21 y Figura 7 corresponde a la comparación de la satisfacción de los padres de ambas modalidades (EBR y IB) sobre los Recursos disponibles en la escuela.

Tabla 21

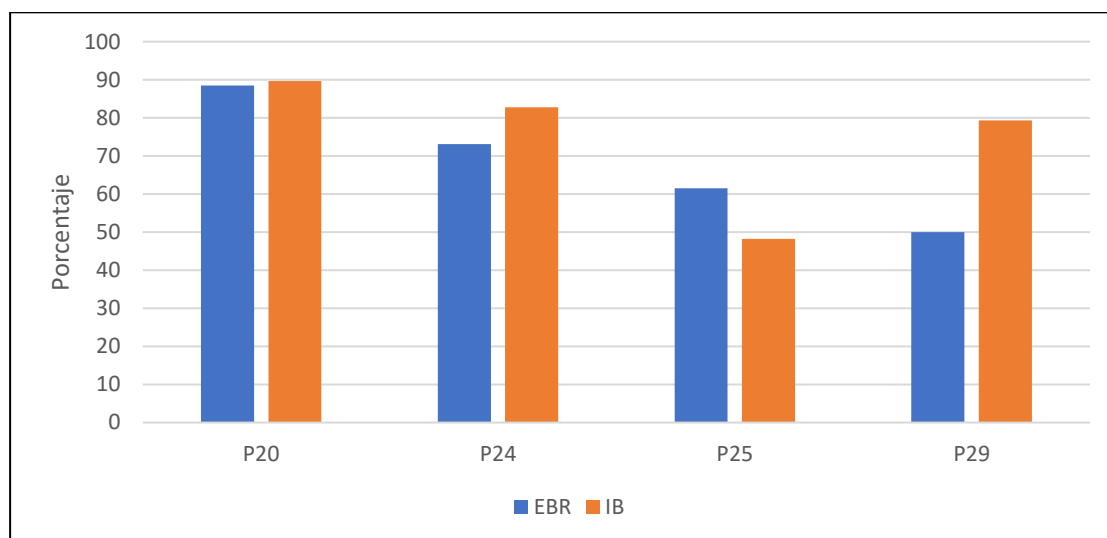
Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Recursos disponibles en la escuela

	EBR	IB
P20. Observo que los alumnos desean participar en actividades recreativas.	88,46	89,66
P24. Estoy conforme con las dependencias físicas (instalaciones) del colegio.	73,08	82,76
P25. Tengo conocimiento que la biblioteca del colegio está completa para las necesidades de los alumnos.	61,53	48,27
P29. El colegio mantiene siempre su preocupación por toda la comunidad.	50,00	79,31

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Resultados comparativos de la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de EBR y del PD del IB en la dimensión Recursos disponibles en la escuela



Nota. Elaboración propia.

La cuarta dimensión que evalúa la presente investigación se refiere a los recursos disponibles en la escuela. Al respecto se puede señalar que en tres de las cuatro preguntas los padres de familia del PD del IB refieren mayor nivel de satisfacción; tal es el caso de los ítems 20, 24 y 29 en los cuales se les pregunta sobre si observa que los alumnos desean participar en actividades recreativas (ítem 20), si está conforme con las dependencias físicas (instalaciones) del colegio (ítem 24) y si el colegio mantiene siempre su preocupación por toda la comunidad (ítem 29), alcanzando un nivel de satisfacción del 89,66%, 82,76 % y 79,31% respectivamente. Por el contrario, los padres de familia del PD del IB afirman tener solo el 48,27 % de satisfacción ante la pregunta si tienen conocimiento que la biblioteca del colegio está completa para las necesidades de los alumnos, a diferencia del 61,53 % de los padres de familia de EBR quienes indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

4.2.5 Resultados comparativos generales de la variable Gestión escolar

Tabla 22

Resultados de media y desviación estándar por dimensión

Grado que cursa el alumno		D1	D4	D2	D3
4.° y 5.° de Secundaria de EBR	Media	3,5604	3,7212	3,5659	3,7949
	N	26	26	26	26
Desviación		,87030	,67944	,83542	,77790
Media		4,0172	4,0000	3,9803	4,1092

Grado que cursa el alumno		D1	D4	D2	D3
4.° y 5.° de	N	29	29	29	29
Secundaria del					
PD del IB	Desviación	,59903	,56695	,75951	,57438
	Media	3,8013	3,8682	3,7844	3,9606
Total	N	55	55	55	55
	Desviación	,76792	,63256	,81597	,69014

Nota. Elaboración propia.

Tabla 23

Resultados de la prueba estadística para conocer las diferencias de la satisfacción de los padres entre los dos programas

	D4	D1	D2	D3	DT
H de Kruskal-Wallis	2,002	3,873	4,644	2,049	3,504
Gl	1	1	1	1	1
Sig. asin.	,157	,049	,031	,152	,061
a. Prueba de Kruskal Wallis					
b. Variable de agrupación: Grado que cursa el alumno					

Nota. Elaboración propia.

Los resultados no poseen una distribución normal y para conocer si existen diferencias entre los grupos de 4 y 5 de EBR y 4 y 5 de IB se aplicó la prueba de H de Kuruskal-Wallis en donde se identifica que no existen diferencias en la satisfacción sobre la gestión escolar entre los dos programas que se imparte en la IE Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales se comprueba con un Sig. asin. .061 (p valor <de .05), de la misma manera no existen diferencias en las dimensiones Relación con el equipo docente (D3) y Recursos disponibles en la escuela (D4).

Por el contrario, sí existen diferencias relacionadas con el Proceso educativo (D1) y las Instancias para la participación de los padres/apoderados (D2); en ambas dimensiones la satisfacción de los padres es mayor en el programa de 4.° y 5.° de IB.

4.3 Discusión de resultados

4.3.1 Dimensión Proceso educativo

Sobre la satisfacción de los padres de familia con la gestión escolar en la dimensión Proceso educativo, se obtuvo que los padres de los estudiantes del Programa del Diploma del Bachillerato

Internacional (PD del IB) tienen mejores expectativas en comparación con los padres de la Educación Básica Regular (EBR). Esta tendencia se evidencia en varios aspectos clave relacionados con la percepción de la calidad educativa, la resolución de conflictos y el trato justo hacia los estudiantes.

En primer lugar, la valoración sobre la preocupación de los docentes y directivos por la calidad educativa es más favorable entre los padres del PD del IB. Estos resultados evidencian que en este programa hay una mayor confianza en el compromiso del personal educativo con el aprendizaje y la mejora continua, mientras que en la EBR existe una menor percepción de este esfuerzo. Al respecto, autores como Fernández (2003, citado por Sandoval et al. 2017) sostienen que “una educación es de calidad, exclusivamente si ya tiene los niveles que han sido calificados como idóneos: eficiencia, eficacia, pertinencia y equidad” (p. 132).

Asimismo, la claridad en las normas para la resolución de conflictos también muestra diferencias significativas. Los padres del PD del IB perciben una estructura más definida en este aspecto, lo que podría estar relacionado con una gestión institucional más organizada y transparente. En cambio, los padres de la EBR muestran menor conformidad, siendo un posible indicador de la presencia de dificultades en la comunicación o en la aplicación de dichas normas. Como plantea Fullan (2016), la gobernanza escolar efectiva requiere de normas claras y consensuadas que permitan generar entornos de aprendizaje seguros y predecibles, situación que influye en gran medida en la percepción de los actores educativos.

Por otro lado, la percepción sobre la justicia en el trato hacia los estudiantes es notablemente más alta en el PD del IB. Esto podría atribuirse a un enfoque pedagógico más equitativo o a una mayor formación en estrategias de evaluación y disciplina por parte de los docentes de este programa. En la EBR, la menor valoración en este ítem podría estar reflejando una mayor necesidad de afrontar la equidad del trato o en la comunicación entre docentes y familias. Vistos los resultados, es importante destacar que las instituciones educativas deben asumir un rol justo y equitativo en el trato a los estudiantes, así “los adultos que se encargan de la supervisión de los contextos educativos y trabajan en estos tienen la obligación de ofrecer entornos que apoyen y promuevan la dignidad, el desarrollo y la protección infantil” (Organización Mundial de la Salud, 2020, p. 2).

En conjunto, estos resultados evidencian una brecha en las expectativas y percepciones entre ambos grupos de padres de familia. Se evidencia la necesidad de fortalecer estrategias en la EBR para mejorar la confianza en el proceso educativo y en la gestión institucional. De acuerdo con Ramírez (2005) la escuela cumple con un propósito universal que es “contribuir al mejoramiento de los resultados, es decir, garantizar un ser humano íntegro, productivo, con capacidad para decidir y elegir, independiente en sus relaciones familiares y afectivas” (p. 91).

4.3.2 Dimensión Instancias para la participación de los apoderados

Los resultados muestran que los niveles de participación de los padres y apoderados en las instancias escolares son más altos en el Programa del Diploma del Bachillerato Internacional (PD del IB) en comparación con la Educación Básica Regular (EBR). Esta diferencia indica que en el PD del IB existen estrategias más efectivas para involucrar a las familias en la vida escolar, aspecto que puede estar relacionado con una gestión institucional más participativa y una cultura de colaboración más consolidada.

La percepción sobre la disposición de los subdirectores para brindar respuestas satisfactorias a las necesidades de los padres es más positiva en el PD del IB. Se infiere una mayor confianza en la gestión administrativa de este programa, que concuerda con lo señalado por Domínguez (2010): “Escuela y familia han de compartir inquietudes, intercambiar informaciones y pensamientos sobre la educación, la escuela, los hijos...Y ayuda a establecer pactos y acuerdos sobre ciertas actuaciones hacia el niño/a” (p. 1). Asimismo, la invitación a colaborar y participar en actividades escolares es percibida con mayor frecuencia en el PD del IB en comparación con la EBR. Esta diferencia podría estar vinculada con una gestión escolar que promueve activamente la participación de las familias, aspecto destacado por Delgado (2019) quien sostiene que cuando hay una buena conexión entre las escuelas, los padres comprenden mejor el plan de estudios y el progreso de sus hijos. No obstante, en la EBR, la menor respuesta afirmativa en este ítem podría reflejar una falta de iniciativas concretas para involucrar a los padres en la vida escolar o una comunicación menos efectiva en la convocatoria a estas actividades.

En la misma línea, se observan diferencias en la percepción sobre la programación de actividades informativas y culturales dirigidas a los padres. En el PD del IB, los padres manifiestan una mayor conformidad con la oferta de estos espacios, realidad que evidencia una política institucional más enfocada en el desarrollo de instancias de interacción y formación para las familias. En este sentido, Pizarro et al. (2013) argumenta que “en las escuelas donde se procura un trabajo colaborativo entre familia, escuela y logros académicos mejora sustantivamente la comunicación entre estas esferas” (p. 279).

En definitiva, estos resultados evidencian una diferencia significativa en los niveles de participación de los padres entre ambos programas educativos, siendo indicador de la importancia de fortalecer las estrategias de integración familiar en la EBR. Como plantean Sarramona y Rodríguez (2010): “La participación de los padres en este campo ha de ser la garantía de la contextualización adecuada de las enseñanzas escolares a la realidad y a las necesidades del entorno” (p. 7).

4.3.3 Dimensión Relación con el equipo docente

Los resultados muestran que la percepción de los padres respecto al equipo docente varía significativamente entre el Programa del Diploma del Bachillerato Internacional (PD del IB) y la Educación Básica Regular (EBR). En general, los padres del PD del IB expresan una mayor satisfacción

en aspectos como el progreso académico de sus hijos y la facilidad para comunicarse con los docentes, mientras que en la EBR se observa una mejor valoración en cuanto a la información recibida sobre los avances y dificultades de los estudiantes.

Los resultados para esta dimensión muestran que la satisfacción con el progreso académico de los hijos es más alta entre los padres del PD del IB, aspecto que denota que este programa ofrece metodologías de enseñanza más efectivas o una evaluación más clara del desempeño estudiantil. Al respecto, Delgado (2019) resalta que la comunicación que los padres puedan entablar con el equipo docente les ayuda a estos últimos a conocer mejor al alumno, permitiendo una enseñanza más personalizada y efectiva.

Asimismo, la facilidad de comunicación con los docentes es mejor valorada por los padres del PD del IB, indicando que existe una cultura institucional que favorece el diálogo abierto y la accesibilidad de los profesores. En esta línea, Vicent (2014), afirma que “la escuela necesita mantener una autoridad legítima y democrática con las familias que llevan sus hijos a la escuela si ello contribuye a obtener el apoyo necesario mínimo para que la escuela funcione correctamente” (p. 42). La menor satisfacción en la EBR podría reflejar barreras en los canales de comunicación o una menor disponibilidad de los docentes para atender consultas de los padres.

Por otro lado, en relación con la información sobre los avances y dificultades de los estudiantes, los padres de la EBR expresan un mayor nivel de satisfacción en comparación con los del PD del IB. Este dato podría indicar que en la EBR existen mecanismos de reporte más frecuentes o detallados, mientras que en el PD del IB la autonomía del estudiante juega un papel más relevante en la gestión de su aprendizaje. Como señala Escalante (2020): “Aquellas actividades integradoras que se gestionan entre padres de familia y docentes tienen un impacto positivo en el rendimiento académico de los estudiantes” (p. 175).

Los resultados presentados muestran diferencias en la percepción de la relación entre padres y docentes en ambos programas, por lo cual es importante fortalecer los mecanismos de comunicación y retroalimentación en ambos modelos educativos. Como plantean Cabello y Giró (2016), la creación de confianza entre las familias y los docentes se basa en la buena voluntad, la actitud positiva y el sentido de retroalimentación en las relaciones comunicativas.

4.3.4 Dimensión Recursos disponibles en la escuela

Los resultados en la dimensión de Recursos disponibles en la escuela reflejan una mayor satisfacción entre los padres del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional (PD del IB) en aspectos como la participación en actividades recreativas, la infraestructura y el mantenimiento del colegio. Sin embargo, en cuanto a la disponibilidad de recursos en la biblioteca, los padres de la Educación Básica Regular (EBR) expresan una mejor percepción en comparación con los del PD del IB.

La alta satisfacción de los padres del PD del IB con las actividades recreativas indica que este programa fomenta un entorno dinámico donde los estudiantes muestran interés por participar en eventos extracurriculares. Al respecto, autores como Vargas (2017) destacan unas funciones específicas de los recursos de la escuela “a) proporcionar información, b) cumplir un objetivo, c) guiar el proceso de enseñanza y aprendizaje, d) contextualizar a los estudiantes, e) factibilizar la comunicación entre docentes y estudiantes, f) acercar las ideas a los sentidos, g) motivar a los estudiantes” (p. 69).

Asimismo, la valoración positiva de las instalaciones y el mantenimiento del colegio en el PD del IB podría estar relacionada con una mayor inversión en infraestructura o con un enfoque institucional que prioriza la adecuación de espacios de aprendizaje. Según Campana et al., (2014, citados por el Ministerio de Educación, 2017), sostienen que “la infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 1).

No obstante, en lo referente a la biblioteca, los padres del PD del IB muestran una menor satisfacción en comparación con los de la EBR. Esta diferencia podría indicar que, pese a los beneficios en otros recursos, el acceso a material bibliográfico en el PD del IB no responde completamente a las necesidades percibidas por los padres. Los resultados remarcan la relevancia de los espacios físicos en la escuela para la promoción de aprendizajes significativos, pues como lo señala Ministerio de Educación (2017), la infraestructura escolar es un aspecto preponderante para el rendimiento de los estudiantes y, en particular, para el rendimiento promedio de las escuelas.

En conjunto, estos resultados evidencian que, aunque los padres del PD del IB tienen una mejor percepción de los recursos escolares en general, existen áreas de oportunidad en el acceso a material bibliográfico.

4.3.5 Hallazgos generales

Los resultados estadísticos indican que, si bien se identifican diferencias en la percepción de los padres respecto a ciertas dimensiones de la gestión escolar, en términos generales, la satisfacción no varía significativamente entre los dos programas educativos impartidos en la institución educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales. La prueba de Kruskal-Wallis mostró que no hay diferencias significativas en la satisfacción global ni en las dimensiones relacionadas con la relación con el equipo docente y los recursos disponibles en la escuela.

Sin embargo, sí se encontraron diferencias en la percepción del proceso educativo y en las instancias de participación de los padres, donde la satisfacción es mayor en el Programa del Diploma del Bachillerato Internacional (PD del IB). En dicho programa los padres perciben una mejor gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje y mayores oportunidades para involucrarse en la vida escolar.

En cuanto a la dimensión del proceso educativo, la mayor satisfacción en el PD del IB podría estar vinculada con metodologías de enseñanza diferenciadas, enfoques más centrados en el estudiante y un seguimiento más individualizado del aprendizaje, factores que inciden en la percepción de calidad educativa. Por otro lado, la falta de diferencias significativas en la relación con el equipo docente y los recursos disponibles indica que, independientemente del programa, los padres perciben de manera similar el desempeño del cuerpo docente y la calidad de la infraestructura escolar.



Conclusiones

Primera. La investigación evidencia que los padres del PD del IB tienen mayores expectativas sobre la gestión escolar en la dimensión Proceso educativo en comparación con los padres de la EBR. Esta diferencia se manifiesta en la percepción de la calidad educativa, la resolución de conflictos y la equidad en el trato a los estudiantes. En el PD del IB existe una mayor confianza en el compromiso que asumen docentes y directivos, así como en la claridad y pertinencia de las normas de la institución. En la EBR, en cambio, se evidencia que estos aspectos deben ser mejorados para un efectivo funcionamiento y, por ende, para una mejor percepción de los padres.

Segunda. Sobre la participación de los padres en las instancias escolares es mayor en el PD del IB que en la EBR, demostrándose una gestión más participativa y una cultura de colaboración más consolidada. La percepción sobre la disposición de los subdirectores y la invitación a participar en actividades escolares es más favorable en el PD del IB, mostrando mayor confianza en la gestión escolar. Además, la programación de actividades informativas y culturales es mejor valorada en este programa. La percepción de estos rubros en los padres de la EBR es menor, con lo cual se determina la relevancia de un mayor trabajo de comunicación entre la gestión y la comunidad de padres.

Tercera. Los resultados evidencian diferencias en la percepción de los padres sobre la relación con el equipo docente en el PD del IB y la EBR. En el PD del IB, los padres muestran mayor satisfacción con el progreso académico de sus hijos y la facilidad de comunicación con los docentes. En contraste, en la EBR, los padres valoran más la información recibida sobre los avances y dificultades de los estudiantes, lo que permite inferir la presencia de una comunicación más frecuente sobre el desempeño escolar. No obstante, es preciso hacer énfasis en la necesidad de fortalecer la comunicación y la retroalimentación en ambos programas educativos.

Cuarta. Sobre la dimensión Recursos disponibles, los resultados muestran una mayor satisfacción de los padres del PD del IB en cuanto a actividades recreativas, infraestructura y mantenimiento escolar. Sin embargo, la menor satisfacción con la biblioteca en este programa indica una posible área de mejora en la disponibilidad de recursos bibliográficos. En contraste, los padres de la EBR perciben mejor acceso a material bibliográfico, evidenciándose la importancia de equilibrar la oferta de recursos en ambos programas para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.

Quinta. Como marco general, pese a las diferencias específicas respecto de la satisfacción con la gestión escolar en las diferentes dimensiones, la prueba estadística de H de Kuruskal-Wallis indica que, aunque existen diferencias en la percepción del proceso educativo y la participación de los padres, la satisfacción general con la gestión escolar no varía significativamente entre los programas educativos. Así, los padres del PD del IB expresan una mayor valoración en estos aspectos. No obstante, la similitud en la percepción sobre el equipo docente y los recursos disponibles refleja una apreciación homogénea en estos ámbitos dentro de la institución educativa.

Recomendaciones

Primera. Fortalecer la participación de los padres en la EBR, esto a través de la implementación de estrategias para promover la interacción entre la escuela y las familias, como reuniones periódicas, talleres informativos y actividades colaborativas, con el fin de mejorar la percepción sobre su involucramiento en la gestión escolar.

Segunda. Optimizar las metodologías de enseñanza en la EBR incorporando estrategias pedagógicas más dinámicas y centradas en el estudiante, para asegurar un seguimiento individualizado del aprendizaje, similar a lo percibido en el PD del IB. De esta manera, las brechas se irán minimizando y dando mayor funcionalidad a los propósitos educativos.

Tercera. El colegio, contexto de estudio, debe mejorar la comunicación entre docentes y padres mediante el establecimiento de mecanismos más efectivos para el intercambio de información sobre el desempeño y necesidades de los estudiantes, garantizando una comunicación fluida y accesible en ambos programas educativos. Es preciso acotar que la comunicación es uno de los aspectos relevantes de toda comunidad, gran contribuyente del crecimiento y del logro de la calidad educativa.

Cuarta. Potenciar el acceso a recursos bibliográficos en el PD del IB considerando la evaluación y reforzamiento de la disponibilidad de material bibliográfico en la biblioteca escolar, asegurando que responda a las necesidades académicas del programa y contribuya a la formación integral de los estudiantes. De esta manera, se implementan más espacios de estudio y de lectura, vitales para el aprendizaje de los estudiantes.

Quinta. La IE debe mantener y mejorar la infraestructura escolar garantizando el mantenimiento adecuado de las instalaciones y ampliar la oferta de espacios recreativos y de aprendizaje en ambos programas, con el fin de fortalecer la calidad del entorno educativo.

Referencias

- Acuña, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia con respecto a la preceptoría en el Nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará* [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional Pirhua. <https://pirhua.udep.edu.pe/items/feae501f-968e-4ae3-964c-d36380167cb0>
- Banilla, F. (2013). *Paradigmas y perspectivas teórico-metodológicas en el estudio de la administración*. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>
- Bermúdez, H. A. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector Bocanegra de la Región Callao* [Tesis de maestría, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio Institucional UMCH. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3149>
- Brenifier, O., Camps, V., Colinas, A., Fraguas, A., Galeano, E., García, L., Giménez, A., Guillén, C., Indurain, M., Libanio, C., Marina, J. A., Marchesi, A., Martínez, J., Mayor, F., Montero, R., Neuman, A., reugas, R., Saramago, J., Savater, F., Sierra, J., Tedesco, J. C., Tárova, S., y Vargas Llosa, M. (2010). *La emoción de educar. Reflexiones y vivencias en torno a la educación*. Editorial SM.
- Caballero, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Enseñanza*, 20, 175-197. <https://revistas.usal.es/tres/index.php/0212-5374/article/view/4000>
- Cabello, S. A., & Giró Miranda, J. (2016). El papel y la representación del profesorado en la participación de las familias en la escuela. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(1), 61-72. <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217043419006.pdf>
- Cámere, E. (2006). *Educación. Más allá de las aulas*. Mar Adentro.
- Canre, S. O. (2023). *Gestión escolar y satisfacción de los padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123036>
- Casas, J., Repullo, J. R., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención Primaria*, 31(8), 527-38. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Corrales, G. L., y González, J. C. A. (2023). La importancia de la gestión educativa para lograr una educación de calidad: una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 905–919. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1268>
- Delgado, P. (21 de octubre de 2019). *La importancia de la participación de los padres en la enseñanza*. Tecnológico de Monterrey. Instituto para el Futuro de la Educación.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Santillana.

- Domínguez, S. (2010). La Educación, cosa de dos: La escuela y la familia. *Revista Digital para los Profesionales de la Enseñanza*, (8), 1-15. <https://www.stellamaris.edu.pe/escuelayfamilia.pdf>
- Escalante (2020). Estrategias de involucramiento y comunicación entre docentes y padres de familia: Un estudio de caso. *TLA-MELAJA, Revista de Ciencias Sociales. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*, (4), 175-193. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7546114.pdf>
- Espinosa, M. C. (2013). *Factores de Calidad, Satisfacción y Gestión en una Institución Educativa de Carácter Público, desde la Perspectiva del Padre de Familia y su Relación con la Deserción Escolar* [Tesis de maestría, Universidad Tecvirtual]. Repositorio Institucional TEC. <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/630042>
- Fernández, K. L. (2022). *Gestión Educativa y Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa N°20311 Nuestra Señora de la Asunción, Ambar-2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5813>
- Fullan, M. (2014). *La dirección escolar Tres claves para maximizar su impacto*. Morata. https://edmorata.es/wp-content/uploads/2020/06/Fullan.DireccionEscolar.PR_.pdf
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hoyer R.W. y Hoyer, B. B. Y. (2001). *¿Qué es la calidad?* Quality Progress. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-de-ciencias-aplicadas/calidad/que-es-calidad/11173671>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56732350002>
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y certificación de la Calidad de la Educación Básica. (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?* IPEBA
- Márquez, B. (2023). Adecopa, la amistad como pilar institucional. En Asociación de Colegios Particulares Amigos (Eds.), *Amistad, Cooperación y Calidad educativa* (pp. 15-17). ADECOPA.
- Martínez, J. (2010). *¿Qué significa sostenibilidad para la escuela?* Centro Nacional de Educación Ambiental.
- Martínez-Iñiguez, J. E., Tobón, S., López-Ramírez, E., y Manzanilla-Granados, H. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 16(1), 233-256. <https://www.redalyc.org/journal/1341/134166565011/html/>
- Ministerio de Educación. (2005). *Educación: calidad y equidad. Reglamento de la Ley general de Educación 28044*. Minedu.

- Ministerio de Educación. (2017). *¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes?* Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes.
- Mora, D. (2009). Objeto e importancia de la gestión educativa. *Revista Integra Educativa*, 2(3), 1-2. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432009000300001
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Prevención de la violencia en la escuela: manual práctico*. OMS. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/331022/9789240000254-spa.pdf>
- Pérez, C., Jiménez, J., Vilos, V., y Ortíz, H. (2015). Análisis de las Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 1(39), 34-45. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645431004.pdf>
- Pizarro, P., Santana, A., & Vial, B. (2013). La participación de la familia y su vinculación en los procesos de aprendizaje de los niños y niñas en contextos escolares. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9(2), 271-287. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67932397003.pdf>
- Ramírez, M. (2005). La atención educativa, en procesos de formación docente, a personas con necesidades múltiples. *Revista Educación y Pedagogía*, 17(41), 85-94. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1420954.pdf>
- Real Academia Española. (2014a). Calidad. En *Diccionario de la Real Academia Española* (23.a ed.). Recuperado el 17 de febrero de 2023. <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
- Real Academia Española. (2014b). Gestión. En *Diccionario de la Real Academia Española* (23.a ed.). Recuperado el 17 de febrero de 2023. <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n?m=form>
- Sandoval, M. C., Surdez, E. G., Ceballos, R., & Peralta, E. R. (2017). Calidad educativa y satisfacción estudiantil en una universidad pública. En D. Herrera, G. Ramírez, J. A. Rosas, L. L. Ramos, & F. J. Trahtemberg, L. (2010). *Los errores de los cuales aprendí*. Editorial SM.
- Sarramona, J., & Rodríguez, T. (2010). Participación y calidad de la educación. *Aula Abierta*, 38(1), 3-14. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/10583/AulaAbierta.2010.38.1.3-14.pdf;jsessionid=83DF3DABFF883428288734E8B606A3D0?sequence=1>
- Vargas, G. (2017). Recursos educativos didácticos en el proceso enseñanza aprendizaje. *Revista "Cuadernos"*, 58(1), 68-74. http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v58n1/v58n1_a11.pdf
- Velásquez (Eds.), *Análisis organizacional y calidad educativa* (pp. 127-152). <https://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/08-La-calidad-educativa.pdf>
- Vincent, C., (2014). Padres y maestros hacia el diálogo. Una perspectiva inglesa. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 18(2), 35-50.

Apéndices



Apéndice A. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023.

Problema de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
¿Existen diferencias con el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar	Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la Gestión Escolar de la Institución Educativa	<ul style="list-style-type: none"> – Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Proceso Educativo. – Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Instancias para la participación de los apoderados. 	Existen diferencias significativas entre la satisfacción de los padres de familia respecto de la gestión escolar en la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, puesto que los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria del Programa del Diploma del Bachillerato	<p>Variable</p> <ul style="list-style-type: none"> – Satisfacción con la Gestión Escolar <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proceso educativo – Instancias para la participación de los apoderados – Relación con el equipo docente 	<p>Paradigma y tipo de investigación:</p> <p>Positivista / Cuantitativa-descriptiva</p> <p>Técnica e instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Sujetos de investigación:</p>

<p>de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima - 2023?</p>	<p>Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales, Lima, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Relación con el equipo docente. - Comparar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional respecto de la dimensión Recursos disponibles. 	<p>Internacional se muestran más satisfechos, a diferencia de los padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular.</p>	<p>- Recursos disponibles en la escuela.</p>	<p>200 padres de familia de 4.° y 5.° de Secundaria de Educación Básica Regular y del Programa de Diploma del Bachillerato Internacional de la Institución Educativa Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzales.</p>
--	---	--	---	--	---

Anexos



Anexo A. Instrumento

Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres¹

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información sobre la gestión que se realiza en el Colegio Quiñones con relación a los siguientes factores: Proceso educativo, instancias para la participación de los padres o apoderados, relación con el equipo docente y recursos disponibles en el colegio. En ese sentido, señor padre / señora madre de familia, solicitamos su participación sincera y reflexiva para responder al cuestionario de manera anónima y solo una encuesta por familia.

Agradecemos su participación.

DATOS GENERALES:

Sexo del padre o madre que responde la presente encuesta:	Masculino (___)	Femenino (___)
Programa al que asiste su menor hijo(a).	Educación Básica Regular (___)	Programa del Diploma del Bachillerato Internacional (___)
Condición del padre o madre de familia.	Militar o Civil FAP (___)	Comunidad (___)

ENCUESTA:

Sírvase responder las preguntas atendiendo a la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional del colegio.					
2	Los profesores me orientan bien para apoyar educativamente a mi hijo(a).					

¹ Instrumento tomado y adaptado de Pérez et al. (2015) en la investigación titulada "Análisis de las Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres".

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
3	El subdirector de Secundaria o el del IB siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades.					
4	He notado que los directivos y profesores se preocupan por la calidad educativa.					
5	He sido informado de los proyectos que el colegio tiene para mejorar la calidad de la educación.					
6	El subdirector de Secundaria o del IB me ha invitado a colaborar y participar en las actividades del colegio.					
7	La enseñanza recibida por mi hijo(a) responde a mis expectativas.					
8	Envío a mi hijo(a) al colegio, con toda la confianza de que estará bien.					
9	Estoy conforme con la manera en la que actúan los profesores.					
10	Siempre estoy informado de los progresos y dificultades de mi hijo(a).					
11	Los profesores me otorgan entrevistas cuando las necesito.					
12	He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en el colegio.					
13	Estamos informados de los canales de comunicación existentes en el colegio según el tema.					
14	Para mí es fácil comunicarme con los profesores de mi hijo(a).					
15	En el colegio se han establecido reglas claras para la resolución de conflictos entre padres/apoderados y los profesores.					
16	El colegio se ha preocupado del orden y la disciplina entre los alumnos.					
17	Los profesores me han enseñado cómo puedo ayudar a mi hijo(a) en sus tareas.					

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
18	Los profesores son justos en el trato con los alumnos.					
19	Estoy conforme con las actividades que se realizan en el colegio.					
20	Observo cómo los alumnos desean participar en actividades recreativas.					
21	La directora se ha preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con el colegio.					
22	La directora y los profesores programan actividades informativas y culturales para los padres/apoderados.					
23	El trato que recibimos como padres/apoderados es correcto siempre.					
24	Estoy conforme con las dependencias física (instalaciones) del colegio.					
25	Tengo conocimiento que la biblioteca del colegio está completa para las necesidades de los alumnos.					
26	El colegio responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean.					
27	En general, pienso que el colegio hace educación de calidad.					
28	Observo que los profesores se preocupan por cada uno de los alumnos.					
29	El colegio se mantiene bien por la preocupación de toda la comunidad.					
30	Los alumnos en general tienen un buen nivel de rendimiento.					
31	Estoy satisfecho(a) con la orientación que el colegio da a los alumnos.					

Gracias por participar.

Anexo B. Fichas de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD DE PIURA
Facultad de Ciencias
de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN
DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : María de la Lama Eggerstedt
 1.2 Cargo e institución donde labora : Directora Académica , Centro de Idiomas de la Universidad del Pacífico
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres.
 1.4 Instrumento adaptado de : Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres (ESGEP), diseñada por Riquelme (Riquelme, Jiménez y Buendía, 2007)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores:

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
 2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
 3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			x	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			x	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			x	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			x	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		Algunas preguntas requieren pequeños cambios en redacción
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			x	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			x	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : =

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Lima, noviembre 2023.

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Fuente: Universidad de Piura (2020). Facultad de Ciencias de la Educación (formato de validación de instrumentos para recolección de datos).



I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Rocío Chirinos Montalbeti
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Consultora de Educación Personalizada (EQUO). Directora
Consejo Asesor de PROEDUCA – UNIR (España). Consejera
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres.
- 1.4 Instrumento adaptado de : Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres (ESGEP), diseñada por Riquelme (Riquelme, Jiménez y Buendía, 2007)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores:

- Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
- Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
- Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1	2	3	Observaciones Sugerencias	
		D	R	B		
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x		
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x		
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			x		
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			x		
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			x		
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			x		
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x		
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x		
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			x		
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			x		
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					30	
		C	B	A	Total	

Coefficiente de validez :

30/30

=

1.00

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, noviembre 2023.

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Rocío Chirinos M

ROCÍO CHIRINOS MONTALBETTI

Fuente: Universidad de Piura (2020). Facultad de Ciencias de la Educación (formato de validación de instrumentos para recolección de datos).



I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Mg. Jesús Medalit Cárdenas Cabezas
 1.2 Cargo e institución donde labora : Directora ODEC Castrense
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres.
 1.4 Instrumento adaptado de : Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres (ESGEP), diseñada por Riquelme (Riquelme, Jiménez y Buendía, 2007)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores:

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1	2	3	Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				30	30
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente
de validez :

30 / 30

=

1,00

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, noviembre 2023.

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena


Mg. Jesús Medalit Cárdenas Cabezas

Fuente: Universidad de Piura (2020). Facultad de Ciencias de la Educación (formato de validación de instrumentos para recolección de datos).