FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Satisfacción de los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023

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

Rosa María Martínez Alvites

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

Lima, setiembre de 2024

UNIVERSIDAD DE PIURA

Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Rosa María Martínez Alvites, egresada del Programa Posgrado de Maestría en Educación con mención en Teoría y Gestión Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura, identificada con DNI 10263568.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo final titulado:
   "Satisfacción de los padres de familia del nivel de Educación inicial respecto de la gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023"
   El mismo que presento bajo la modalidad de **Tesis**.[1] para optar el Grado de Maestro[2].

2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
   - Dra. Milagros del Pilar Ramos López, identificado con DNI N° 02821648

3. El texto de mi trabajo final respeta 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.

4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.

5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento 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.

Fecha: 26/04/2024

.....
Firma del autor optante[3]

[1] Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.
[2] Grado de Bachiller, Título de profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor
[3] Idéntica a DNI, no se admite digital salvo certificado.

Agradecimientos

A la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura, por ofrecer una formación de alta calidad que me ha permitido consolidar mi formación profesional.

A mis asesores por su profesionalismo y paciente orientación.

Al colegio María Reina Marianistas porque a través de su gestión he tenido la oportunidad de realizar esta maestría.

Y, principalmente, a mi familia, que siempre está dándome aliento y soporte para seguir adelante.

Resumen

El tema abordado en la presente investigación se ha convertido hoy en día en uno de los aspectos fundamentales por los cuales las organizaciones educativas buscan ejercer eficientemente su labor para así optimizar la calidad de la enseñanza que brindan y potenciar el rendimiento de todos sus colaboradores. Una gestión bien desarrollada es símbolo de liderazgo visionario, de compromiso, de responsabilidad social, de mejora continua y permanente evaluación. Esto representa un gran desafío, pero que se encuentra al alcance de quienes apuestan y trabajan en la búsqueda de una escuela ideal.

La presente investigación se planteó como objetivo identificar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la Gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas. Se optó por un enfoque metodológico cuantitativo, enmarcado en el paradigma positivista. Este diseño de investigación, de naturaleza transversal y descriptiva, permitió el análisis de la variable Satisfacción de los padres de familia respecto a la Gestión Educativa y sus distintas dimensiones, entre las que se incluyen Proceso educativo, Instancias para la participación de los apoderados, Relación con el equipo de docentes y Recursos disponibles en la escuela.

La población de estudio comprende a los padres de familia de los estudiantes del nivel Inicial, con una muestra de 179 participantes. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario compuesto por 31 ítems, diseñado según la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres (ESGEP), elaborada por Riquelme et al. (2007) para evaluar el nivel de agrado que los padres de familia reportaban en relación a una serie de indicadores sobre la manera en que funciona un centro educativo, referidos a las dimensiones pedagógica, directiva, administrativa, de cultura y clima y de vinculación con las familias.

Los resultados evidencian que los padres de familia, contexto de estudio, en su mayoría se encuentran satisfechos con la gestión escolar que el centro realiza. Sin embargo, se observan algunos aspectos que, si bien es cierto, han tenido calificaciones positivas, pueden ser punto de reflexión para promover una mejor comunicación y acercamiento entre padres y docentes, una mayor efectividad para dar respuestas a las quejas de los padres, tener información acerca de la biblioteca que se encuentra disponible para los estudiantes, entre otros, con la finalidad de mejorar estos procesos y conducir a los agentes educativos a implementarlos con pertinencia y efectividad.

Tabla de contenido

Introducción.....9

Capítulo 1. Planteamiento de la investigación.....11

1.1 Caracterización del problema.....11

1.2 Formulación del problema.....12

1.3 Justificación de la investigación.....12

1.4 Objetivos de la investigación.....14

1.4.1 *Objetivo general*.....14

1.4.2 *Objetivos específicos*.....14

1.5 Hipótesis.....14

1.6 Antecedentes de estudio.....14

1.6.1 *Antecedentes internacionales*.....14

1.6.2 *Antecedentes nacionales*.....16

Capítulo 2. Marco teórico.....20

2.1 La gestión escolar.....20

2.1.1 *Definición de gestión escolar*.....20

2.1.2 *La gestión escolar en la escuela privada*.....21

2.1.3 *Importancia de la gestión escolar*.....23

2.2 Dimensiones de la gestión escolar.....24

2.2.1 *El proceso educativo*.....24

2.2.2 *Las instancias para la participación de los padres de familia*.....26

2.2.3 *La relación entre los padres de familia y el equipo docente*.....31

2.2.4 *Los recursos en la escuela*.....32

Capítulo 3. Metodología de investigación.....34

3.1 Tipo de investigación.....34

3.2 Diseño de la investigación.....34

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.....40

Capítulo 4. Resultados de la investigación.....42

4.1 Información sociodemográfica.....42

4.2 Resultados de la variable Satisfacción de los padres de familia respecto a la Gestión Educativa..44

4.2.1 *Resultados de la dimensión Proceso educativo*.....44

4.2.2 *Resultados de la dimensión Instancia para la participación de los apoderados* 47
4.2.3 *Resultados dimensión Relación con el equipo de docentes* 49
4.2.4 *Resultados de la dimensión Recursos disponibles en la escuela* 51
4.2.5 *Resultados de los niveles de satisfacción escolar* 52
4.3 Discusión de los resultados 54
4.3.1 *Dimensión 1: Proceso educativo* 54
4.3.2 *Dimensión 2: Instancias de participación de los apoderados* 54
4.3.3 *Dimensión 3: Relación con el equipo docente* 55
4.3.4 *Dimensión 4: Recursos disponibles* 56
Conclusiones 57
Recomendaciones 59
Referencias 60
Apéndices 64
Apéndice 1. Matriz de consistencia 65
Anexos 66
Anexo 1. Instrumento 67
Anexo 2. Fichas de evaluación de Juicio de expertos 69

Lista de tablas

Tabla 1. *Población y muestra del estudio* 37
Tabla 2. *Variable y dimensiones 0.de la investigación* 38
Tabla 3. *Confiabilidad del instrumento* 38
Tabla 4. *Validez del instrumento mediante juicio de expertos* 39
Tabla 5. *Dimensiones e ítems del cuestionario* 39
Tabla 6. *Escala de Satisfacción con la gestión escolar* 41
Tabla 7. *Sexo de la muestra* 42
Tabla 8. *Grado de estudios de la muestra* 43
Tabla 9. *Dimensión 1: Proceso educativo* 45
Tabla 10. *Dimensión 2: Instancia para la participación de los apoderados* 47
Tabla 11. *Dimensión 3: Relación con el equipo de docentes* 49
Tabla 12. *Dimensión 4: Recursos disponibles en la escuela* 51
Tabla 13. *Niveles de satisfacción de la Gestión escolar* 53

Lista de figuras

Figura 1. *Sexo de la muestra* 43
Figura 2. *Grado de estudios* 44
Figura 3. *Dimensión 1: Proceso educativo* 46
Figura 4. *Dimensión 2: Instancia para la participación de los apoderados* 48
Figura 5. *Dimensión 3: Relación con el equipo de docente* 50
Figura 6. *Dimensión 4: Recursos* disponibles en la escuela 52
Figura 7. *Niveles de satisfacción de la Gestión escolar* 53

Introducción

Para el sector educativo, la gestión en la actualidad significa, la puesta en acción de diversas y permanentes estrategias para planificar, organizar, ejecutar y evaluar el quehacer educativo de una manera conveniente, todo ello, con el firme propósito de alcanzar y cumplir con los objetivos planteados desde el Currículo Nacional de Educación Básica hasta la ejecución de proyectos educativos institucionales.

La visión de gestión en el ámbito escolar ha tenido una nueva valoración. Ahora se busca que los gestores educativos, que se encuentran a la cabeza de las organizaciones, amplíen su rol y comiencen, a través de un trabajo en conjunto, a relacionarse e involucrarse con todo el entorno pedagógico, dejando de lado aquella mirada que limitaba su labor en aspectos meramente administrativos y facilitándoles un acercamiento real a las necesidades de los agentes y beneficiarios del servicio educativo.

El país necesita de instituciones cuyas gestiones busquen y alcancen un nivel de efectividad que posibilite el desarrollo integral de los estudiantes, reflejando un profundo compromiso y una plena conciencia de que la educación es la puerta más poderosa hacia el desarrollo de los seres humanos y de sus pueblos.

En el contexto vivenciado después de los años 2020 y 2021, en que la pandemia paralizó a muchas instituciones educativas y otras tuvieron que dar un gran giro para seguir adelante con su propósito, el servicio que los centros educativos ofrecían experimentó algunos cambios, se tuvieron que contemplar aspectos que antes parecían poco relevantes o de fácil manejo, aspectos familiares poco frecuentes; es decir, había una población con nuevas necesidades por lo que la gestión educativa debía actualizarse y responder oportunamente a esta nueva realidad.

En este contexto, surge como iniciativa realizar un estudio que permita profundizar sobre la forma en que la gestión educativa del colegio María Reina Marianistas, viene desarrollando el trabajo en el nivel Inicial, así como también conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de los padres de familia de este nivel educativo sobre varios aspectos relacionados a su gestión.

Para lograr este objetivo la presente investigación se ha organizado en cuatro capítulos. En el capítulo 1, Planteamiento de la investigación, se describe la problemática abordada y su visión a nivel global por parte de organizaciones encargadas de velar por la educación en el mundo, partiendo de aspectos generales respecto a la importancia de la gestión en el ámbito escolar; se menciona la importancia de la opinión de los padres de familia, su impacto en el proceso educativo, se justifica la relevancia del estudio, se respalda la investigación con antecedentes nacionales e internacionales y se plantean los objetivos e hipótesis.

En el capítulo 2, Marco teórico, se desarrollan los contenidos que se han considerado fundamentales para este estudio, tales como la definición de gestión escolar, importancia de la

gestión, sus dimensiones, la gestión escolar en la escuela privada, el proceso educativo, las instancias para la participación de los padres de familia, la relación de los docentes con los padres de familia, entre otros.

En el capítulo 3, Metodología de la investigación se presenta el paradigma positivista asumido correspondiente al enfoque cuantitativo. Asimismo, se da a conocer la población y la muestra seleccionada, constituida por 179 padres de familia que accedieron y respondieron el cuestionario Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres, a través del formulario de Google, y se describe y enumera los pasos del diseño de la investigación, el cual abarca desde la selección de objetivos hasta la elaboración del informe. Se presenta, también la validación cuantitativa y cualitativa del instrumento, así como la variable, dimensiones del estudio y los procedimientos de análisis de resultados.

En el capítulo 4, Resultados de la investigación, se presenta la información obtenida con la aplicación del instrumento de recogida de datos y se realiza un análisis de la misma teniendo en cuenta cada una de las cuatro dimensiones que contempla el cuestionario. Finalmente, en la última parte de la investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones que podrán ser consideradas de acuerdo al contexto en estudio.

Finalmente, se considera importante precisar que la investigación ha buscado ser un referente veraz para continuar con las mejoras en la gestión educativa de los centros educativos peruanos, reflexionando sobre lo necesario para caminar hacia la excelencia y aminorar las debilidades que se puedan presentar. Asimismo, este estudio constituye un antecedente válido para la realización de nuevas investigaciones que estén relacionadas con la variable o las dimensiones.

Capítulo 1. Planteamiento de la investigación

1.1 Caracterización del problema

La educación a nivel mundial constituye un proceso destinado a fomentar el desarrollo integral del individuo. Su trascendencia radica en el profundo impacto que genera en la metamorfosis de las comunidades, las familias y cada persona, elevando su calidad de vida y propiciando su continua evolución.

Un sistema educativo comprometido con brindar una educación de excelencia está protagonizando una transformación significativa en el mundo, cumpliendo con su encomienda de cambio. Esto se logra mediante la incorporación de elementos fundamentales como la pertinencia, la relevancia, la eficiencia, el impacto, la integración y la equidad.

Miranda (2023) destaca la amplia conciencia acerca de la vital importancia que ostenta la educación en la existencia de las personas, enfocándose particularmente en niñas, niños y adolescentes. Subraya su papel transformador en las sociedades y, por encima de todo, resalta que la educación constituye un derecho humano universal, consagrado en diversos tratados internacionales.

Así, una educación de calidad se erige como el primer escalón hacia el progreso, propiciando el avance de la sociedad, el mantenimiento de la salud, y la erradicación de la pobreza y sus consiguientes problemas. La educación no solo abre un abanico de posibilidades para cada individuo destinatario de la acción educativa, sino que, al garantizar su calidad, allana el camino hacia el desarrollo personal, la reducción de las disparidades y contribuye a la formación de una sociedad más capacitada.

La Declaración de Incheon y el Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, subrayan este punto al afirmar que "la educación desempeña un papel clave para erradicar la pobreza, ya que ayuda a las personas a conseguir trabajo decente, incrementa sus ingresos y genera una mayor productividad que sirve de motor para el desarrollo económico" (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2015, p. 27).

En nuestro país, las instituciones educativas, en particular las privadas, no son indiferentes a estas premisas. Dentro del sistema, se esfuerzan por obtener y/o preservar una reputación positiva, lo cual implica un nivel adecuado de calidad en su gestión, reflejado en los servicios que brindan. Gómez (2022) enfatiza esta perspectiva al afirmar: “Es muy importante cuidar el prestigio de la institución educativa, pues esto hace que esta sea considerada mejor que otra en la percepción social” (p. 1). Los padres de familia se convierten en su principal objetivo en la medida que necesitan de su satisfacción para poder mantenerse en el mercado, cubriendo las más altas demandas dentro de sus particularidades y posibilidades, tal como afirma Gómez (2022):

Los padres también son promotores importantes de la imagen de la escuela, puesto que la publicidad boca a boca tiene un alto nivel de efectividad, por lo que organiza eventos, capacitaciones

y charlas con ellos para que puedan construir una imagen positiva de la institución y la transmitan así. (p. 1)

Entendiendo que "la satisfacción se define como el agrado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio" (Vavra, 2003, p. 25), es entonces que la satisfacción de los padres de familia se vuelve un punto relevante para la gestión educativa, "la satisfacción de los clientes es una necesidad para ser eficientes y competitivos en los momentos actuales, pues de ello depende en gran medida la reputación de las organizaciones" (Romero, et al., 2018).

Ante este escenario, resulta imperativo implementar estrategias que propicien la mejora continua de los servicios educativos ofrecidos por las instituciones. Esto implica considerar aspectos de la gestión que abarquen el proceso educativo, las oportunidades de participación para los padres de familia, la interacción con el cuerpo docente y la eficiente utilización de los recursos disponibles. Además, es sumamente relevante que los directivos muestren la disposición necesaria para comprender que obtener información precisa sobre estos aspectos facilita una retroalimentación efectiva en el ámbito educativo.

Dada la importancia de estos elementos, surge la necesidad de investigar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la gestión escolar en el nivel de Educación Inicial del Colegio María Reina Marianistas. Los resultados obtenidos permitirán formular recomendaciones aplicables en contextos similares, contribuyendo así a la mejora continua en los entornos educativos donde se implemente el estudio.

1.2 Formulación del problema

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la Gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023?

1.3 Justificación de la investigación

La finalidad primordial de la Educación Básica radica en la formación integral de todos sus estudiantes, procurando el desarrollo de condiciones necesarias para desenvolverse de manera óptima en su entorno, empleando sus propias habilidades y capacidades. Este proceso formativo constituye un desafío que cada institución educativa aborda con responsabilidad y compromiso. Se trata de una tarea exigente en la que, a lo largo de los años, intervienen diversos actores, tales como maestros, tutores, psicólogos, padres de familia y otros profesionales comprometidos con la atención y orientación de los estudiantes a lo largo de los tres niveles de la educación básica regular durante su trayectoria escolar.

Las instituciones educativas desempeñan un papel fundamental, ya que su gestión se convierte en el factor determinante para lograr una formación de alta calidad y enfrentar el desafío de incluir a

todos los niños y adolescentes en edad escolar, sin distinciones basadas en sus habilidades o capacidades.

El objetivo es alcanzar un nivel educativo que impacte de manera significativa en la realidad de los estudiantes, que aborde sus necesidades y tenga un impacto positivo en la sociedad. Para lograr este cometido, es esencial evaluar si los recursos disponibles se utilizan de manera adecuada y son suficientes. Asimismo, debe asegurarse que los agentes educativos mantengan una comunicación clara entre sí. La gestión debe fomentar la participación de todos los involucrados, buscando que la educación sea equitativa y eficaz. Estos elementos son esenciales para cumplir con el desafío planteado y alcanzar los objetivos deseados, tal como afirma Rico (2016):

> La gestión educativa es entendida como un proceso organizado y orientado a la optimización de procesos y proyectos internos de las instituciones, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos que en ella se movilizan. (p. 57)

En este contexto, la presente investigación se justifica por su conveniencia y relevancia. Es conveniente en la medida en que posibilitará la obtención de información fidedigna y precisa proveniente de los padres de familia, abordando dimensiones relacionadas con la gestión escolar. La relevancia de esta información radica en su capacidad para proporcionar retroalimentación al quehacer educativo, permitiendo la formulación de estrategias para mejorar aquellos aspectos que así lo requieran.

Desde una perspectiva teórica, la investigación contribuye al cuerpo de conocimientos al ofrecer datos significativos sobre la satisfacción de los padres de familia respecto a la gestión educativa de la institución en cuestión. Esto se logra abordando aspectos que incluyen el proceso educativo, las oportunidades de participación para los padres, la relación con el equipo docente y la disponibilidad de recursos en la escuela.

En términos metodológicos, la investigación encuentra justificación en la validez del paradigma cuantitativo empleado, proporcionando respaldo estadístico a los resultados obtenidos mediante la aplicación de una encuesta diseñada para medir la satisfacción de los padres de familia con respecto a la gestión educativa de la institución en la que confían la educación de sus hijos.

Finalmente, a nivel práctico, se espera que este trabajo proporcione resultados, conclusiones y recomendaciones pertinentes. Esto permitirá a las docentes de grado y autoridades del nivel y de la institución implementar planes de mejora progresivos que contribuyan a reestructurar los aspectos evaluados, orientando el esfuerzo conjunto hacia la consecución de la calidad en la gestión educativa.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 *Objetivo general*

- Identificar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la Gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023.

1.4.2 *Objetivos específicos*

- Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Proceso educativo del Colegio María Reina Marianistas, Lima.
- Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Instancias para la participación de los apoderados del Colegio María Reina Marianistas, Lima.
- Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Relación con el equipo docente del Colegio María Reina Marianistas, Lima.
- Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Recursos disponibles del Colegio María Reina Marianistas, Lima.

1.5 Hipótesis

Los padres de familia del nivel de Educación Inicial del Colegio María Reina Marinistas, Lima poseen un nivel medio de satisfacción respecto de la Gestión escolar.

1.6 Antecedentes de estudio

1.6.1 *Antecedentes internacionales*

Antecedente 1. Montero y Cantón (2020) realizaron la investigación titulada: “Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez, México”.

El propósito principal de la investigación mencionada consistió en reconocer las dimensiones y factores que influyen en la satisfacción de los clientes directos (estudiantes) e indirectos (padres) de instituciones educativas privadas, abarcando los niveles de educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, medio superior, superior y capacitación para el trabajo. Esto se llevó a cabo mediante el uso de un instrumento de medición diseñado y validado específicamente para su aplicación en ambos grupos de clientes (Montero Y Cantón, 2020).

Esta medición se llevó a cabo en un solo momento, por lo que tuvo un enfoque transversal y su alcance fue descriptivo al proporcionar especificaciones sobre las dimensiones y variables que definen la satisfacción de los clientes. El autor de la investigación logró recopilar información que le permitió concluir que elementos como el ambiente interno de las instituciones, el servicio

administrativo ofrecido y el personal que trabaja en ellas son variables que ejercen influencia sobre la satisfacción tanto de los clientes directos como indirectos. Además, se precisó que la infraestructura no desempeña un papel relevante en este aspecto.

La relación entre este antecedente y la presente investigación es de índole metodológica, ya que ambos estudios toman como población a los padres de familia y centran su atención en instituciones educativas privadas. Además, el instrumento utilizado en ambas investigaciones ha sido sometido a evaluación por parte de expertos y considera dimensiones como la infraestructura, el personal docente y los servicios administrativos para explicar la satisfacción. Asimismo, existe una relación teórica, ya que la satisfacción se aborda como variable en ambas investigaciones.

Antecedente 2. Fúnez (2014) realizó la investigación titulada: "La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos" realizada en el I ciclo del centro de educación básica "República de Argentina" de la comunidad de Dapath, Municipio de Puerto Lempira del departamento de Gracias a Dios. Este estudio constituye una tesis para la obtención del grado académico de maestro en Formación de Formadores de Docentes de Educación Básica que se llevó a cabo en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras.

El objetivo de este antecedente fue "Analizar la gestión escolar y la participación de los padres de familia de los estudiantes del I ciclo del centro de educación básica República de Argentina de la comunidad de Dapath, municipio de Puerto Lempira del departamento de Gracias a Dios (Fúnez, 2014, p. 16).

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, ya que la recolección de datos se realizó de manera habitual y su análisis se llevó a cabo en un momento específico mediante la aplicación de una encuesta a padres de familia y estudiantes. El alcance de la investigación fue descriptivo.

El autor concluyó en su investigación que, a pesar de haber elegido un modelo de gestión estratégica para orientar el trabajo del centro educativo, la inadecuada aplicación de este modelo por parte del personal docente y administrativo ha impedido el logro de los objetivos institucionales. Además, se observó que docentes, padres de familia y estudiantes no reconocen la importancia de trabajar en conjunto para desarrollar un proceso educativo que busque alcanzar la calidad educativa. También se evidenció que los docentes aspiran a alcanzar objetivos sin considerar la participación de los padres de familia, mientras que estos últimos muestran un bajo compromiso con las actividades escolares de sus hijos, manifestando baja asistencia a las reuniones escolares propuestas y escaso acompañamiento en la realización de tareas escolares.

La relación entre este antecedente y la presente investigación es de naturaleza metodológica, ya que ambas incluyen a los padres de familia como parte de su población y utilizan una encuesta como instrumento de recolección de datos. Asimismo, existe una relación teórica, ya que la tesis aborda la

gestión escolar como variable e incluye indicadores como la interacción entre padres de familia y maestros, el desempeño docente y el rendimiento estudiantil.

Antecedente 3. Pérez et al. (2013) realizaron el trabajo de investigación titulado: "Análisis de las Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres".

El propósito de la investigación consistió en examinar las características psicométricas de una escala desarrollada por Riquelme, Jiménez y Buendía (2007) diseñada para medir el nivel de satisfacción de los padres y/o tutores (llamados apoderados en Chile) de estudiantes de enseñanza básica con la gestión escolar de los establecimientos en los que los estudiantes cursan sus estudios (Pérez et al., 2013).

La investigación aborda una revisión de las propiedades psicométricas de la Escala previamente mencionada en una población chilena, buscando validar esta herramienta como un medio confiable para recopilar datos sobre la satisfacción de los padres de familia o apoderados en relación con la gestión escolar de las instituciones educativas con las que están vinculados. Se evalúan indicadores que abordan el funcionamiento del centro educativo, considerando aspectos pedagógicos, directivos, administrativos, culturales y del clima, además de su conexión con los padres de familia.

El estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, de tipo psicométrico y posee un alcance correlacional. Su diseño, de naturaleza no experimental, es de carácter transversal. La población de estudio comprende a 318 padres de familia de cuatro centros educativos en Chile, dos ubicados en Concepción y dos en Talca.

Al término del estudio, los autores confirmaron la confiabilidad del instrumento, evidenciando que su aplicación proporciona información precisa desde la perspectiva de los padres o apoderados. La consideración de las dimensiones analizadas resulta pertinente, ya que facilita la retroalimentación en aspectos significativos de la acción educativa.

Este antecedente mantiene una relación metodológica con la investigación actual, ya que emplea el mismo instrumento y sus cuatro factores para la recolección de datos en la población de padres de familia. También existe una relación teórica, ya que el estudio se desarrolla en un país vecino que busca implementar cambios en la gestión de los centros de educación básica, con el propósito de ofrecer un servicio educativo de calidad, fomentando la colaboración de los padres de familia, optimizando el uso de los recursos y mejorando la comunicación entre los agentes educativos.

1.6.2 *Antecedentes nacionales*

Antecedente 4. Bermúdez (2020) realizó la investigación titulada: "Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector bocanegra de la región Callao". Este estudio es una tesis para la obtención del grado académico de maestro en Evaluación y Acreditación de la Calidad de Instituciones Educativas que se llevó a cabo en la Universidad Marcelino Champagnat, Perú.

El objetivo de este antecedente fue “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), y para su consecución se recogió información sobre tres dimensiones adecuadamente delimitadas en los objetivos específicos: primero, un componente relacionado al sexo; segundo, un componente relacionado a la edad; y tercero, un componente relacionado al grado de instrucción.

El estudio se concibió como una investigación básica con un enfoque correlacional, ya que su propósito es ofrecer una contribución significativa al entendimiento de las dos variables en estudio: calidad del servicio y satisfacción de los padres de familia, así como explorar la relación existente entre ambas.

El autor, mediante su investigación, logró obtener información que le permitió afirmar que la variable calidad del servicio y satisfacción en padres de familia presenta una relación positiva y significativa. Esta conexión podría atribuirse al hecho de que la calidad del servicio está directamente vinculada con la percepción del usuario o cliente. Además, los hallazgos descubiertos en este estudio resultan relevantes para los docentes y el personal de la institución educativa, ya que pueden contribuir a fomentar una gestión institucional y pedagógica más efectiva por parte de las autoridades.

La relación entre este antecedente y la presente investigación es de naturaleza metodológica, ya que ambas comparten la misma población objetivo, los padres de familia de la institución educativa. Ambos estudios utilizan una encuesta para evaluar la satisfacción de los padres, considerándola como una variable clave para obtener datos significativos sobre la gestión.

Además, hay una conexión teórica entre ambos estudios, ya que la variable de satisfacción es un aspecto relevante dentro de la investigación actual, lo que sugiere una continuidad conceptual y un interés común en comprender cómo este factor influye en la percepción de la gestión educativa.

Antecedente 5. Challco (2021) realizó la investigación titulada: “Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la I.E Nº 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquía, 2021”. Este estudio es una tesis para la obtención del grado académico de Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa que se llevó a cabo en la Universidad César Vallejo, Perú.

El objetivo del estudio mencionado fue “Determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia del nivel secundaria de la Institución Educativas N° 20537 “Andrés Avelino Cáceres”, Antioquia, 2021” (Challco, 2021, p. 50) y para su alcance, se recopiló información sobre dos variables principales: gestión educativa y satisfacción de los padres de familia. Cada una de estas variables se exploró a través de cuatro y cinco dimensiones, respectivamente. La naturaleza de la investigación se clasifica como descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental.

El enfoque adoptado fue cuantitativo, ya que se aplicaron procedimientos matemáticos para validar las hipótesis y derivar conclusiones. El autor destaca la índole básica del estudio, enfatizando la observación de fundamentos y relaciones entre las variables para determinar su influencia, sin intervenir en la realidad estudiada. En última instancia, se considera un estudio transversal, ya que la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo momento para analizar simultáneamente ambas variables.

Challco, al concluir su investigación, presenta varias conclusiones significativas. En primer lugar, destaca la presencia de una correlación de grado moderado entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia, indicando que una mayor eficiencia en la gestión educativa se relaciona con niveles más elevados de satisfacción por parte de estos. En segundo lugar, señala que la gestión institucional también ejerce una influencia sobre el nivel de satisfacción de los padres de familia. En tercer lugar, destaca la presencia de una relación significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción de los padres de familia. En cuarto lugar, revela que existe una correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia. Por último, en quinto lugar, resalta la existencia de una relación significativa entre la gestión comunitaria y la satisfacción de los padres.

El estudio de Challco presenta similitudes teóricas con la presente investigación al examinar variables similares, como la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia. Además, ambos estudios abordan aspectos comunes como la gestión institucional, la gestión pedagógica, la gestión administrativa, la gestión comunitaria, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la empatía, los cuales son tratados de manera detallada en el instrumento utilizado en la investigación actual. Por último, se establece una relación de tipo metodológico, ya que ambos estudios comparten la misma población objetivo y emplean la técnica de encuesta, utilizando cuestionarios previamente validados mediante juicio de expertos.

Antecedente 6. En su tesis titulada "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 'Alfredo Vargas Guerra'", García y Gutiérrez (2018) abordaron aspectos relacionados con la obtención del grado académico de maestra en Administración de la Educación. Este estudio se llevó a cabo en la Universidad César Vallejo, ubicada en Perú.

El objetivo de este antecedente fue “Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018” (García, 2018, p. 40). El estudio recolectó información sobre la interrelación entre los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía en la calidad del servicio educativo, y la satisfacción de los Padres de Familia en la Institución Educativa objeto de estudio.

El diseño de la investigación se caracteriza como correlacional simple, ya que busca definir la relación entre la primera variable, calidad del servicio, y la segunda, satisfacción. La población

seleccionada para el estudio consistió en 247 padres de familia. La técnica empleada fue la encuesta, aplicando un cuestionario para cada variable, utilizando escalas de evaluación como Bueno (3), Regular (2) y Deficiente (1). Las autoras concluyeron en su investigación que el trabajo realizado ha proporcionado evidencia de la relación entre las variables mencionadas. Las sugerencias derivadas de este estudio tienen el potencial de contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido por la institución educativa.

El estudio se relaciona con la presente investigación en tanto toma como principal sujeto de recojo de información a los padres de familia, quienes constituyen uno de los eslabones más importantes de la escuela. Al igual que en el presente estudio, se aborda como variable la satisfacción, primordialmente relacionada con el servicio educativo que se brinda en el entorno educativo.

Capítulo 2. Marco teórico

2.1 La gestión escolar

La gestión escolar es el conjunto de acciones orientadas a la organización, planificación y dirección de una institución educativa. Su objetivo fundamental es garantizar el óptimo funcionamiento de la escuela, la calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos.

Esta labor involucra a todos los actores de la comunidad educativa: directivos, docentes, personal administrativo, padres de familia y alumnos. Cada uno tiene un rol fundamental en el engranaje del sistema educativo. Por lo tanto, y como indica Salcedo (2023), resulta notable resaltar ante los directivos y educadores el papel del liderazgo consciente que les corresponde desempeñar en el proceso de desarrollo. También es importante reconocer la necesidad de trascender la mera acción instrumental y formal que la sociedad atribuye a la escuela, y asumir su misión intrínsecamente privilegiada en la reproducción social y cultural, así como en la transformación de las condiciones de vida y del entorno circundante.

2.1.1 *Definición de gestión escolar*

La gestión escolar va más allá de la simple administración de una institución educativa. Es un proceso dinámico y continuo que involucra a todos los actores de la comunidad educativa en la búsqueda de un objetivo común: la formación integral de los alumnos. Este proceso se fundamenta en la planificación, organización, dirección y evaluación de los recursos humanos, materiales y financieros de la escuela. Su objetivo es optimizar el funcionamiento de la institución, garantizar la calidad de la enseñanza y promover el aprendizaje de los estudiantes.

El Ministerio de Educación – Minedu (2023a) en la Guía para la gestión escolar en instituciones y programas educativos de la Educación Básica menciona: “La gestión escolar es el conjunto de procesos administrativos y estrategias de liderazgo que buscan lograr el desarrollo integral de los estudiantes, así como garantizar su acceso a la educación básica hasta la culminación de su trayectoria educativa” (p. 3). La gestión escolar persigue un fin último: la formación integral de las nuevas generaciones. En este camino, la gestión pedagógica se convierte en la brújula que guía el accionar de la administración educativa.

De La Cruz (2022) refiere: “La gestión escolar es toma de decisiones, es dirección, organización. Se relaciona con la actividad de alentar a una organización a lograr sus objetivos, cumplir su función, desempeñar su papel” (p. 31); con ello se resalta que la gestión escolar va más allá de la mera administración, siendo un proceso activo que orienta a la institución hacia el cumplimiento de sus metas educativas y su papel fundamental en la formación completa de los alumnos. Por lo tanto, tomar decisiones efectivas se convierte en un imperativo para establecer la dirección estratégica de la institución, y liderar y motivar a todos los integrantes de la comunidad educativa son aspectos fundamentales de esta labor.

La gestión escolar enfatiza la colaboración en equipo, involucrando a todos los participantes y facilitando los procedimientos requeridos en cada ámbito. Además, se compromete a orientar el papel que desempeñan las personas en cada situación, tal como comenta Casassus (1999):

> La práctica de la gestión va hoy mucho más allá de la mera ejecución de instrucciones que proceden del centro. Las personas con responsabilidades de conducción tienen que planificar y ejecutar el plan. El concepto de gestión connota tanto las acciones de planificar como las de administrar. (p. 101)

La gestión escolar desempeña un papel fundamental en el eficiente funcionamiento de cualquier institución educativa, abordando decisiones estratégicas que moldean la dirección de la escuela, desde aspectos administrativos hasta la estructuración curricular. La dirección en este ámbito resulta esencial para liderar a la comunidad educativa, inspirar tanto a docentes como al personal administrativo, y establecer una visión compartida.

Además, es importante gestionar la organización eficiente de recursos, tiempo y actividades para potenciar el rendimiento y crear un entorno propicio para el aprendizaje. Más allá de su faceta administrativa, la gestión escolar también implica fomentar una cultura educativa positiva y cultivar un ambiente que estimule el desarrollo integral de los estudiantes.

En este contexto, incentivar a la institución a alcanzar sus metas implica no solo la consecución de logros académicos, sino también la promoción de valores, la inclusión y el bienestar emocional de los alumnos. Por lo tanto, el papel de la gestión escolar es sumamente diverso, abarcando desde la planificación estratégica hasta la creación de un ambiente escolar favorable. Es meritorio enfatizar que "son tiempos propicios para revisar la gestión y reenfocarla en lo importante, con una visión de desarrollo" (Salcedo, 2023, p. 13). En última instancia, una gestión escolar exitosa contribuye a la formación de individuos bien educados y preparados para enfrentar los desafíos del mundo con sólidas habilidades académicas, sociales y éticas.

2.1.2 *La gestión escolar en la escuela privada*

En el ámbito privado, la gestión escolar debe adaptarse y reflejar la cultura única de la institución, considerando aspectos como estilos de vida, costumbres, creencias y normativas que definen su identidad y funcionamiento. Esto implica tener en cuenta características que pueden diferir significativamente del contexto del sector educativo público. Es esencial desarrollar estrategias coherentes y sólidas que estén en línea con los objetivos planteados, los deseos de la comunidad educativa y lo que es factible de alcanzar. Al respecto, Aguado (2021) afirma:

> La cultura nos ayuda a realizar una mirada interna a la realidad de nuestra organización educativa y que conocer sus dimensiones nos puede ayudar a potenciar su gestión, debemos tener en cuenta que esta también puede presentar situaciones que apoyen u obstaculicen su éxito. (p. 20)

Por otro lado, en el contexto del sistema educativo privado de nuestro país, la gestión educativa desempeña un papel relevante para garantizar la existencia y relevancia de las instituciones en su entorno local. En un escenario donde las escuelas compiten por establecer y mantener una reputación de excelencia y respeto entre los usuarios, la gestión educativa se convierte en un factor determinante. Esta gestión abarca no solo aspectos administrativos, sino también estratégicos y culturales que influyen en la percepción y la experiencia de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general.

En este contexto altamente competitivo, la gestión educativa no se limita simplemente a cumplir con los requisitos formales, sino que se extiende a la creación de un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los alumnos. Esto implica adoptar prácticas innovadoras, promover la participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa y adaptarse continuamente a las demandas y expectativas cambiantes del entorno.

En esencia, una gestión educativa efectiva no solo asegura la viabilidad económica de la institución, sino que también contribuye significativamente a su reputación, impacto social y capacidad para brindar una educación de calidad que forme ciudadanos competentes y comprometidos con su sociedad. Desde el punto de vista de Salazar (1999): La escuela determina, de forma lógica y considerando sus intereses y recursos disponibles, sus propios objetivos y estrategias de actuación. Desde esta perspectiva, idealmente, la identidad de la escuela, expresada a través de su "visión y misión", se construye en función de sus características internas (fortalezas y debilidades). Esto implica que la escuela no solo reconozca su integración en una comunidad social más amplia, sino que también se define como una entidad organizativa "autónoma" con respecto a su entorno comunitario.

Según el autor, cada institución debe desarrollarse de manera individual, considerando tanto sus puntos fuertes como sus limitaciones, con el objetivo de forjar una identidad distintiva. En el caso de las escuelas privadas, su identidad se define en gran medida por la calidad de los servicios que ofrecen, el nivel de logros académicos alcanzados por sus estudiantes y su relevancia dentro de la comunidad en la que operan.

Las escuelas privadas buscan destacarse de otras instituciones mediante acciones estratégicas y planificadas. Aunque comparten ideales y objetivos similares en cuanto al desarrollo integral de los estudiantes, también se ven inmersas en una competencia constante. Esta competencia actúa como un estímulo para esforzarse al máximo y aprovechar todo su potencial con el fin de ofrecer un servicio educativo único y deseado en el mercado.

En este sentido, la diferenciación se convierte en un objetivo fundamental, ya que impulsa a las escuelas privadas a ser reconocidas y solicitadas por su excelencia académica y su contribución a la comunidad; así lo sostiene Aguado (2021), al afirmar que es factible decir que los individuos, frente a diversas circunstancias, probablemente actúen de manera predecible, influenciados por su identidad

y características personales. Esta forma de reaccionar contribuye a que cada organización se distinga de las demás, incluso si comparten objetivos comunes o realizan actividades similares. Son precisamente las diferencias significativas las que permiten a los miembros sentirse únicos y formar parte de un grupo al que desean representar y trabajar por él.

De igual manera, tanto en las instituciones educativas públicas como en la escuela privada, es clave la existencia de un buen liderazgo, de un referente que gestione, que tenga la capacidad de orientar todo este gran proceso, de inicio a fin, haciendo uso de todos los recursos, humanos y materiales, reconociendo la mejor forma de ponerlos al servicio de las metas en común y creando una organización en constante evolución y progreso. En ese sentido, Tejero (2021) señala que el liderazgo que se necesita en la escuela actual debe ir más allá de una mera repartición de encargaturas, ya que por el contrario este rol debe apuntalar a la unidad e integración de las actividades propuestas en cada estamento y así responder oportunamente a las necesidades del centro, mejorando y modificando para su propio beneficio.

2.1.3 *Importancia de la gestión escolar*

A medida que nos involucramos en el proceso de gestión escolar, vamos apreciando su valor y el potencial que tiene para cada individuo que forma parte del equipo institucional, incluyendo trabajadores, colaboradores, estudiantes, apoderados y padres de familia. Todos ellos se reconocen como elementos esenciales para alcanzar las metas establecidas. Con el tiempo, se va construyendo confianza mutua, se fomenta una actitud de crecimiento tanto a nivel personal como grupal, y se estimula la creatividad. En este proceso, se descubren talentos individuales y se crean espacios de comunicación donde cualquier problema puede ser abordado y resuelto de manera efectiva.

Sobre ese aspecto, Casassus (1999) refiere:

> En la práctica, la perspectiva de gestión de calidad total en los sistemas educativos se orienta a mejorar los procesos mediante acciones tendientes, entre otras, a disminuir la burocracia, reducir costos, ampliar la flexibilidad administrativa y operacional, el aprendizaje continuo, aumentar la productividad, la creatividad en los procesos. (p. 107)

La preocupación por brindar una formación humana que esté en consonancia con un perfil educativo basado en valores, y que represente una promesa para el futuro del mundo, es un ideal que numerosos documentos y escuelas incluyen como parte fundamental de sus objetivos. Desde hace varios años, los esfuerzos en este ámbito han sido objeto de atención y forman parte de las metas que la educación a nivel global se plantea alcanzar.

Según la Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del ODS 4 de la UNESCO (2015), la calidad de la educación implica el desarrollo integral de habilidades, valores, actitudes y conocimientos que capaciten a los ciudadanos para llevar vidas saludables y satisfactorias, tomar decisiones fundamentadas y abordar los desafíos tanto locales como globales. En este contexto, la

gestión educativa es preponderante para potenciar la educación de nuestros niños y niñas hacia un futuro prometedor.

Salcedo (2023) refiere, con relación a la gestión educativa o escolar que las instituciones educativas necesitan comprender mejor las opciones de desarrollo disponibles para las personas y tomar decisiones y acciones intencionales y bien dirigidas para fortalecer efectivamente sociedades democráticas, ciudadanía activa, dignidad personal, territorios integrados, responsabilidad social, cuidado de los recursos naturales y un entorno justo que fomente la equidad y la inclusión social.

Dentro de este marco de actuación, la educación se posiciona como el catalizador del cambio en un mundo donde las nuevas generaciones se enfrentan a diversos obstáculos, como resistencias y bloques que buscan preservar sus privilegios económicos y sociales. En este contexto, la educación adquiere un valor significativo, ya que las buenas prácticas educativas tienen como objetivo primordial trabajar en pro de una sociedad más equitativa y justa para todos. Se aspira a construir un mundo donde las desigualdades e injusticias disminuyan con el tiempo, y donde todos, de manera consciente, anhelen el bien común.

2.2 Dimensiones de la gestión escolar

La gestión escolar representa un aspecto fundamental en el funcionamiento efectivo de cualquier institución educativa. Su alcance abarca diversas dimensiones que van más allá de la mera administración, siendo un proceso dinámico y multifacético que orienta a la escuela hacia el logro de sus objetivos educativos y el desarrollo integral de sus miembros. No debe dejarse de lado la noción de que la gestión es funcional siempre y cuando se apoye en los procesos administrativos, idea que respalda Chacón (2014) al sostener que, para realizar una gestión efectiva, es fundamental contar con un sólido marco de administración. Este marco no solo se convierte en un objetivo en sí mismo, sino que también funciona como un respaldo continuo que atiende las necesidades de la gestión.

En este apartado, se explora las diferentes dimensiones que conforman la gestión escolar, desde su enfoque estratégico hasta su impacto en la calidad educativa y en la construcción de una comunidad escolar cohesionada y comprometida. Se analiza cada una de las dimensiones sobre las cuales se ha configurado el instrumento de recojo de información aplicado en el presente estudio: Proceso educativo, instancias para la participación de los padres de familia, relación entre los padres de familia y el equipo docente y los recursos en la escuela.

2.2.1 *El proceso educativo*

"El proceso educativo reclama siempre resultados equilibrados. Tanto si hablamos de formación general, como de formación especializada, hablamos de formación construida sobre el principio de educación equilibrada" (Touriñán, 2018, p. 19). Este equilibrio no solo se refiere a la adquisición de conocimientos, sino también a la formación integral de los individuos, promoviendo un desarrollo armonioso en todas las áreas de la vida. Además, sugiere que la educación debe adaptarse

a las necesidades y capacidades individuales de los estudiantes, proporcionando un ambiente que permita el desarrollo completo de su potencial.

Al indagar en la bibliografía relacionada con la gestión educativa, se evidencia una variedad de enfoques en cuanto a la organización de sus dimensiones. No obstante, al analizar las ideas que rodean el proceso educativo, se observa un consenso en torno a tres aspectos fundamentales. En primer lugar, se destaca la dimensión de dirección, que aborda la manera en que se lidera y toma decisiones que impactan en el conjunto de la comunidad educativa. En segundo término, se encuentran los aspectos relacionados con los procesos pedagógicos, los cuales definen la línea de enseñanza y metodologías educativas del centro. Por último, se hace referencia al área administrativa, que se encarga de materializar y poner en práctica lo planificado, asegurando el funcionamiento efectivo de la institución. Estas dimensiones constituyen los pilares fundamentales sobre los cuales se sustenta la gestión educativa y su efectividad en el logro de los objetivos institucionales.

Para el Ministerio de Educación (2021), la dimensión administrativa dentro del ámbito educativo cumple un papel fundamental al dirigir y coordinar las actividades de apoyo que garantizan las condiciones operativas de la institución educativa. Este aspecto facilita que las labores pedagógicas, estratégicas y comunitarias se desarrollen de manera fluida y efectiva. En esencia, la gestión administrativa asegura la operatividad cotidiana y segura de la institución, un elemento indispensable para alcanzar los objetivos planteados a mediano y largo plazo. Sin un adecuado funcionamiento administrativo, la institución enfrentaría dificultades significativas para llevar a cabo su labor educativa de manera eficiente y satisfactoria. Por lo tanto, esta dimensión no sólo respalda el desarrollo de las actividades educativas, sino que también contribuye de manera directa a la consecución de las metas institucionales en materia de calidad educativa y bienestar de la comunidad escolar.

Por ende, una gestión administrativa efectiva se centra en respaldar y facilitar el avance de las actividades planificadas, con el propósito de garantizar su realización de manera segura y eficiente.

En la Guía para la gestión de la calidad escolar, el Ministerio de Educación (2023b), destaca el importante desafío de reconocer la gestión administrativa como un pilar fundamental que sustenta la gestión pedagógica en las instituciones educativas. Se enfatiza la necesidad de distribuir de manera efectiva los recursos educativos y financieros, asegurando que estos se dirijan constantemente hacia el aprendizaje de los estudiantes y el desarrollo del personal docente. En este contexto, adquirir la capacidad de delegar responsabilidades y fomentar el trabajo en equipo se vuelve necesario para promover una distribución equitativa del liderazgo y garantizar el éxito de la gestión escolar.

Dentro de la práctica del liderazgo, un comportamiento organizacional importante es reflexionar sobre la necesidad de delegar responsabilidades a otros miembros del equipo, lo que resalta la importancia de gestionar el desempeño de todos a través de capacitaciones efectivas. Como bien lo indica Chacón (2014) “la Gestión debe responder a las necesidades del entorno. Quienes

gestionan deben ser receptivos, comprensivos, competentes, promover el diálogo y capaces de evaluar regularmente mediante mecanismos internos y externos" (p. 155).

En cuanto a los aspectos pedagógicos, estos se concentran en el proceso de enseñanza y aprendizaje, que directamente involucra a docentes, estudiantes y familias. La dimensión pedagógica se enfoca en las actividades que respaldan y acompañan estos procesos, guiando la formación integral y el apoyo a cada estudiante y su familia dentro del marco del Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB). Su objetivo es garantizar una atención adecuada a los estudiantes, considerando sus intereses, características, necesidades y demandas del entorno (Minedu, 2021, p. 3)

Por último, sobre los aspectos directivos entendemos que son los que se relacionan directamente con el rol que cumple el director, directora o directores del centro escolar, lo cual supone una intención permanente para buscar el bienestar escolar desde todas las instancias de acción. Freire y Miranda (2014) señalan: "El director, como principal responsable de la gestión escolar, cumple un papel central al articular, conducir y facilitar una serie de procesos al interior de la escuela" (p. 12).

De esta manera, el tipo de liderazgo ejercido por los directivos escolares desempeña un papel fundamental en la configuración del proceso educativo, siendo indispensable para que todos los miembros de la comunidad educativa se sientan motivados a contribuir al logro de los objetivos institucionales. Según Freire y Miranda (2014), el liderazgo del director tiene un impacto significativo en el rendimiento de los estudiantes, siempre y cuando se enfoque en desarrollar entornos de aprendizaje para los profesores, fomente una comunicación abierta y fluida, supervise de manera constante, comparta la toma de decisiones, y motive y fortalezca las capacidades del personal docente. De esta manera, se espera que el desempeño de los profesores en el aula mejore, lo cual, a su vez, tendría un efecto positivo en el rendimiento académico de los estudiantes.

2.2.2 *Las instancias para la participación de los padres de familia*

La gestión escolar reconoce la relevancia de la participación de las familias en el proceso educativo de los estudiantes. Es natural que cada padre y madre esté interesado en comprender cómo sus hijos participan en las actividades escolares y cómo están progresando en su aprendizaje. En este sentido, desarrollar iniciativas que involucren a los padres de familia, promover espacios de interacción y planificar proyectos conjuntos con ellos son estrategias que pueden contribuir a fortalecer la relación entre la escuela y las familias. Esto no solo fomentará un clima de confianza mutua, sino que también permitirá a los padres comprender mejor los esfuerzos que realiza la escuela y, como resultado, sentirán un mayor deseo de colaborar y trabajar en conjunto hacia metas educativas compartidas. Al establecer esta colaboración activa entre la escuela y las familias, se crea un entorno propicio para el desarrollo académico y personal óptimo de los estudiantes.

Balarin y Cueto (2008) resaltan la importancia de comprender que la participación activa de la familia y la comunidad educativa en el proceso educativo puede garantizar una administración más

eficiente y transparente, al tiempo que contribuye significativamente al aprendizaje y al rendimiento académico de los niños. Desde esta perspectiva, la gestión escolar debe considerar aspectos informativos, consultivos y colaborativos para asegurar una participación efectiva de las familias. De esta manera, las familias podrán involucrarse con la certeza de que la escuela ha previsto diversas formas de hacerlo.

Por lo tanto, resulta fundamental desarrollar estrategias que mejoren las capacidades de las escuelas para fomentar la participación de los padres de familia, promover programas de colaboración entre la familia y la escuela, y cerrar las brechas entre el entorno escolar y el hogar (Balarin y Cueto, 2008).

Es preciso mencionar y desarrollar información sobre algunas de las instancias de participación de los padres en consonancia con los requerimientos de la escuela.

2.2.2.1 Escuela de padres. Los programas de escuela de padres han surgido como una respuesta innovadora y efectiva para promover la participación activa de los padres y las madres en la educación de sus hijos. Estas iniciativas buscan crear espacios de encuentro y aprendizaje entre la comunidad escolar y las familias, con el objetivo de fortalecer la relación entre la escuela y el hogar y fomentar un entorno educativo colaborativo y enriquecedor.

Como lo expresa Romero (2005): "Las escuelas de padres son entidades de formación que tienen como principal tarea ayudar a los padres a superar con serenidad y éxito los problemas que presenta la convivencia diaria en familia" (p. 1); por esta razón, en estos espacios de interacción, se ofrece una variedad de actividades, talleres y charlas que abordan temas relevantes para la crianza y la educación de los niños, así como también se brinda orientación sobre cómo apoyar el proceso de aprendizaje de sus hijos en casa. Estos encuentros suelen ser liderados por profesionales de la educación, psicólogos, trabajadores sociales y otros expertos, quienes proporcionan información y herramientas prácticas para enfrentar los desafíos que conlleva la crianza y la educación de los hijos.

Además de ofrecer información y recursos útiles, la escuela de padres fomenta un espacio de intercambio de experiencias y de construcción de redes de apoyo entre las familias. Esto permite que los padres y las madres compartan sus preocupaciones, desafíos y estrategias de crianza, fortaleciendo así su confianza y habilidades como educadores.

En última instancia, la participación en la escuela de padres no solo beneficia a los niños al brindarles un mayor apoyo y una educación más completa, sino que también fortalece el vínculo entre la escuela y las familias, creando una comunidad educativa más unida y comprometida con el éxito académico y personal de todos sus miembros. Sobre el asunto, Pérez (2000) afirma que "actualmente la escuela de padres se presenta como una instancia de vínculo entre los padres y el colegio" (p. 63), en este contexto, en los entornos donde se lleva a cabo la escuela de padres, se establecen vínculos de colaboración entre los padres, los docentes, los psicólogos y otros profesionales invitados. Estos

encuentros abordan temas clave que se adaptan a la edad de los estudiantes, los cuales pueden resultar de gran importancia para ser tratados en conjunto. El propósito es encontrar respuestas y orientaciones oportunas que contribuyan al desarrollo integral de los niños y adolescentes.

Al respecto, De la Puente (1999, citado por Romero, 2005) manifiesta: Las escuelas de padres representan una herramienta valiosa para promover un diálogo educativo profundo sobre los propósitos y métodos de la educación, explorando tanto el por qué educamos como el cómo educamos. Estas iniciativas se sitúan en el ámbito de la comunicación y la conversación, cuyo objetivo principal no es tomar decisiones operativas inmediatas, sino más bien fomentar la reflexión, el intercambio de ideas y la búsqueda de consenso entre los participantes.

Estas sesiones proporcionan un espacio enriquecedor donde padres, madres, docentes y otros miembros de la comunidad educativa pueden compartir experiencias, conocimientos y perspectivas sobre la educación de los niños y jóvenes. Es una oportunidad para profundizar en la comprensión de los valores fundamentales de la educación y explorar diferentes enfoques pedagógicos que puedan beneficiar el desarrollo integral de los estudiantes. Además, al centrarse en la reflexión y el diálogo, las escuelas de padres fomentan un sentido de comunidad y colaboración entre todos los implicados en el proceso educativo, fortaleciendo así el vínculo entre la escuela y las familias.

2.2.2.2 Actividades pastorales en la escuela. Rodríguez (2005) destaca la relevancia de la pastoral en las escuelas y respecto a ello aduce: “Entendemos que la pastoral la educativa y cualquier otra- parte de un serio discernimiento acerca del querer de Dios sobre el mundo y la historia” (p. 13); por ello, dentro de los centros educativos católicos, se reserva un área específica para la formación pastoral de los estudiantes, donde la comunidad educativa participa de diversas maneras. En este contexto, los padres de familia encuentran un espacio que les permite establecer vínculos más estrechos y personales con los otros agentes educativos presentes en la institución.

La pastoral educativa para padres en la escuela es un componente fundamental dentro del ámbito de la formación integral de los estudiantes y la comunidad educativa en su conjunto. Estas iniciativas buscan involucrar activamente a los padres en el proceso educativo de sus hijos, proporcionando espacios y recursos para fortalecer su rol como primeros educadores en el hogar y como colaboradores clave en la labor educativa de la escuela. En líneas generales, podríamos entenderla como la implicación activa de la iglesia en la obra histórica de Dios en beneficio de la humanidad; en otras palabras, mediante la evangelización y la pastoral, la presencia divina se manifiesta continuamente en la historia humana, perpetuando así la encarnación del Verbo en el devenir de la humanidad.

Las actividades de pastoral educativa para padres pueden incluir una variedad de eventos, talleres, encuentros y charlas que abordan temas relevantes para la crianza, la educación y el desarrollo integral de los hijos. Estas actividades brindan a los padres la oportunidad de reflexionar

sobre su papel en la formación de sus hijos, compartir experiencias con otros padres y recibir orientación y apoyo por parte de profesionales de la educación, psicólogos u otros especialistas.

Además de proporcionar información y recursos útiles, la pastoral educativa para padres fomenta un ambiente de comunidad y colaboración entre las familias y la escuela. Se busca crear un espacio de confianza y apoyo mutuo donde los padres se sientan escuchados, comprendidos y acompañados en su importante labor de educar a sus hijos. En última instancia, estas iniciativas fortalecen la relación entre la escuela y las familias, promoviendo un ambiente de colaboración y trabajo en equipo en beneficio del desarrollo integral de los estudiantes.

Cabe resaltar que la pastoral no se limita a organizar actividades relacionadas con la fe; más bien, actúa como una perspectiva a través de la cual la escuela ayuda a la comunidad a percibir la compleja realidad como un desafío misionero y una oportunidad educativa (Neira y Alvarado, 2023). La pastoral educativa se caracteriza por ser una acción cuidadosamente planificada. Se basa en un discernimiento participativo sobre la situación actual, considerando los desafíos que plantea el Reino de Dios. A partir de este análisis, se busca responder de manera racional y efectiva mediante una variedad de acciones diseñadas para promover la humanización y la dignificación de todas las personas que forman parte de la comunidad educativa. En este sentido, la pastoral educativa no solo se centra en aspectos religiosos, sino que también aborda temas relacionados con el crecimiento personal, el bienestar emocional y el desarrollo integral de los estudiantes y de todos los miembros de la comunidad escolar (Confederación Interamericana de Educación Católica, 2021).

2.2.2.3 Actividades culturales. Las actividades culturales desempeñan un papel fundamental en el contexto escolar, más allá de ser simplemente eventos recreativos. Según la UNESCO (1982, citada por Carbonell, 2008), estas actividades constituyen un conjunto de prácticas sociales que buscan estimular la iniciativa y la participación de la comunidad en su propio desarrollo, así como en la dinámica global de la vida sociopolítica en la que se encuentran inmersas.

En este sentido, las actividades culturales en la escuela no solo promueven la apreciación de la diversidad cultural y el enriquecimiento del patrimonio colectivo, sino que también fomentan la cohesión social y el sentido de pertenencia. Proporcionan a los estudiantes la oportunidad de expresarse, explorar nuevas perspectivas y desarrollar habilidades interpersonales y creativas. Además, estas actividades sirven como un puente entre la escuela y la comunidad, fortaleciendo los lazos entre ambas y contribuyendo al desarrollo integral de los individuos y de la sociedad en su conjunto.

Los padres de familia desempeñan un papel fundamental en el enriquecimiento de las actividades culturales en la escuela. Estas actividades, que pueden abarcar eventos como festivales, representaciones teatrales, conciertos, exposiciones artísticas, entre otras, no solo contribuyen al

desarrollo integral de los estudiantes, sino que también fortalecen el vínculo entre la comunidad escolar y las familias.

La participación activa de los padres en las actividades culturales escolares puede manifestarse de diversas maneras. Por ejemplo, pueden colaborar en la organización y planificación de eventos, ofrecerse como voluntarios durante su realización, contribuir con recursos materiales o financieros, y apoyar a sus hijos en la preparación y participación en las actividades. Además, la presencia de los padres en estos eventos culturales crea un ambiente de apoyo y celebración que fomenta el sentido de pertenencia a la comunidad educativa. Asimismo, permite a los padres involucrarse de manera activa en la vida escolar de sus hijos, lo que fortalece la comunicación y la colaboración entre la escuela y las familias.

En última instancia, la participación de los padres en las actividades culturales en la escuela contribuye a enriquecer el ambiente educativo, promover el valor de la diversidad cultural y artística, y fortalecer los lazos de comunidad dentro del entorno escolar. Las actividades culturales que se realizan en las instituciones educativas significan la alegría, la participación y un gran esfuerzo de la comunidad educativa, por lo general están asociadas a demostraciones artísticas que como parte de la formación educativa las escuelas gestionan para su realización.

Por último, retomando las afirmaciones de Herrera (2007), indicar que es factible destacar que la cultura como praxis prioriza el contexto donde se producen una variedad de relaciones humanas, ya que estas relaciones modifican las estructuras mentales de todas las comunidades. La cultura, en su sentido más amplio, no se limita a expresiones artísticas o tradiciones, sino que abarca todas las formas de interacción humana y las instituciones que las sostienen. En este contexto, las actividades culturales en la escuela no solo son eventos aislados, sino que reflejan y refuerzan las relaciones sociales y los valores compartidos dentro de la comunidad escolar. Al enfocarse en estas prácticas culturales como praxis, se reconoce su importancia en la formación de identidades individuales y colectivas, así como en la configuración de las percepciones y comportamientos de los miembros de la comunidad. Por lo tanto, al promover actividades culturales significativas, la escuela contribuye no solo al enriquecimiento del ambiente educativo, sino también al fortalecimiento del tejido social y al desarrollo integral de los estudiantes.

2.2.2.4 Actividades deportivas. Las actividades deportivas son otra instancia en la que la comunidad educativa se cohesiona, se une y disfruta. Una gestión educativa que promueve las actividades deportivas es una gestión preocupada por la formación integral de sus estudiantes, pero que además reconoce en ellas, una puerta para acoger a los padres de familia, con lo cual se va garantizando un mejor y mayor apego de éstos con los ideales institucionales. Según Romero y Sagalaz-Sánchez (2009), es esencial recordar que la participación de los padres y su relación con sus hijos son

elementos fundamentales para lograr una educación y formación integral adecuada de los estudiantes en las actividades deportivas.

La participación de los padres de familia en las actividades deportivas de la escuela es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes y para fortalecer el vínculo entre la comunidad escolar y las familias. Esta participación puede manifestarse de diversas maneras y tiene numerosos beneficios para todos los involucrados.

En primer lugar, los padres pueden apoyar a sus hijos animándolos y asistiéndolos en los eventos deportivos, lo que no solo les brinda un importante respaldo emocional, sino que también refuerza su autoestima y confianza. En este marco de actuación de los padres de familia e intervención en las actividades deportivas organizadas en la escuela, "una estructura o modelo centrado en la educación y en el desarrollo de valores del individuo, sería el entorno ideal para la práctica deportiva de los estudiantes" (Romero y Sagalaz-Sánchez, 2009, p. 29). Además, los padres pueden involucrarse en la organización y logística de las actividades deportivas, ayudando en la preparación de los eventos, proporcionando transporte o colaborando en la venta de boletos u otros aspectos logísticos.

La participación de los padres también puede extenderse al ámbito del entrenamiento y la enseñanza deportiva. Muchos padres tienen habilidades y conocimientos en diferentes disciplinas deportivas que pueden compartir como entrenadores voluntarios o asistentes técnicos. Esto no solo enriquece la experiencia deportiva de los estudiantes, sino que también promueve valores como el trabajo en equipo, el esfuerzo y la disciplina.

Además, la presencia activa de los padres en las actividades deportivas escolares crea un sentido de comunidad y pertenencia, fortaleciendo el espíritu de equipo y la camaradería entre los estudiantes, los padres y el personal educativo. Asimismo, fomenta la comunicación y la colaboración entre la escuela y las familias, lo que contribuye a un ambiente escolar más inclusivo y acogedor.

La participación de los padres en las actividades deportivas de la escuela es una contribución valiosa que enriquece la experiencia educativa de los estudiantes, promueve valores positivos y fortalece los lazos de comunidad dentro del entorno escolar.

2.2.3 *La relación entre los padres de familia y el equipo docente*

Desde el comienzo del año escolar, alcanzar una conexión sólida con los padres de familia se convierte en una meta esencial para cada docente, ya que esta relación establecida allana el camino para la consecución de numerosos objetivos a lo largo del año académico. En el contexto actual, caracterizado por horarios laborales exigentes, estrés y preocupaciones financieras que afectan a la mayoría de las familias, la escuela debe adoptar un enfoque innovador, creativo y facilitador para garantizar el funcionamiento efectivo de esta relación y promover una comunicación continua, fluida y adaptada a las necesidades de todos los involucrados.

Es de suma importancia emplear una variedad de medios que faciliten la comunicación entre padres y maestros, permitiendo abordar de manera oportuna y eficaz cualquier asunto relacionado con la educación y el bienestar de los estudiantes. En este sentido, proporcionar a las familias diversas opciones para establecer contacto con la escuela se convierte en un aspecto fundamental. Esto puede incluir el uso de aplicaciones de mensajería, correo electrónico, reuniones presenciales o virtuales, entre otras alternativas disponibles (Fundación Wiese, 2023). Es esencial que los padres muestren disposición e interés en establecer este vínculo con la escuela, mientras que los docentes deberán realizar esfuerzos continuos para iniciar y cultivar una relación armoniosa con los padres de familia de sus alumnos.

Queda claro que promover una relación positiva entre profesores y padres de familia demanda dedicación y compromiso por parte de ambas partes. Es un proceso que requiere un esfuerzo constante y una comunicación abierta y receptiva para garantizar el éxito académico y el bienestar integral de los estudiantes (Fundación Wiese, 2023).

2.2.4 *Los recursos en la escuela*

Los recursos en el ámbito escolar abarcan una amplia gama de elementos, que van desde los materiales tangibles hasta los recursos humanos, todos ellos esenciales para el funcionamiento y la consecución de los objetivos institucionales. En palabras de Eguren y De Belaúnde (2021), "los recursos de una organización son aquellos elementos que están bajo el control de la misma y pueden contribuir al logro de sus objetivos". Los recursos materiales, por ejemplo, representan una inversión que el centro educativo ha realizado y que cobra vida cuando son utilizados por los agentes educativos para cumplir con las metas establecidas. Sin embargo, en muchas ocasiones estos recursos quedan desaprovechados debido a la falta de conocimiento sobre su funcionamiento o a la ausencia de una planificación que incluya su aplicación en las actividades escolares.

Es fundamental que los docentes conozcan a fondo el material educativo que les es proporcionado, comprendan sus potencialidades y sepan cómo integrarlo de manera efectiva en sus sesiones de enseñanza para desarrollar competencias, como señala Eguren y De Belaúnde (2021). Por lo tanto, es de gran utilidad generar espacios informativos sobre los materiales disponibles y las instancias que forman parte del entorno escolar, con el objetivo de facilitar una práctica educativa más efectiva y adaptada a las necesidades de los estudiantes. En este sentido, es importante garantizar que los recursos estén distribuidos equitativamente y que las instalaciones escolares sean seguras, respetuosas del medio ambiente y de fácil acceso, como recomienda la UNESCO (2015).

Al considerar los recursos humanos en la escuela, es común centrarse exclusivamente en los docentes, quienes desempeñan un papel fundamental en el proceso educativo. No obstante, es importante reconocer que el éxito de la institución educativa depende del desempeño conjunto de todos los colaboradores y participantes en los diferentes ámbitos escolares, incluyendo al personal

administrativo, técnico, de mantenimiento, de seguridad, padres de familia y estudiantes. Como señala Martins (2024), en un entorno en constante movimiento, es importante desarrollar un plan de gestión de recursos que permita organizar eficazmente la carga laboral de los empleados y del equipo en su conjunto.

En conclusión, una gestión eficiente de los recursos se vuelve fundamental en el ámbito escolar, ya que puede determinar el éxito o el fracaso en la consecución de las metas institucionales. Aprovechar al máximo los recursos disponibles y gestionarlos de manera óptima es vital para garantizar un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

Capítulo 3. Metodología de investigación

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio se sitúa dentro del marco del paradigma positivista, el cual, según Fernández y Vela (2021), está estrechamente vinculado con la metodología de investigación. Este enfoque facilita la experimentación y verificación del conocimiento a través de la formulación de hipótesis y el uso de métodos estadísticos para asegurar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, con el fin de obtener un conocimiento científico riguroso y verificable. Dentro de este paradigma, se formulan predicciones relacionadas con el conocimiento que luego son sometidas a comprobación. La investigación se enfoca en verificar hipótesis mediante métodos estadísticos o en determinar los parámetros de una variable específica a través de la expresión numérica. Este enfoque cuantitativo se caracteriza por su racionalidad, objetividad y capacidad de verificación, basado en observaciones manipulables. La experimentación se considera el principal medio para la generación de conocimiento dentro de este paradigma.

El enfoque de la investigación es cuantitativo y que como asevera Hernández-Sampieri (2018), "la ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis." (p. 5). En ese sentido, los resultados encontrados en la presente investigación referidos a la satisfacción de los padres de familia respecto a la gestión educativa, se interpretan a partir de las tablas y gráficos estadísticos que evidencian los datos obtenidos en el cuestionario aplicado a la muestra de estudio.

También es relevante destacar que el estudio, dentro de este enfoque cuantitativo, se concentra en aspectos observables que pueden ser medidos para describir o explicar los fenómenos sociales. Además, hace uso de la estadística para analizar los datos, lo cual es fundamental ya que permite la observación directa en el lugar de los hechos y su conexión con las variables y dimensiones de la investigación.

3.2 Diseño de la investigación

La técnica de encuesta ha sido la estrategia principal empleada en el diseño de este estudio, siendo ampliamente difundida y utilizada en investigaciones tanto sociales como educativas, como es el caso presente. El diseño de investigación basado en encuestas sigue una serie de pasos sistemáticos que incluyen la elaboración de instrumentos, revisión de literatura, planteamiento de objetivos, generación de hipótesis, recopilación y análisis de datos, discusión y establecimiento de conclusiones y recomendaciones pertinentes al contexto de aplicación.

La metodología de encuesta es valorada por su capacidad de obtener y procesar datos de manera rápida y eficaz (Casas et al., 2003), permitiendo alcanzar una visión general de opiniones, actitudes o características de un grupo específico. En el contexto de esta investigación, la encuesta ha demostrado ser una herramienta eficaz para identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia

de educación inicial con la gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas en Lima durante el año 2023.

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

a. **Selección de objetivos:** Una vez formulado el problema de investigación, se procedió a establecer los objetivos de la investigación. Se definió un objetivo general que aborda la variable del nivel de satisfacción de los padres sobre la gestión escolar, y cuatro objetivos específicos que abarcan las dimensiones clave: proceso educativo, instancias de participación, relación con el equipo docente y recursos disponibles en la institución educativa. Estos objetivos delimitan el alcance de la investigación y orientan la recopilación de información dentro del contexto de estudio.

b. **Concreción de información:** Para recopilar toda la información pertinente sobre el tema de investigación, incluyendo antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como para establecer el marco teórico, se emplearon técnicas de investigación documental. Estas técnicas resultaron fundamentales para recabar información relevante que respaldara las teorías que fundamentan el estudio de los fenómenos y procesos analizados. Se consultaron diversas fuentes, como fichas bibliográficas, libros, tesis, repositorios, textos, revistas, conferencias y documentos oficiales del centro educativo.

c. **Definición de la población objeto y selección de la muestra.** En el estudio se utilizó una población finita, conformada por los padres de los 250 estudiantes inscritos en el nivel inicial del colegio María Reina Marianistas, situado en San Isidro - Lima. Según Arias-Gómez et al. (2016), la población, también conocida como población objetivo, se refiere a un conjunto de elementos, finito o infinito, que comparten características comunes y sobre los cuales se generalizarán las conclusiones de la investigación. Esta población se define en función del problema de estudio y los objetivos de la investigación. La muestra, seleccionada mediante un método no probabilístico, consistió en 179 padres de familia.

d. **Selección del instrumento**. El cuestionario utilizado en este estudio fue tomado del artículo titulado "Análisis de las Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres", elaborado por Cristhian Pérez Villalobos, Jorge Jiménez Espinoza, Víctor Vilos Núñez y Héctor Ortiz Véliz. La selección de este instrumento resultó altamente adecuada para recopilar la información necesaria en nuestra investigación. Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones de la gestión escolar desde la perspectiva de los padres de familia: proceso educativo, instancias para la participación de los apoderados, relación con el equipo de docentes y recursos disponibles en la escuela.

e. **Disposición de los recursos.** Después de revisar el instrumento y atender oportunamente algunas observaciones realizadas, se concedió autorización para que los padres de familia recibieran la

encuesta a través de los correos electrónicos de sus hijos. Se llevaron a cabo las coordinaciones necesarias con los miembros del consejo directivo de la institución, obteniendo así la aprobación y el respaldo de la directora general del colegio para llevar a cabo la investigación. Esto implicó compartir el instrumento con ella, así como con la directora y coordinadora del nivel inicial y el departamento de innovación y desarrollo educativo. Este proceso fue realizado por el equipo de soporte técnico del colegio bajo el nombre de "Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres".

f. **Selección del método de análisis de datos:** Para alcanzar los objetivos de esta investigación, relacionada con la gestión escolar, desde la mirada de los padres de familia, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo. Este análisis se realizó utilizando el software SPSS versión 25, que permitió calcular frecuencias, porcentajes, así como medias y desviaciones estándar a partir de los datos recopilados mediante el cuestionario y posteriormente procesados.

g. **Validación del instrumento:** Además de la validación estadística con la que cuenta el cuestionario, este fue sometido a una validación por parte de tres profesionales en el campo de la educación mediante la técnica de juicio de expertos, utilizando fichas de validación para asegurar su confiabilidad cualitativa en cuanto a coherencia, redacción, pertinencia, corrección de los ítems, entre otras características (Ver Anexo 2). Estos expertos son tres magísteres en Ciencias de la Educación.

h. **Aplicación del cuestionario:** El cuestionario fue administrado de forma virtual a través de Google Forms durante el mes de noviembre de 2023. El uso de esta plataforma posibilitó la obtención de respuestas de manera rápida y eficaz, facilitando el seguimiento continuo durante todo el proceso de recopilación de datos. Además, el formato virtual proporcionó una mayor accesibilidad para los participantes, lo que contribuyó a aumentar la tasa de respuesta y mejorar la calidad de los datos recolectados.

i. **Análisis de los resultados:** En primer lugar, los resultados fueron interpretados a partir de tablas y gráficos estadísticos que contenían toda la información recopilada. Luego, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de esta información, lo que permitió generar la discusión de los resultados. En esta etapa, se contrastó la información obtenida en el contexto de estudio con los resultados de los antecedentes y los conceptos establecidos en el marco teórico. Esta fase de análisis y discusión resultó importante para contextualizar los hallazgos dentro del marco conceptual establecido y extraer conclusiones significativas que contribuyeran al cuerpo de conocimiento existente sobre el tema investigado.

j. **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones**. Con el propósito de cumplir con los objetivos general y específicos, se presentan las conclusiones del estudio, las cuales analizan cada una de las dimensiones y la hipótesis de investigación. Además, se ofrecen recomendaciones

pertinentes para que la comunidad educativa considerada, adopte medidas con el fin de mejorar los procesos de gestión escolar y fomentar una participación continua de los padres de familia. Esto se hace con el objetivo de lograr un mayor acercamiento e involucramiento con la institución educativa. Estas recomendaciones se basan en los hallazgos obtenidos durante el estudio y buscan contribuir a la mejora continua del sistema educativo en cuestión.

k. **Elaboración del informe final.** La elaboración del informe final de un trabajo de investigación es un paso concluyente, ya que en este se resumen y presentan de manera sistemática todos los aspectos relevantes del estudio realizado. Para una mejor comprensión, la información se ha organizado en cuatro capítulos fundamentales: el Planteamiento de la investigación, el Marco teórico, la Metodología y los Resultados de la investigación. Estos capítulos siguen los lineamientos establecidos por la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Piura.

3.3 Población y muestra

La población de estudio estuvo constituida por los padres de los 250 estudiantes matriculados en el nivel Inicial. Para la recopilación de información, se empleó el muestreo no probabilístico o intencionado por conveniencia, una técnica en la cual la muestra se selecciona en función de la disponibilidad y accesibilidad de los participantes. Este método permite al investigador elegir de manera arbitraria cuántos participantes pueden formar parte del estudio (Hernández et al., 2014). En este enfoque, los sujetos son seleccionados por su conveniencia y disponibilidad, en lugar de seguir un proceso aleatorio o probabilístico.

Se presenta en la Tabla 1 la población y muestra del estudio:

Tabla 1

Población y muestra del estudio

Contexto de estudio	Sujetos	Secciones	Población	Muestra
Colegio María Reina Marianistas	Estudiantes de nivel inicial	Pre Kinder	125	85
		kinder	125	94
	Total		250	179

Nota. Nóminas de matrícula del colegio María Reina Marianista San Isidro - Lima

De manera sistematizada, se observa en la Tabla 1, la cantidad de sujetos que conforman tanto la población de estudio como la muestra, esta última constituida por los 179 que accedieron y respondieron el cuestionario a través del formulario de Google.

3.4 Variables y dimensiones de la investigación

En la Tabla 2, se detallan las variables y sus respectivas dimensiones, las cuales forman parte integral del cuestionario administrado a los padres de familia. Este cuestionario fue diseñado con el propósito de evaluar su nivel de satisfacción en relación con la gestión educativa del establecimiento. Cada variable y dimensión han sido cuidadosamente seleccionadas para abarcar aspectos clave que influyen en la percepción y experiencia de los padres en cuanto a la gestión educativa de la institución. Este enfoque permite obtener una visión completa y detallada de los diferentes aspectos evaluados, proporcionando así una comprensión más profunda de la satisfacción de los padres con respecto a la gestión escolar.

Tabla 2

Variable y dimensiones 0.de la investigación

Variable	Dimensión
Satisfacción de los padres de familia respecto a la Gestión escolar.	- Proceso educativo - Instancias para la participación de los apoderados - Relación con el equipo de docentes - Recursos disponibles en la escuela

Nota. Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha validado la fiabilidad del instrumento utilizado, así como de sus respectivas dimensiones, mediante el cálculo del coeficiente de consistencia interna de Cronbach. Los resultados de esta evaluación han sido consistentes y satisfactorios. Como se muestra en la Tabla 3, el valor de confiabilidad obtenido para este instrumento es de 0.981, lo cual indica una medida de fiabilidad muy alta. Este resultado es particularmente significativo, ya que supera ampliamente el umbral aceptable de 0.6 para la confiabilidad.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,981	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	1.00
Experto 2	1.00
Experto 3	0.90
Promedio de validación	0.96

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

Como se aprecia en la Tabla 4, el promedio de validación obtenido de la evaluación realizada por los expertos alcanza un valor de 0.96, lo que confirma la validez del instrumento según la escala establecida en la ficha de validación. Para realizar la validación del instrumento, se entregó a los expertos la matriz de consistencia de la investigación junto con una tabla detallada de dimensiones e ítems. Estos recursos posibilitaron que los expertos evaluasen de forma exhaustiva la coherencia y pertinencia de cada ítem en relación con los objetivos y la naturaleza del estudio. La elevada puntuación promedio obtenida refuerza la confianza en la validez del instrumento y respalda su adecuación para la recopilación de datos en el contexto de la investigación.

En la Tabla 5, se registran los ítems que corresponden a cada una de las dimensiones que componen el instrumento de recolección de datos:

Tabla 5

Dimensiones e ítems del cuestionario

Dimensiones	Ítems
Dimensión Proceso educativo	4. He notado que los directivos y docentes se preocupan por la calidad educativa. 7. La enseñanza recibida por nuestros hijos responde a nuestras expectativas. 8. Envío a mis hijos a la escuela, con toda la confianza de que estarán bien. 9. Estoy conforme con la manera en la que actúan los docentes. 16. En la escuela existen reglas claras para la resolución de conflictos entre apoderados y docentes. 17. La escuela se preocupa por el orden y la disciplina entre los niños. 19. Los docentes son justos para tratar a los niños. 20. Estamos conformes con las actividades que realizan en la escuela. 24. El trato que recibimos como apoderados es correcto siempre. 27. La escuela responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean. 28. En general, pienso que la escuela brinda una educación de calidad. 29. Observo que los docentes se preocupan por cada uno de los niños.

	31. Los estudiantes en general tienen un buen rendimiento. 32. Estoy satisfecho(a) con la orientación que da la escuela a los niños.
Dimensión Instancia para la participación de los apoderados	1. Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional de la escuela. 3. Los directores de la escuela siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades. 5. He sido informado de los proyectos que la escuela tiene para mejorar la calidad de la educación. 6. La directora del nivel me ha invitado a colaborar y participar en las actividades de la escuela. 13. Estamos informados de los canales de comunicación existentes en la escuela según el tema. 22. Los directores se han preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con la escuela. 23. La directora del nivel y los docentes programan actividades informativas y culturales para los padres.
Dimensión Relación con el equipo de docentes	2. Recibo una buena orientación de los docentes para apoyar educativamente a mi hijo(a). 10. Siempre estamos informados de los progresos y dificultades de nuestros hijos. 11. Los docentes me otorgan entrevistas cuando las necesito. 12. He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en la escuela. 15. Para mí es fácil comunicarme con los docentes de mi hijo (a). 18. Me han orientado sobre cómo puedo ayudar a mis hijos en su aprendizaje.
Dimensión Recursos disponibles en la escuela	21. Observamos cómo los niños desean participar en actividades recreativas. 25. Estoy conforme con la infraestructura e implementación de recursos educativos de la escuela. 26. Tengo conocimiento que la biblioteca de la escuela responde a las necesidades de los niños. 30. La escuela mantiene su buena imagen debido a la participación de toda la comunidad.

Nota. Elaboración propia

3.6 Procedimiento de análisis y presentación de resultados

Una vez recopilados los datos, se procedió a la interpretación de los resultados que para Bermúdez et al. (2021), los ejes principales del documento final son considerados como la columna vertebral del mismo. A partir de estos ejes, se exponen las conclusiones, que comprenden los descubrimientos realizados, y se da respuesta al problema formulado y a los objetivos establecidos en la investigación. En otras palabras, las conclusiones se derivan directamente de los principales aspectos analizados en el estudio y ofrecen una síntesis de los resultados obtenidos, proporcionando respuestas a las interrogantes planteadas y alcanzando los objetivos propuestos.

Para llevar a cabo el análisis estadístico, se utilizó el programa SPSS, versión 25: (a) El procedimiento comenzó con el diseño de la base de datos. Los resultados obtenidos del cuestionario, aplicado a través de un formulario Google, fueron extraídos y organizados en tablas Excel, las cuales se importaron posteriormente al programa SPSS para el tratamiento estadístico de los datos. (b) Una vez organizada la base de datos, se procedió a la tabulación, estructurando tablas específicas para cada una de las dimensiones del estudio. Estos cuadros contienen información sobre las frecuencias (el número de participantes que respondieron el instrumento según la escala Likert) y los porcentajes correspondientes. (c) Para facilitar la observación de la información y complementar la comprensión de los resultados, los datos presentados en las tablas se ilustraron mediante gráficos o figuras estadísticas. Posteriormente, las tablas y gráficos fueron sometidos a un análisis cuantitativo. (d) Los datos estadísticos, principalmente las frecuencias y los porcentajes, fueron interpretados de manera descriptiva para determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia con respecto a la gestión educativa.

La Tabla 6 presenta la escala utilizada para determinar la satisfacción en relación con la variable "Satisfacción de los padres con la gestión escolar".

Tabla 6

Escala de Satisfacción con la gestión escolar

Nivel de satisfacción	Escala
- Insatisfecho	De 1,00 a 2,34
- Medianamente satisfecho	De 2,35 a 3,69
- Satisfecho	3,70 a 5,00

Nota. Elaboración propia

Utilizando la información presentada en la Tabla 6, se procederá a evaluar el nivel de satisfacción de los padres de familia para la gestión educativa, considerando ítems y dimensiones. En este análisis, se tomarán en cuenta los valores más elevados para determinar si el nivel de satisfacción: Insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho.

Capítulo 4. Resultados de la investigación

El Colegio María Reina Marianistas es una institución educativa católica inspirada en el Carisma Marianista, que promueve el desarrollo integral de sus estudiantes a través de cinco pilares que alumbran su propuesta educativa: Educar para la formación de la fe, Promover una educación integral de calidad, Educar en el espíritu de familia, Educar para el servicio, la justicia y la paz y Educar para la adaptación y el cambio. Asimismo, brinda una educación integral bajo estándares internacionales de calidad, asegurando de esta manera, la formación de personas íntegras, éticas, proactivas y comprometidas con las necesidades del mundo de hoy.

En los últimos años, la institución ha buscado mejorar varios aspectos relacionados con la distribución de sus recursos y con modernizar e implementar sus espacios por ello, ha presentado a la comunidad educativa un plan de remodelación y reestructuración de sus instalaciones a mediano plazo con la intención de ofrecer un mejor ambiente de aprendizaje para sus estudiantes.

De la misma forma el año 2023 la institución obtiene la denominación Google Reference level 1 y para este año tiene como meta optar el level 2, con el propósito de que los docentes y todos los que intervienen en la tarea pedagógica tengan una óptima preparación digital y tecnológica que contribuya a establecer una comunicación eficiente entre sus miembros y lograr una cercanía que favorezca todo el proceso educativo. A través de estas y otras estrategias más, la institución demuestra que sus acciones y los cambios que se han generado a nivel organizacional están en busca de una gestión capaz de articular sus potencialidades y liderar para implementan las acciones que sean necesarias para alcanzar los mejores resultados y enfrentar los desafíos diarios de la tarea escolar.

Es en este contexto educativo en el cual se realiza la investigación y se aplica el instrumento de recojo de datos en relación con las dimensiones que en el siguiente apartado se detallan a manera de resultados.

4.1 Información sociodemográfica

Tabla 7

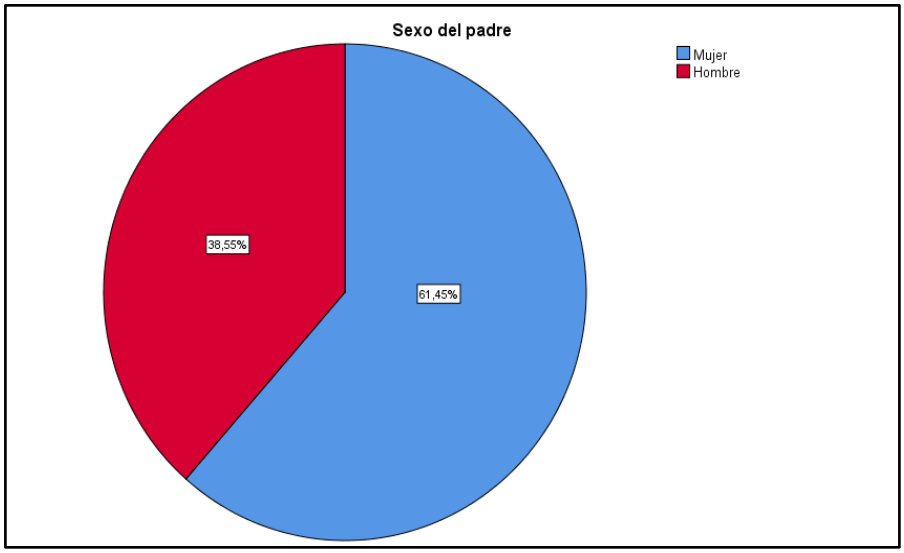
Sexo de la muestra

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	110	61,5
Hombre	69	38,5
Total	179	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Sexo de la muestra



Nota. Elaboración propia

La Tabla 7 y Figura 1 evidencian que el 61,5 % de la muestra pertenece al sexo mujer (110 madres del nivel inicial del Colegio María Reina Marianistas) y el 38,5 % pertenece al sexo hombre (69 padres).

Tabla 8

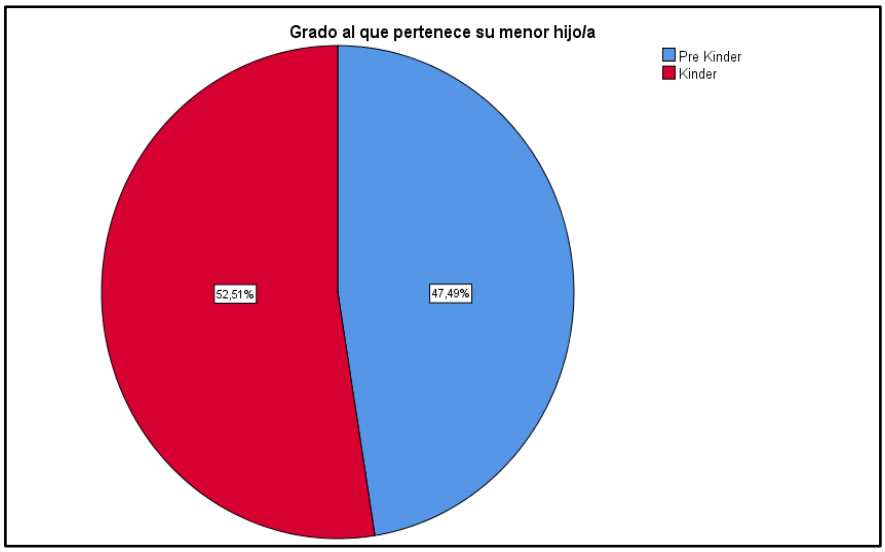
Grado de estudios de la muestra

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Pre Kinder	85	47,5
Kinder	94	52,5
Total	179	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Grado de estudios



Nota. Elaboración propia

Como se muestra en la Tabla 8 y Figura 2, el 47,5 % de padres pertenecen a Pre Kinder y el 52,5 % pertenecen al kinder.

4.2 Resultados de la variable Satisfacción de los padres de familia respecto a la Gestión Educativa

Los datos de las tablas y figuras de este capítulo se registran en porcentajes y presentan las abreviaturas que tienen por leyenda los siguientes significados: TD: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, NAND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA: De acuerdo, TA: Totalmente de acuerdo.

4.2.1 *Resultados de la dimensión Proceso educativo*

El proceso educativo es el motor principal que el ser humano posee para el desarrollo de la sociedad, puesto que contribuye a la formación de ciudadanos preparados, con capacidad crítica y con entereza para participar asertivamente cuanto les sea necesario. Por otro lado, la educación juega un papel importante en la promoción de la igualdad de oportunidades, del respeto a las diferencias y la movilidad social. Es un conjunto de acciones organizadas y profesionalmente programadas, que tienen como meta facilitar el aprendizaje y el desarrollo de las personas. Este proceso implica la transmisión de conocimientos, habilidades, valores y actitudes de una generación a otra, o de un individuo a otro, con el fin de promover el crecimiento personal y social.

Tabla 9

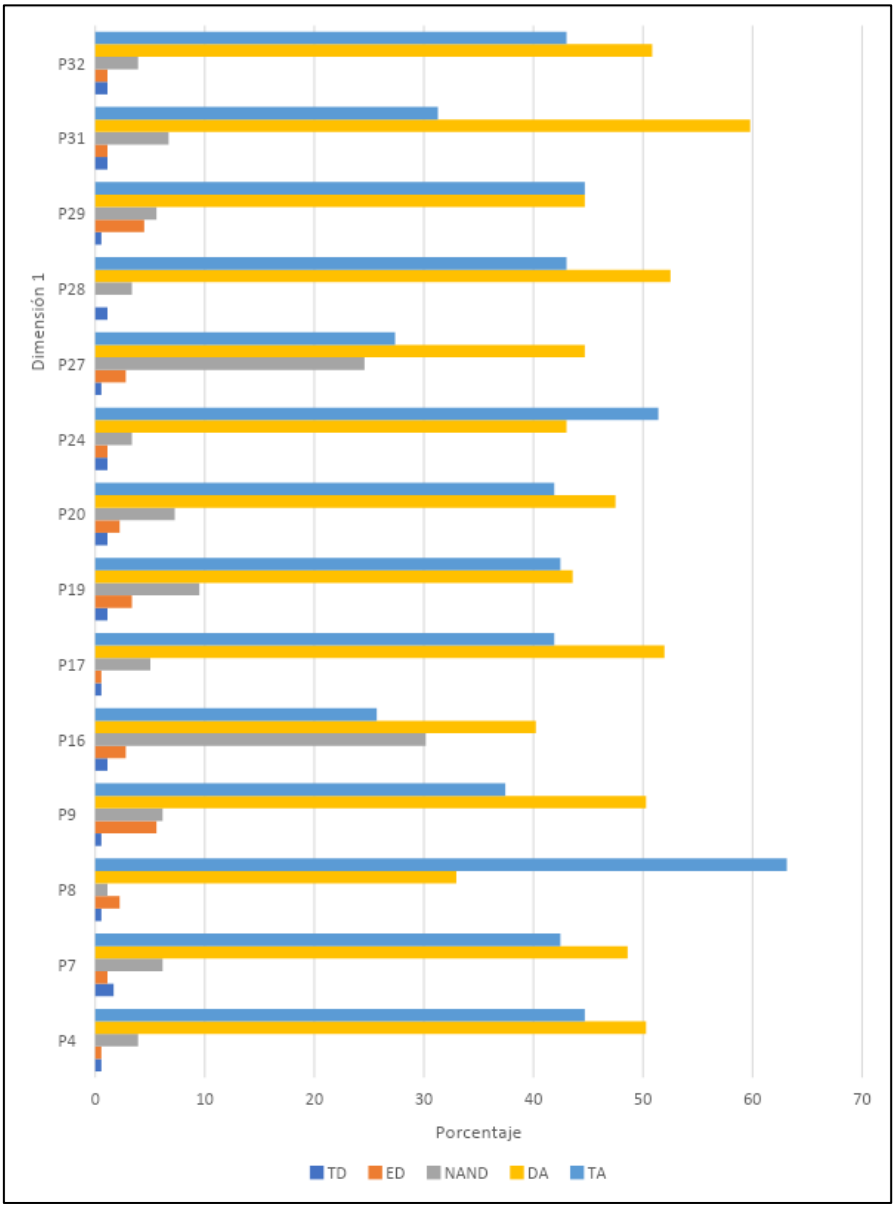
Dimensión 1: Proceso educativo

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
4. He notado que los directivos y docentes se preocupan por la calidad educativa.	0,56	0,56	3,91	50,28	44,69
7. La enseñanza recibida por nuestros hijos responde a nuestras expectativas.	1,68	1,12	6,15	48,60	42,46
8. Envío a mis hijos a la escuela, con toda la confianza de que estarán bien.	0,56	2,23	1,12	32,96	63,13
9. Estoy conforme con la manera en la que actúan los docentes	0,56	5,59	6,15	50,28	37,43
16. En la escuela existen reglas claras para la resolución de conflictos entre apoderados y docentes.	1,12	2,79	30,17	40,22	25,70
17. La escuela se preocupa por el orden y la disciplina entre los niños.	0,56	0,56	5,03	51,96	41,90
19. Los docentes son justos para tratar a los niños.	1,12	3,35	9,50	43,58	42,46
20. Estamos conformes con las actividades que realizan en la escuela.	1,12	2,23	7,26	47,49	41,90
24. El trato que recibimos como apoderados es correcto siempre.	1,12	1,12	3,35	43,02	51,40
27. La escuela responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean.	0,56	2,79	24,58	44,69	27,37
28. En general, pienso que la escuela brinda una educación de calidad.	1,12	0,00	3,35	52,51	43,02
29. Observo que los docentes se preocupan por cada uno de los niños.	0,56	4,47	5,59	44,69	44,69
31. Los estudiantes en general tienen un buen rendimiento.	1,12	1,12	6,70	59,78	31,28
32. Estoy satisfecho(a) con la orientación que da la escuela a los niños.	1,12	1,12	3,91	50,8	43,02

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Dimensión 1: Proceso educativo



Nota. Elaboración propia

Como puede observarse, en la Tabla 9 y Figura 3, el 94,97 % han notado que los directivos y docentes se preocupan por la calidad educativa (ítem 4). Asimismo, el 86,04% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la enseñanza recibida por sus hijos responde a sus expectativas (ítem 7) y el 96,09% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que envían a sus hijos a la escuela, con toda confianza de que estarán bien (ítem 8). En líneas generales, con un 95,53% los padres afirman que la escuela brinda una educación de calidad (ítem 28).

En cambio, existe un 24,58 % que está insatisfecho o no tiene una opinión positiva respecto a que la escuela responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean. En la misma línea existe

un 30,17 % de padres que considera que en la escuela no existen reglas claras para la resolución de conflictos entre apoderados y docentes.

4.2.2 *Resultados de la dimensión Instancia para la participación de los apoderados*

La participación de los padres de familia es fundamental en la educación y el desarrollo integral de los niños y jóvenes. La implicación de éstos en la vida escolar de sus hijos puede manifestarse de diversas maneras, abarcando una amplia gama de funciones, actividades y responsabilidades que varían según el nivel de compromiso que deseen asumir. Desde participar en reuniones generales hasta involucrarse en asociaciones de padres de familia o incluso formar parte del consejo escolar, existen múltiples oportunidades para contribuir de manera significativa al entorno educativo de sus hijos. La Tabla 9 y Figura 12, ofrecen los siguientes resultados:

Tabla 10

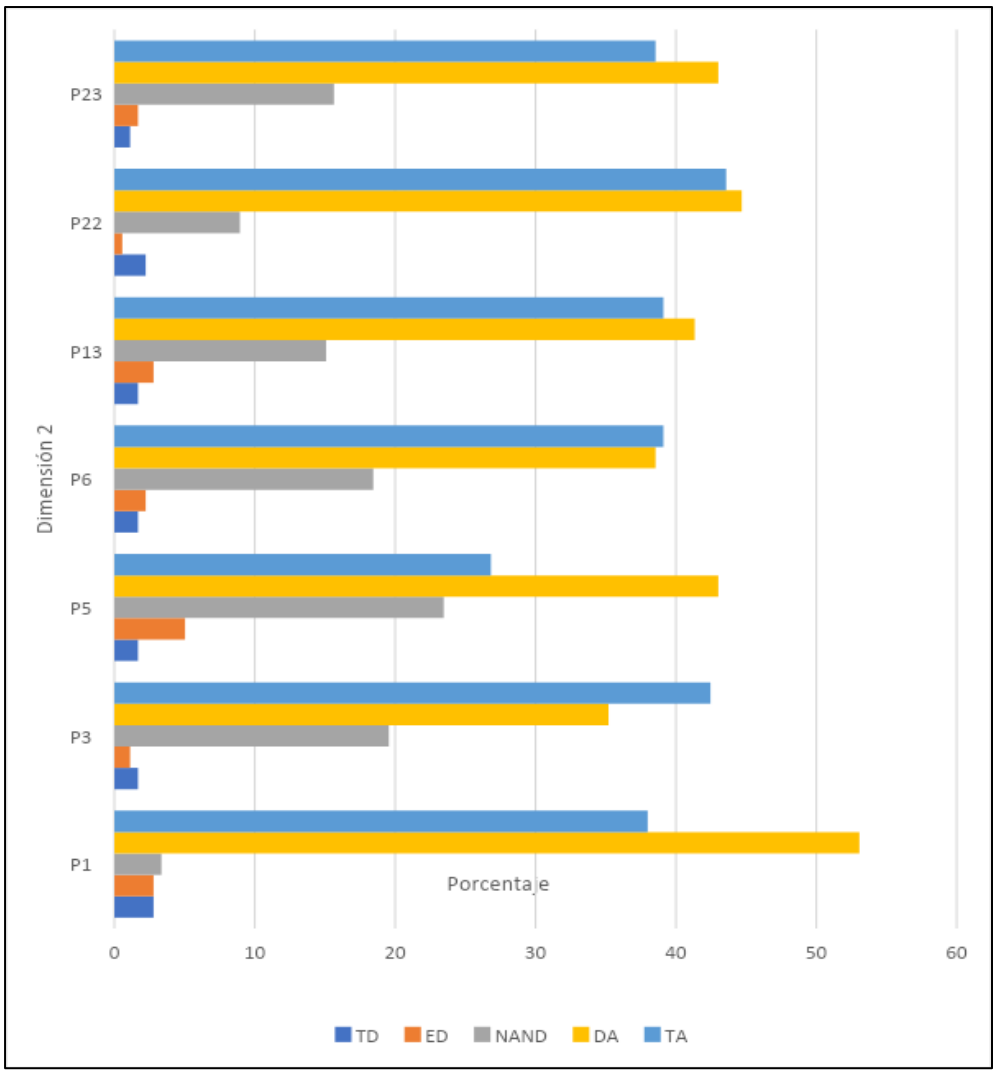
Dimensión 2: Instancia para la participación de los apoderados

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
1. Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional de la escuela.	2,79	2,79	3,35	53,07	37,99
3. Los directores de la escuela siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades.	1,68	1,12	19,55	35,20	42,46
5. He sido informado de los proyectos que la escuela tiene para mejorar la calidad de la educación.	1,68	5,03	23,46	43,02	26,82
6. La directora del nivel me ha invitado a colaborar y participar en las actividades de la escuela.	1,68	2,23	18,44	38,55	39,11
13. Estamos informados de los canales de comunicación existentes en la escuela según el tema.	1,68	2,79	15,08	41,34	39,11
22. Los directores se han preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con la escuela.	2,23	0,56	8,94	44,69	43,58
23. La directora del nivel y los docentes programan actividades informativas y culturales para los padres	1,12	1,68	15,64	43,02	38,55

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Dimensión 2: Instancia para la participación de los apoderados



Nota. Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 10 y Figura 4, según las respuestas de los padres de familia el 91,06 % afirma estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con recibir una buena orientación de los docentes para apoyar educativamente a su hijo(a) (ítem 2) y el 91,06 % que están informados de los progresos y dificultades de sus hijos (ítem 10). Asimismo, alrededor del 90 % de los padres afirma que los docentes otorgan entrevistas cuando las necesitan (ítem 11), que observan con satisfacción los progresos de sus hijos en la escuela (ítem 12), que es fácil comunicarse con los docentes de sus hijos (ítem 15) y que han sido orientados sobre cómo ayudarlos en su aprendizaje (ítem 18).

Sin embargo, en la información obtenida se puede identificar que el 11.18% de los padres se encuentra insatisfecho o no tiene una opinión positiva respecto del ítem referido a si es fácil comunicarse con los docentes de su hijo(a) (ítem 15); además el 9.5% de los padres indica que se encuentra en desacuerdo o su respuesta es neutral en el ítem que menciona que los docentes le otorgan entrevistas cuando lo necesitan (ítem 11).

4.2.3 *Resultados dimensión Relación con el equipo de docentes*

En el desempeño y esfuerzos por alcanzar una meta, el trabajo colaborativo ofrece resultados significativamente favorables, dado que los talentos se unen, se aprecian formas divergentes de resolver las dificultades, el trabajo se vuelve parte de todos y los resultados se valoran de una manera distinta. Por ello, en el campo educativo, cuando los padres de familia forman parte de las diferentes propuestas de formación que la escuela brinda, estos colaboran y participan con entusiasmo, haciendo que la cercanía, la confianza en el docente aumente y se reconozcan los esfuerzos hechos en la institución. De tal forma, el ambiente que se promueve es positivo, saludable y favorece el desarrollo integral de los estudiantes. La Tabla 10 y Figura 13 ofrecen los siguientes resultados:

Tabla 11

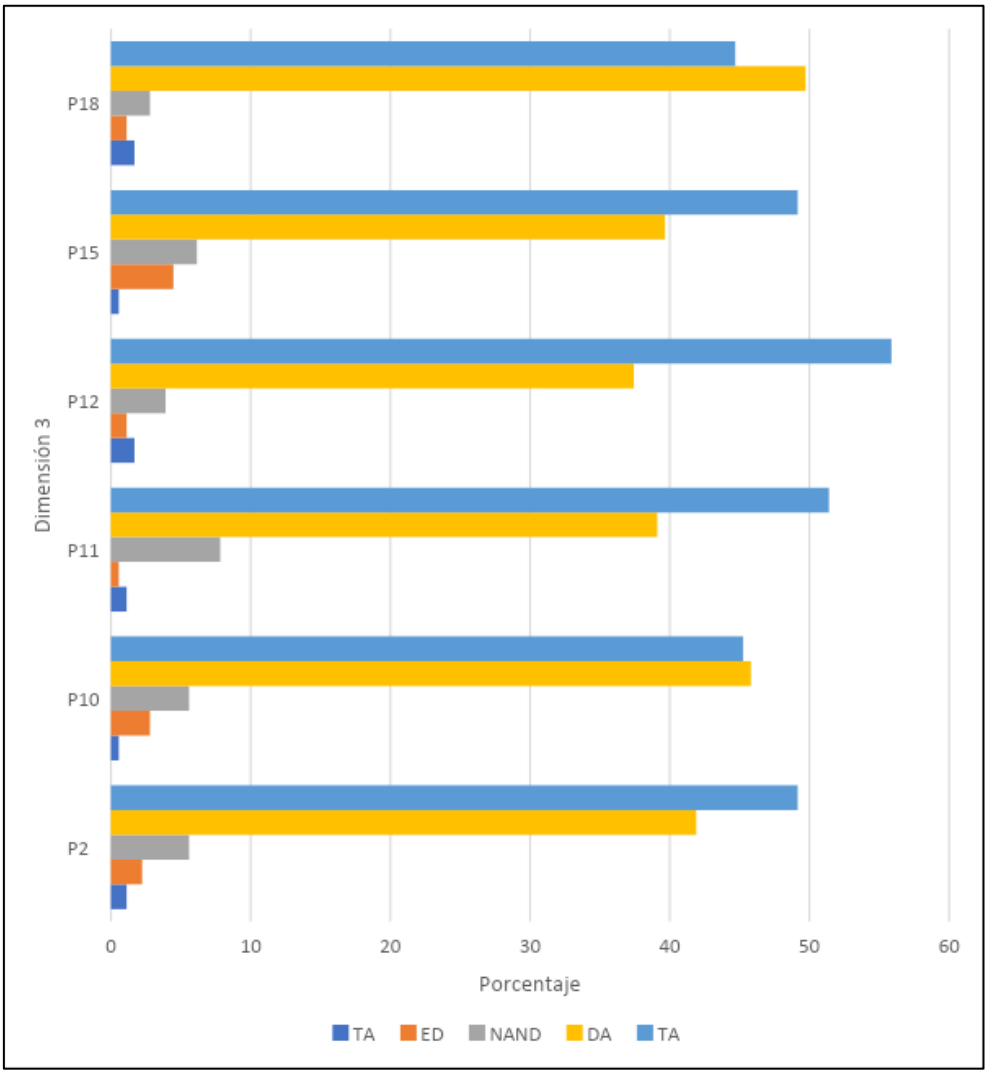
Dimensión 3: Relación con el equipo de docentes

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
2. Recibo una buena orientación de los docentes para apoyar educativamente a mi hijo(a).	1,12	2,23	5,59	41,90	49,16
10. Siempre estamos informados de los progresos y dificultades de nuestros hijos.	0,56	2,79	5,59	45,81	45,25
11. Los docentes me otorgan entrevistas cuando las necesito.	1,12	0,56	7,82	39,11	51,40
12. He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en la escuela.	1,68	1,12	3,91	37,43	55,87
15.. Para mí es fácil comunicarme con los docentes de mi hijo(a).	0,56	4,47	6,15	39,66	49,16
18. Me han orientado sobre cómo puedo ayudar a mis hijos en su aprendizaje.	1,68	1,12	2,79	49,72	44,69

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Dimensión 3: Relación con el equipo de docente



Nota. Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 11 y Figura 5, según las respuestas de los padres de familia el 91,06 % afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que están informados en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional de la escuela (ítem 1) y el 80,45 % que están informados de los canales de comunicación existentes en la escuela según el tema (ítem 13). Asimismo, alrededor del 84 % de padres considera que los directivos se preocupan por hacerlos participar en actividades para cooperar con la escuela (ítem 22) y que los directivos y docentes les programan actividades informativas y culturales (ítem 23).

Por el contrario, existe un 22,35 % de padres de familia que se encuentra en desacuerdo o no tiene una opinión positiva sobre que los directores de la escuela siempre les dan respuestas satisfactorias a sus necesidades (ítem 3); además, un 30,17 % de padres de familia se encuentra en desacuerdo o da una respuesta neutral con relación a haber sido informados sobre los proyectos que la escuela tiene para mejorar la calidad de la educación (ítem 5). Finalmente, un 22,35 % de padres de

familia se encuentra insatisfecho o no tiene una opinión positiva acerca de que la directora del nivel los haya invitado a colaborar y participar en las actividades de la escuela (ítem 6).

4.2.4 *Resultados de la dimensión Recursos disponibles en la escuela*

La planificación estratégica en la escuela implica identificar y asignar los recursos disponibles de manera óptima, teniendo en cuenta las necesidades y metas educativas específicas de los estudiantes y del cuerpo docente. Esto incluye tanto recursos materiales, como libros de texto, equipos audiovisuales y tecnológicos, laboratorios, entre otros, como recursos humanos, como el personal docente capacitado y el personal de apoyo.

Tabla 12

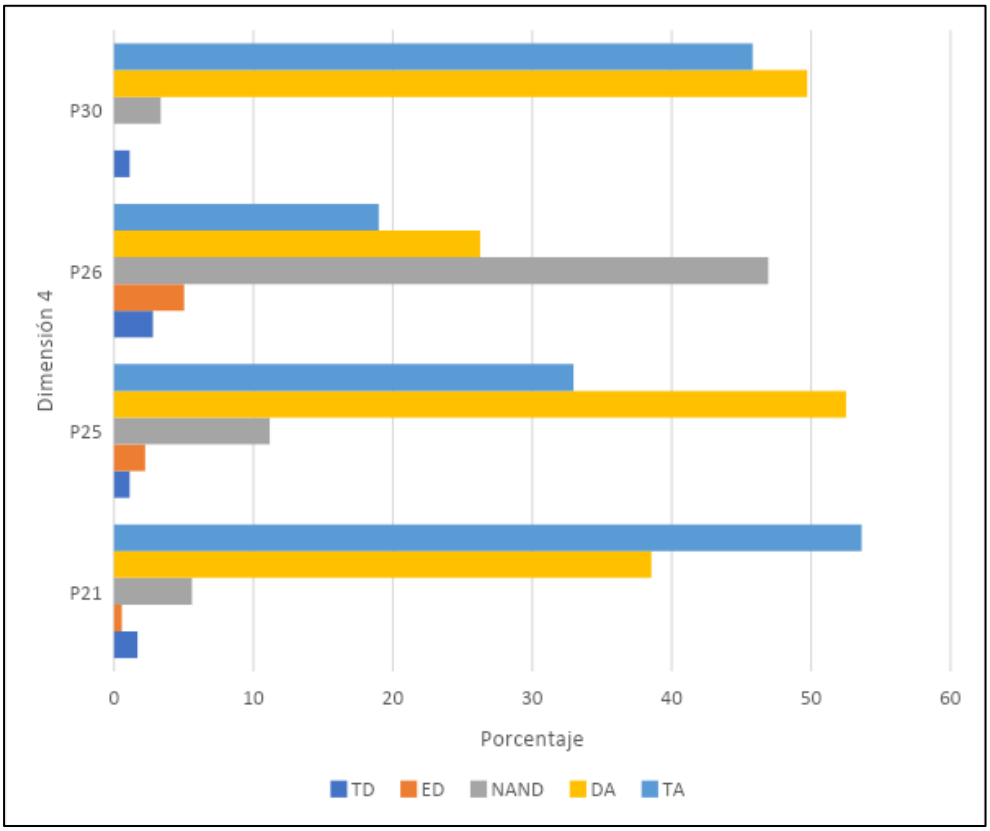
Dimensión 4: Recursos disponibles en la escuela

Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
21. Observamos cómo los niños desean participar en actividades recreativas.	1,68	0,56	5,59	38,55	53,63
25. Estoy conforme con la infraestructura e implementación de recursos educativos de la escuela.	1,12	2,23	11,17	52,51	32,96
26. Tengo conocimiento que la biblioteca de la escuela responde a las necesidades de los niños	2,79	5,03	46,93	26,26	18,99
30. La escuela mantiene su buena imagen debido a la participación de toda la comunidad.	1,12	0,00	3,35	49,72	45,81

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Dimensión 4: Recursos disponibles en la escuela



Nota. Elaboración propia

Como puede observarse, en la Tabla 12 y Figura 6, el 92,18 % han observado que los niños desean participar en las actividades recreativas (ítem 21). Asimismo, el 85,47% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la infraestructura e implementación de recursos educativos de la escuela (ítem 25) y el 95,53% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la escuela mantiene su buena imagen debido a la participación de toda la comunidad (ítem 30).

En cambio, existe un 54,75% que se encuentra insatisfecho o no tiene una opinión positiva respecto del ítem en el que se menciona que el padre de familia tiene conocimiento que la biblioteca de la escuela responde a las necesidades de los niños (ítem 26).

4.2.5 *Resultados de los niveles de satisfacción escolar*

Se presentan, a continuación, los resultados generales e integrados respecto de las cuatro dimensiones evaluadas para la gestión escolar, identificándose los niveles de satisfacción determinados por los parámetros satisfecho, Medianamente satisfecho e Insatisfecho. La Tabla 12 y Figura 15 aportan esta información:

Tabla 13

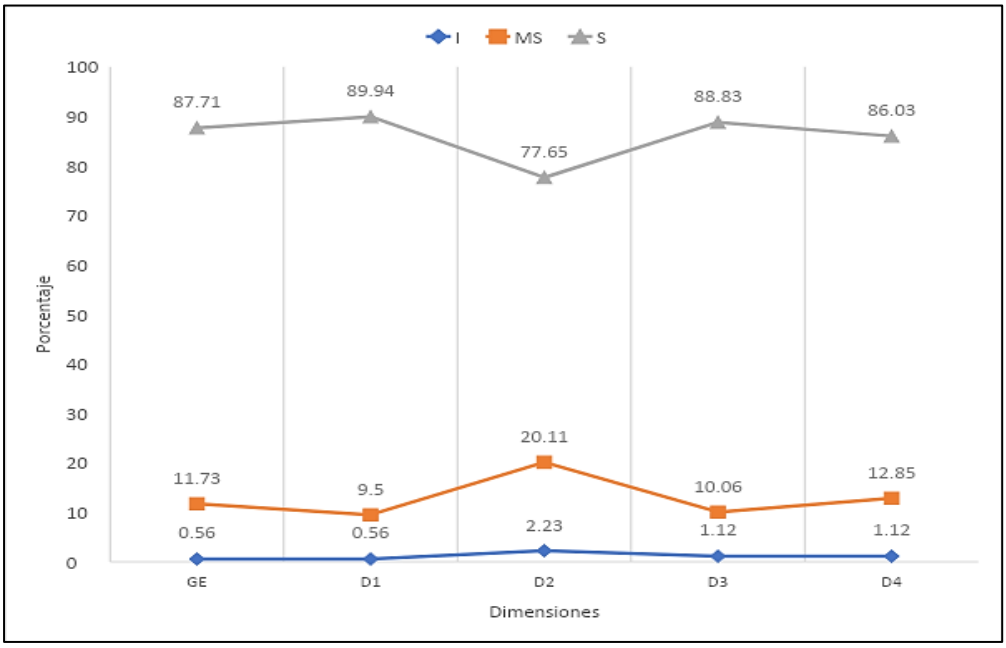
Niveles de satisfacción de la Gestión escolar

Niveles de satisfacción	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Gestión Escolar en general	0,56	11,73	87,71
D1: Proceso educativo	0,56	9,50	89,94
D2: Instancias para la participación de los apoderados	2,23	20,11	77,65
D3: Relación con el equipo de docentes	1,12	10,06	88,83
D4: Recursos disponibles en la escuela	1,12	12,85	86,03

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Niveles de satisfacción de la Gestión escolar



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la Tabla 13 y Figura 7, la dimensión con mayor satisfacción en los padres de familia es el Proceso educativo con un 89,94 %; a continuación, le sigue la dimensión 3 que brinda información de La relación que existe con el equipo docente; asimismo, los padres se encuentran satisfechos con Los recursos disponibles en la escuela con un 86, 03 % considerados en la dimensión 4; finalmente, los padres de familia manifiestan su satisfacción en relación con las Instancias para su participación en la escuela con un 77,65 %. En resumen, la satisfacción de los padres respecto a la Gestión escolar es de 87,71 %.

4.3 Discusión de los resultados

4.3.1 *Dimensión 1: Proceso educativo*

El proceso educativo es un recurso pedagógico fundamental en toda institución educativa que en el Colegio María Reina Marianistas tiene como objetivo principal el desarrollo integral de las personas, preparándolas para enfrentar los desafíos de la vida y contribuir al progreso individual y colectivo. Este proceso es el que dirige los diferentes ámbitos de la gestión porque se encamina a un norte específico: la promoción de los aprendizajes de los estudiantes y la consecución de su perfil de egreso.

Los resultados de esta primera dimensión, según la perspectiva de los padres, indican que los directivos y docentes demuestran preocupación por la calidad de los procesos que ofrece la institución. En este sentido, los padres se encuentran satisfechos con la enseñanza que reciben sus hijos; razón por la cual, se sienten confiados y tranquilos al enviar a sus hijos a la escuela contexto en que estarán adecuadamente protegidos. Por lo tanto, en la institución María Reina Marianistas se planifica y ejecuta un Plan Educativo Institucional que responde a las necesidades de las familias que confían en la gestión del Centro Educativo, tal como lo manifiesta Casassus (1999) al afirmar que una adecuada gestión escolar no se restringe al seguimiento de instrucciones, sino que los gestores educativos asumen la responsabilidad de planificar y ejecutar propuestas de trabajo.

Asimismo, en esta dimensión se observan algunas dificultades referidas a la eficiencia de la institución educativa para dar respuesta y solución rápida a las quejas que se reciben de los padres de los padres de familia y respecto a las reglas establecidas en la institución para solucionar los conflictos que se producen entre los docentes y padres de familia. Frente a esta realidad es necesario que, en la institución educativa, siguiendo la línea de Salcedo (2023), se revise la gestión y se reenfoque a lo importante, para que, atendiendo a las situaciones descritas, se generen desarrollos continuos en los procesos de gestión.

4.3.2 *Dimensión 2: Instancias de participación de los apoderados*

Es claro que cuando nos desempeñamos y nos esforzamos por alcanzar una meta, el trabajo colaborativo nos da resultados significativamente favorables, dado que los talentos se unen, se aprecian formas divergentes de resolver las dificultades, el trabajo se vuelve parte de todos y los resultados se valoran de una manera distinta. Por ello, en el centro educativo María Reina Marianistas, los padres de familia forman parte de las diferentes propuestas de formación que la escuela brinda, éstos colaboran y participan con entusiasmo, haciendo que la cercanía, la confianza en el docente aumente y se reconozcan los esfuerzos hechos en la institución. De tal forma, el ambiente que se promueve en el ámbito escolar de la institución es positivo, saludable y favorece el desarrollo integral de todos los estudiantes. Balarin y Cueto (2008) resaltan la importancia de comprender que las familias deben de participar en el proceso educativo, ya que constituye una forma segura de satisfacer los

objetivos institucionales a través de una administración eficaz, que organice, dirija, coordine y logre contribuir el aprendizaje y rendimiento de los estudiantes.

Los resultados obtenidos en esta segunda dimensión son muy alentadores y favorables en cuanto a la opinión que los padres de familia tienen del colegio en mención, indicando que se encuentran satisfechos con las instancias que tienen para poder participar en el proceso educativo de sus hijos(as). En este sentido, el colegio María Reina Marianistas es un institución que conoce la importancia de diseñar este tipo de estrategias y las pone en práctica, ya que contempla maneras diversas para que los padres de familia se acerquen y participen con apertura de las diferentes propuestas que se les brinda, tal como lo expresan Balarin y Cueto (2008) al mencionar que es fundamental diseñar estrategias que incentiven la participación de los padres de familia de tal manera que se sientan más cercanos y parte del equipo escolar.

A pesar de lo anteriormente descrito, dentro de ésta dimensión se puede detectar que un grupo de padres aún se encuentra insatisfecho al informar que no conoce con claridad en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional de la escuela y al mencionar que no ha sido informado de los proyectos que la escuela tiene para mejorar la calidad de la educación, por lo que es necesario que la institución encuentre una manera más eficaz para que ésta información, relevante bajo toda mirada, pueda llegar de una manera más práctica y directa a los padres de familia e incluso tenerla en consideración cada vez que se tenga al grupo de padres de familia presente.

4.3.3 *Dimensión 3: Relación con el equipo docente*

El vínculo que se construye entre las familias de los estudiantes y los docentes a cargo, constituye un sólido soporte que irá marcando el desenvolvimiento y desempeño de los niños en su etapa escolar. Es así como, bajo una mirada que busca el desarrollo integral de sus educandos, el proceso de enseñanza aprendizaje podrá ser positivo, saludable, beneficiará en todo momento a los estudiantes y podrá considerar los propios ritmos y características.

Una buena comunicación será la clave de este éxito y la escuela será la encargada de generar estas redes de forma efectiva, con las cuales se dé una comunicación al alcance de todos y para todos, como menciona la Fundación Wiese (2023), cuando comenta que se debe contar con una variedad de alternativas de forma presencial o virtual, considerando entrevistas, mensajes, entre otros.

Los resultados obtenidos en esta dimensión permiten evidenciar que los padres de familia del Colegio María Reina Marianistas, se encuentran satisfechos con la relación que han logrado establecer con los docentes de sus hijos, manifestando, en su mayoría, que es fácil comunicarse con ellos, que se les otorgan las entrevistas necesarias, que son informados adecuadamente se los progresos de sus hijos y que reciben orientación para ayudarlos en su aprendizaje. De esta forma se puede comentar que, en la institución, esta relación, padre/madre - docente, se caracteriza por el respeto, consideración y la sincera intención de colaborar juntos para lograr el éxito escolar de cada uno de los

alumnos y que los canales para facilitar esta colaboración mutua son diversos y tienen la firme intención de unir esfuerzos. Tal como lo considera pertinente la Fundación Wiese (2023), cuando afirma que la construcción de esta relación será el producto del esfuerzo permanente de ambas partes por mantener una comunicación abierta y dispuesta a ser receptiva por el bienestar de los estudiantes.

Asimismo, en esta dimensión se puede tomar en consideración un porcentaje menor de la población que opina que no han podido comunicarse con los docentes de sus hijos de una manera fácil y oportuna, por lo que frente a esta realidad es necesario optimizar más este aspecto para seguir facilitando la comunicación entre docentes y padres de familia, siguiendo con lo referido por Aguado (2021) cuando afirma que la organización debe estar consciente de que puede tener algunas fallas y que por ello es necesario trabajar en una evaluación interna para mejorar su labor.

4.3.4 *Dimensión 4: Recursos disponibles*

Sobre los recursos disponibles en una organización educativa, es decir sobre todos aquellos elementos necesarios para poder desarrollar el proyecto institucional y alcanzar sus metas, podemos mencionar que el Colegio María Reina Marianistas posee múltiples recursos gestionados e implementados con la intención de maximizar los procesos educativos en todos los ciclos educativos; a través de los cuales los estudiantes se apoyen para alcanzar los retos propuestos en cada área de desarrollo, de acuerdo con Eguren y De Belaúnde (2021), quienes mencionan que una organización controla sus recursos para que contribuyan a alcanzar sus objetivos.

Los resultados de esta última dimensión, según la perspectiva de los padres de familia del nivel Inicial, indican que están conformes con la infraestructura e implementación de recursos educativos en la escuela, así como también que los niños desean participar de las actividades propuestas y que la imagen del colegio se mantiene gracias a la participación de todos.

Sin embargo, el ítem referido al conocimiento sobre si la biblioteca responde a las características de los niños, representa una dificultad en la gestión ya que el porcentaje más alto evidencia que los padres de familia desconocen este dato por lo que este aspecto no tiene mayor difusión entre ellos.

Frente a este resultado es necesario que el colegio trabaje en esta información, para dar a conocer acerca de la implementación, uso y características de la biblioteca en el nivel.

Conclusiones

Primera. La presente investigación ha podido identificar a través del instrumento empleado, que el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023 es favorable, ya que, en los diferentes ítems referidos a la gestión, el porcentaje mayoritario da como respuesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En este sentido, a nivel de gestión pedagógica, la institución cumple de manera satisfactoria, logrando cubrir las necesidades de su población y ofreciendo procesos que responden a estándares de calidad, todo ello orientado desde el rol que cumple el grupo de gestores a cargo, bajo la línea de los objetivos pedagógicos.

En definitiva, los resultados relacionados con el proceso educativo, las instancias para la participación de los apoderados, la relación con el equipo de docentes y los recursos disponibles en la escuela indican un alto nivel de satisfacción por parte de los padres del nivel Inicial, lo que evidencia que la gestión escolar en el colegio María Reina Marianistas es efectiva y bien valorada por la comunidad educativa.

Segunda. Acerca del proceso educativo, los resultados obtenidos refieren un alto nivel de satisfacción de los padres de familia, lo cual representa un indicador muy positivo que demuestra que la educación proporcionada por la institución se está ejerciendo de manera óptima y cumpliendo con sus objetivos. Asimismo, los padres perciben que los directivos y docentes actúan de manera profesional, organizando y programando todo lo necesario para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, lo que responde a sus expectativas y afirma su confianza por el servicio educativo ofrecido.

Tercera. En relación con las instancias para la participación de los padres de familia, sobresale una valoración positiva, lo que permite evidenciar que entre la institución educativa y las familias se establece una comunicación efectiva, puesto que conocen el Proyecto Educativo Institucional, reciben respuestas a sus necesidades y son motivados a participar de las actividades escolares. Cabe mencionar que esta alta valoración permite visualizar una relación de apertura hacia la integración y un llamado a sentirse parte del proceso educativo.

Cuarta. Sobre la relación del equipo docente con los padres de familia, la investigación encuentra una valoración altamente positiva, lo cual permite el trabajo conjunto y el apoyo para la solución de problemas. En este sentido, los padres de familia refieren que los docentes conforman un equipo que se preocupa por establecer un vínculo cercano a ellos, en especial para ofrecer información acerca de los avances de los estudiantes y brindar alcances pertinentes para su orientación. Es así como en la institución se promueve un entorno amigable, respetuoso de las necesidades individuales, abierto a los cambios y responsable de cada uno de sus estudiantes.

Quinta. Los resultados obtenidos sobre los recursos disponibles en la escuela son valorados positivamente por los padres del nivel inicial, puesto que están satisfechos con la infraestructura, los materiales, el equipamiento y el mobiliario con los cuales disponen para ofrecer el servicio educativo. Este resultado favorable permite determinar que la institución pone en práctica el compromiso que asume año tras año al abrir sus puertas a la comunidad, haciendo prevalecer el bienestar y la seguridad de todos los estudiantes al ofrecer su servicio.

Recomendaciones

Teniendo como base las conclusiones obtenidas del estudio sobre la satisfacción de los padres de familia en el nivel Inicial en el colegio María Reina Marianistas, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera. Es importante que la dirección del colegio continúe fortaleciendo la comunicación con los padres en diferentes momentos y aspectos del proceso educativo. Esta continuidad puede hacerse efectiva mediante la implementación de mejores canales de comunicación, que tengan una llegada macro y se adapten a las necesidades de todos. Estos canales pueden ser reuniones periódicas, reuniones presenciales o virtuales, boletines digitales, plataformas, página web, entre otros. Estas actividades permitirán mantener a los padres debidamente informados y actualizados sobre temas relevantes para todos, como respuesta rápida a sus quejas, programación de entrevistas, conocimiento de los proyectos de mejoramiento en la institución y facilidad para comunicarse con los docentes de sus hijos, entre otros.

Segunda. Dado el alto nivel de satisfacción de los padres con las instancias para su participación en el colegio, se recomienda continuar con las estrategias utilizadas, fortaleciendo sus procesos y tomando estos modelos para plantear nuevas oportunidades. Se sugiere empoderar a las personas a cargo, proponiéndolos como capacitadores de otras para hacer efecto multiplicador en otros contextos del proceso educativo. También se sugiere considerar nuevos espacios para contar con la presencia, participación y colaboración de los padres, a través de la organización de nuevos talleres culturales y deportivos, paseos educativos, ferias, conversatorios, proyectos escolares, lo que fortalecerá aún más la relación entre escuela y familia.

Tercera. Es fundamental que la directora, gestores y coordinadores del colegio María Reina Marianistas promuevan la participación activa de los padres de familia, estableciendo espacios de diálogo y trabajo conjunto donde éstos puedan expresar sus dudas, inquietudes, sugerencias y expectativas, y donde se fomente su participación en acciones que beneficien la vida escolar de sus hijos.

Cuarta. No obstante, la alta valoración que ha obtenido la dimensión Recursos disponibles, se recomiendan algunos puntos que ayuden a seguir con la mejora. Por ello, se recomienda continuar invirtiendo en infraestructura, equipamiento y adquisición de materiales didácticos de calidad y especializados, que contribuyan a un ambiente de aprendizaje rico, motivador y estimulante para los estudiantes.

Referencias

Aguado, K. E. (2021). ¡Ojo al piojo! La importancia de atender la cultura de nuestra organización educativa. En A. Sánchez (Coord.). *Repensando la gestión educativa. Aspectos clave para gestionar instituciones educativas* (pp. 18-30). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://posgrado.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/LIBRO-ASPECTOS-CLAVE.pdf

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México, 63* (2), 201-206. https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf

Balarin, M., y Cueto, S. (2008). *La calidad de la participación de los padres de familia y el rendimiento estudiantil en las escuelas públicas peruanas*. Grade.

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/bitstream/handle/20.500.14231/3149/94.Berm%c3%badez_Tesis_Maestria_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Carbonell, C. (2008). La animación sociocultural y los puntos de información juveniles. *Revista de Educación Social*, (9), 1. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3158195

Casas, J, Repullo, J. R., y Donado, J. (2003). Investigación. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Revista de Atención primaria*, *31*(8), 527-38.https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf

Casassus, J. (1999). *La gestión educativa en América Latina: Problemas y paradigmas*. Unesco. https://docenciaiep.files.wordpress.com/2017/08/8.pdf

Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. *Omnia*, *20*(2), 150-161. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73735396006

Challco, M. E. (2021). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia del nivel secundario de la I.E Nº 20537 "Andrés Avelino Cáceres"* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65281/Challco_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Confederación Interamericana de Educación Católica. (2021). *Claves para la pastoral educativa*. CIEC. https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2021/11/2.-CLAVES-PARA-LA-PASTORAL-EDUCATIVA.pdf

De La Cruz, L. V. (2022). *Gestión escolar y calidad educativa en la Institución Educativa N° 1143 Domingo Faustino Sarmiento del distrito de Ate-Vitarte, UGEL 06 en el año 2020* [Tesis de

maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e1356c19-9e69-48c4-9acf-decfe6e3f2f6/content

Eguren; M., y De Belaúnde, C. (2021). *El uso de materiales educativos en las escuelas peruanas: un aprendizaje en proceso.* Instituto de Estudios Peruanos – UNESCO. https://repositorio.iep.org.pe/server/api/core/bitstreams/9f71162b-a004-46aa-bc47-1ab9067d49c6/content

Feire, S., y Miranda, A. (2014). *El rol del director en la escuela: el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico*. Grade.

Fernández, A. E. F., y Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: una breve revisión*. Universidad de Alicante. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/119978/1/Altamirano_Vela.pdf

Fundación Wiese. (1 de agosto de 2023) *¿Cómo promover la buena relación entre profesores y padres de familia?* https://www.fundacionwiese.org/blog/es/como-promover-la-buena-relacion-entre-profesores-y-padres-de-familia/

Fúnez, D. P. (2014). *La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos* [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán]. Repositorio Institucional Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. https://www.cervantesvirtual.com/obra/la-gestion-escolar-y-la-participacion-de-los-padres-de-familia-en-el-proceso-educativo-de-sus-hijos/

García, R., y Gutiérrez, J. R. (2018). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 'Alfredo Vargas Guerra* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf

Gómez, M. (1 de noviembre de 2022). *La imagen de la escuela: cómo mejorar la percepción de un centro educativo*. Pro Z. https://proleon.com.mx/estilo_de_vida/estilo/la-imagen-de-la-escuela-como-mejorar-la-percepcion-de-un-centro-educativo/

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). Mc Graw Hill Education.

Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc. Graw Hill.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Herrera, L. (2007). *La educación y la cultura: una lectura y propuesta desde la filosofía de la praxis*. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5973014.pdf

Martins, J. (19 de febrero de 2024). *Tu guía para comenzar con la gestión de recursos*. Asana. https://asana.com/es/resources/resource-management-plan

Ministerio de Educación. (2021). *Cartilla sobre Lineamientos y compromisos de gestión escolar*. Minedu. https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/LINEAMIENTOS-Y-COMPROMISOS-DE-GE.pdf

Ministerio de Educación. (2023a). *Guía para la gestión escolar en instituciones y programas educativos de la Educación Básica*. Minedu. https://drive.google.com/file/d/1juib5xzgFvGPEyEAl6Au_PsQ0KJ9Ee9-/view

Ministerio de Educación. (2023b). *Guía para la gestión de la calidad escolar*. Minedu. https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/9324

Miranda, P. (28 de febrero de 2023). *Educación en el Perú: breves apuntes sobre cómo garantizar una educación de calidad*. IDEHPUCP. https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/educacion-en-el-peru-breves-apuntes-sobre-como-garantizar-una-educacion-de-calidad/

Montero, J., y Cantón, R. (2020). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa Enríquez, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, *7*(2), 1-15.https://doi.org/10.22579/23463910.216

Neira, M., y Alvarado, G. (2023). *Hacia una escuela en pastoral*. Arzobispado de Santiago. Vicaría para la Educación. https://delegacioneducacion.cl/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). *Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del ODS 4.* Unesco. https://www.gcedclearinghouse.org/sites/default/files/resources/245656s.pdf

Pérez, C. Jiménez, J., Vilos, V., y Ortiz, H. (2013). 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. RIDEP*, *39*(1), 34-45. https://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R39/Art3.pdf

Pérez, M. H. (2000). Escuela de padres: Un modelo centrado en valores. *Acta Colombiana de Psicología*, (3), 63-79. https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/download/613/630/1700

Rico, A. D., (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia, 12*(1), 55-70. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413744648005

Rodríguez, S. (2005). *Pastoral educativa. Una mirada de fe sobre la tarea escolar*. Cuadernos MEL 28. https://www.lasalle.org/wp-content/uploads/2019/09/28cahier_mel_es.pdf

Romero, A. J., Álvarez, G. A., y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (50), 1-19. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843/1214

Romero, M. M. (2005). Escuela de padres. *Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada*, (12), 1-10. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2047041

Romero, S., y Sagalaz-Sánchez, M. (2009). El comportamiento de los padres en el deporte. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (15), 29-34. https://www.researchgate.net/publication/28249609_El_comportamiento_de_los_padres_en_el_deporte

Salazar, L. (1999). *La gestión educativa en América Latina: Problemas y paradigmas.* Unesco. https://docenciaiep.files.wordpress.com/2017/08/8.pdf

Salcedo, E. (2023). *Gestión educativa y desarrollo: debates y desafíos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Tejero, C. C. (2021). Reconsiderando la visión del liderazgo: un acercamiento al liderazgo distribuido. En A. Sánchez (Coord.). *Repensando la gestión educativa. Aspectos clave para gestionar instituciones educativas* (pp. 126-140). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://posgrado.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/LIBRO-ASPECTOS-CLAVE.pdf

Touriñan, J. M. (2018). *Concepto de educación y conocimiento de la educación*. Editorial Redipe. https://redipe.org/wp-content/uploads/2018/11/Libro-concepto-de-educacion.pdf

Vavra, T. G. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* (2.ª ed.). Fundación Confemental Editores. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HGy1eJxZVJkC&oi=fnd&pg=PA5&dq=definicion+de+satisfaccion+del+cliente&ots=6gC_KT1Kmo&sig=vTD7Sb-AkwzbL7aIStFWyNQ7lHI#v=onepage&q=definicion%20de%20satisfaccion%20del%20cliente&f=false

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la Gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023

Problema de Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables y dimensiones	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la Gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023?	Identificar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la Gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023.	– Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Proceso educativo del Colegio María Reina Marianistas, Lima. – Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Instancias para la participación de los apoderados del Colegio María Reina Marianistas, Lima. – Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Relación con el equipo docente del Colegio María Reina Marianistas, Lima. – Determinar el nivel de satisfacción que poseen los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la dimensión Recursos disponibles del Colegio María Reina Marianistas, Lima.	Satisfacción de los padres de familia respecto a la Gestión Educativa. **Dimensiones** – Proceso educativo – Instancias para la participación de los apoderados – Relación con el equipo de docentes – Recursos disponibles en la escuela	Los padres de familia del nivel de Educación Inicial, del Colegio María Reina Marianistas, Lima poseen un nivel medio de satisfacción respecto de la gestión escolar.	**Paradigma y tipo de investigación:** Positivista / Cuantitativa-descriptiva **Técnica e instrumento** Encuesta **Sujetos de investigación** Padres de familia

Anexos

Anexo 1. Instrumento

Escala de satisfacción con la gestión escolar para padres.

Instrucciones

El presente instrumento tiene por finalidad recoger información sobre la gestión que se emprende en las instituciones educativas con relación a los siguientes factores: Proceso educativo, instancias para la participación de los apoderados, relación con el equipo docente y recursos disponibles en la escuela.

En ese sentido, señor padre / señora madre de familia, solicitamos su participación sincera y reflexiva, para responder el presente cuestionario de manera anónima, el cual está referido a la satisfacción que los padres de familia del nivel de Educación Inicial tienen respecto de la Gestión escolar del colegio María Reina Marianistas de Lima, 2023.

Para ello deberá responder, 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.

Agradecemos su participación.

a. **Información general:**

- Sexo: Mujer ( ) Varón ( )
- Grado al que pertenece su hijo/a: Pre Kinder ( ) Kinder ( )

N°	PREGUNTA	TD	ED	NAND	DA	TA
01	Estoy informado en qué consiste el Proyecto Educativo Institucional de la escuela.					
02	Recibo una buena orientación de los docentes para apoyar educativamente a mi hijo(a).					
03	Los directores de la escuela siempre me han dado respuestas satisfactorias a mis necesidades.					
04	He notado que los directivos y docentes se preocupan por la calidad educativa.					
05	He sido informado de los proyectos que la escuela tiene para mejorar la calidad de la educación.					
06	La directora del nivel me ha invitado a colaborar y participar en las actividades de la escuela.					
07	La enseñanza recibida por nuestros hijos responde a nuestras expectativas.					
08	Envío a mis hijos a la escuela, con toda la confianza de que estarán bien					

09	Estoy conforme con la manera en la que actúan los docentes					
10	Siempre estamos informados de los progresos y dificultades de nuestros hijos.					
11	Los docentes me otorgan entrevistas cuando las necesito.					
12	He observado con satisfacción los progresos de mi hijo(a) en la escuela					
13	Estamos informados de los canales de comunicación existentes en la escuela según el tema.					
15	Para mí es fácil comunicarme con los docentes de mi hijo(a).					
16	En la escuela existen reglas claras para la resolución de conflictos entre apoderados y docentes.					
17	La escuela se preocupa por el orden y la disciplina entre los niños.					
18	Me han orientado sobre cómo puedo ayudar a mis hijos en su aprendizaje.					
19	Los docentes son justos para tratar a los niños.					
20	Estamos conformes con las actividades que realizan en la escuela					
21	Observamos cómo los niños desean participar en actividades recreativas					
22	Los directores se han preocupado de hacernos participar en actividades para cooperar con la escuela.					
23	La directora del nivel y los docentes programan actividades informativas y culturales para los padres					
24	El trato que recibimos como apoderados es correcto siempre.					
25	Estoy conforme con la infraestructura e implementación de recursos educativos de la escuela.					
26	Tengo conocimiento que la biblioteca de la escuela responde a las necesidades de los niños					
27	La escuela responde y soluciona rápidamente las quejas que se plantean					
28	En general, pienso que la escuela brinda una educación de calidad.					
29	Observo que los docentes se preocupan por cada uno de los niños					
30	La escuela mantiene su buena imagen debido a la participación de toda la comunidad.					
31	Los estudiantes en general tienen un buen rendimiento.					
32	Estoy satisfecho(a) con la orientación que da la escuela a los niños.					

Anexo 2. Fichas de evaluación de 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 : Karen Pilar Torrejón Salomón.
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente tutora de 5to grado de primaria. Colegio María Reina. Marianistas.
1.3 Nombre del instrumento evaluado : Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar para Padres.
1.4 Instrumento adaptado de :

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
Criterios	Indicadores	D	R	B	Sugerencias
• 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				X	
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

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

Coeficiente de validez : 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

Firma de validador

Lima, septiembre 2023

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

UNIVERSIDAD DE PIURA
Facultad de Ciencias
de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador : Ellianna Sylvana Bravo Mannucci.
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente del nivel Inicial – Colegio María Reina Marianistas.
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.

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	
• 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 PTS
		C	B	A	Total

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

Coeficiente de validez : 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

Firma del validador

Lima, Setiembre 2023.

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

UNIVERSIDAD DE PIURA
Facultad de Ciencias de la Educación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validado : Deborah Duncan Valleriestra
1.2 Cargo e institución donde labora : Coordinadora de IV ciclo- Colegio María Reina Marianistas
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.

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
Criterios	**Indicadores**	**D**	**R**	**B**	**Sugerencias**
• 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		Si , aunque no necesariamente los padres conocen lo que es un Proyecto educativo Institucional
• 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**

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

Coeficiente de validez : 30 = 0.90

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

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

VALIDEZ MUY BUENA

Firma del validador

Lima, Setiembre 2023.

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