

Competencias directivas y desempeño docente en la satisfacción de los padres de familia de una red educativa pública

Management skills and teaching performance in satisfying parents in a public education network

Edwin Héctor, Guzmán Zúñiga ¹   ; Edith Nilda, Guzmán Zúñiga ¹  ; Irina, Flores-Poma² 

(1) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

(2) Universidad Nacional de Huancavelica, Lima, Perú.

Resumen

La investigación analizó la influencia de las competencias directivas y el desempeño docente en la satisfacción de los padres de familia de la red educativa pública José Carlos Mariátegui, Lircay, durante 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental de corte transversal. De una población de 349 padres, se seleccionó una muestra probabilística de 183 participantes. La recolección de datos empleó la técnica de la encuesta, mediante tres cuestionarios estructurados y validados por juicio de expertos con altos niveles de confiabilidad. El análisis incluyó estadística descriptiva e inferencial mediante modelos de regresión. Los resultados evidenciaron que tanto las competencias directivas como el desempeño docente influyen significativamente en la satisfacción institucional, explicando conjuntamente el 29,80% de la variabilidad del modelo. Específicamente, las competencias directivas incidieron en la satisfacción sobre el modelo educativo, el currículo y el nivel de información; mientras que el desempeño docente impactó significativamente en la participación de los padres. No se halló influencia significativa de las variables independientes sobre las dimensiones de normas de convivencia y relaciones interpersonales. Se concluye que la calidad del liderazgo directivo y del desempeño docente constituye un factor determinante para la satisfacción familiar. Los hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer las competencias de gestión, comunicación y práctica pedagógica como estrategias clave para optimizar la gestión escolar y consolidar el vínculo escuela-familia.

Palabras clave: competencias directivas, desempeño docente, satisfacción de los padres, gestión educativa.

Abstract

The research analyzed the influence of management competencies and teaching performance on parental satisfaction within the José Carlos Mariátegui public educational network in Lircay during 2024. The study followed a quantitative approach, basic in type and descriptive-explanatory in level, employing a non-experimental, cross-sectional design. From a population of 349 parents, a probabilistic sample of 183 participants was selected. Data collection utilized the survey technique, through three structured questionnaires validated by expert judgment with high reliability levels. The analysis included descriptive and inferential statistics using regression models. The results showed that both management competencies and teaching performance significantly influence institutional satisfaction, jointly explaining 29.80% of the model's variability. Specifically, management competencies influenced satisfaction regarding the educational model, the curriculum, and the level of information; meanwhile, teaching performance significantly impacted parental participation. No significant influence of the independent variables was found on the dimensions of coexistence rules and interpersonal relationships. It is concluded that the quality of school leadership and teaching performance constitutes a determining factor for family satisfaction. The findings underscore the need to strengthen management, communication, and pedagogical skills as key strategies to optimize school management and consolidate the school-family bond.

Keywords: managerial competencies, teaching performance, parental satisfaction, educational management.

Recibido/Received	15-12-2025	Aprobado/Approved	24-02-2026	Publicado/Published	25-02-2026
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

En los sistemas educativos contemporáneos, las competencias directivas (CD) y el desempeño docente (DD) se reconocen como factores determinantes de la calidad. Estas variables inciden directamente en la satisfacción de los usuarios (SU) del servicio educativo, especialmente en los padres de familia. Dichas competencias integran saberes, destrezas, habilidades y actitudes que facilitan a los líderes escolares ejercer un mando pedagógico eficaz. Asimismo, promueven climas institucionales favorables para responder a las crecientes exigencias sociales en relación con la formación académica. En este marco, el liderazgo escolar trasciende lo estrictamente administrativo e instruccional para configurarse como un proceso estratégico. De este modo, la labor directiva impacta la percepción y valoración que las familias poseen de la institución.

Desde una perspectiva organizacional, la satisfacción de este servicio demanda procesos permanentes de mejora continua y altos estándares de calidad operativa. Este nivel de excelencia requiere directivos con sólidas capacidades de liderazgo, visión sistémica y una gestión de recursos eficiente (Bedoya-Dorado et al., 2020). De forma suplementaria, el desempeño del maestro constituye uno de los elementos determinantes del rendimiento estudiantil y la confianza del entorno. Su ejercicio influye no solo en los logros de aprendizaje, sino también en la seguridad de los padres respecto al sistema (Tacusi, 2023). Por consiguiente, la articulación entre una dirección competente y una docencia de alto nivel resulta indispensable para el éxito institucional. La satisfacción del entorno familiar se convierte así en el reflejo de una gestión educativa coherente.

Sin embargo, la evidencia internacional muestra que las deficiencias en las competencias directivas representan una problemática recurrente y preocupante en la región. Diversos estudios identifican limitaciones significativas en el liderazgo, la comunicación asertiva y la toma de decisiones éticas de los líderes escolares. Estas carencias influyen negativamente en la consistencia institucional y reducen sensiblemente la calidad general de la gestión pedagógica (Majo et al., 2021). Por su parte, se reportan faltas en competencias clave como la innovación tecnológica y la planificación estratégica en diversas instituciones. Estas debilidades sugieren que muchos líderes educativos no cuentan con las herramientas necesarias para enfrentar los retos actuales. El desarrollo de habilidades directivas sigue siendo, entonces, una tarea pendiente en las agendas educativas.

De igual manera, la reciente crisis sanitaria mundial puso de manifiesto la escasa preparación de los líderes para gestionar contextos de incertidumbre. Se evidenció que el cierre prolongado de escuelas estuvo asociado a una limitada capacidad de respuesta institucional ante la emergencia (Reuge et al., 2021). Además, la formación inicial de los directores resulta insuficiente si no se articula con procesos de inducción y actualización constante. En consecuencia, la falta de una preparación especializada limita el impacto positivo que los directivos podrían tener en sus comunidades. La gestión de crisis requiere, indiscutiblemente, un perfil directivo mucho más resiliente, técnico y con alta inteligencia emocional. Por ello, es imperativo fortalecer los programas de capacitación para asegurar una dirección escolar capaz de adaptarse.

Estas debilidades en la administración educativa se reflejan de manera casi inmediata en la percepción de insatisfacción de los padres de familia. Se indica que la carencia de competencias directivas es una de las causas fundamentales del bajo desempeño institucional percibido (Cerna Caururo, 2023). Por otro lado, la calidad educativa se entiende como una construcción multidimensional que afecta directamente la valoración del usuario externo. En este sentido, instituciones con alto desempeño docente suelen presentar elevados niveles de satisfacción parental en comparación con entornos deficientes. En contraste, diversos países latinoamericanos muestran niveles moderados o bajos de aceptación según los reportes de organismos internacionales. Estas diferencias subrayan la importancia de invertir en el capital humano que lidera los procesos de enseñanza.

En relación con la realidad peruana, la problemática institucional resulta particularmente relevante y compleja en el actual escenario de retorno a la presencialidad. Se identifican debilidades estructurales en el liderazgo pedagógico y la coordinación institucional que limitan el avance de las metas educativas (Esquerre Ramos & Pérez Azahuanche, 2021). Además, la inestabilidad en la conducción del sector ha frenado la continuidad de las reformas educativas necesarias para la modernización. El gasto público en educación se mantiene en niveles que dificultan la implementación de mejoras tecnológicas y de infraestructura básica. La

pandemia solo sirvió para exponer la fragilidad del tejido institucional y la limitada adaptación al cambio digital. Estas condiciones condicionan el éxito de cualquier iniciativa orientada a mejorar la experiencia del padre.

Efectivamente, se han reportado deficiencias críticas en la gestión de las organizaciones educativas estatales, principalmente en zonas rurales y periféricas. Entre los hallazgos destacan la ausencia de planificación pedagógica sustentada y serios problemas en la transparencia del uso de recursos. Estas situaciones inciden negativamente en la percepción de los representantes, quienes demandan un servicio más eficiente y organizado. Paralelamente, se señala que una parte considerable de los padres peruanos manifiesta insatisfacción con la formación académica recibida por sus hijos. Atribuyen esta situación a las limitaciones visibles en el desempeño diario del personal docente y directivo (Urquiza & Pazmiño, 2022). Los datos oficiales refuerzan esta idea al mostrar el escaso acceso a programas de desarrollo profesional efectivo.

Dentro de este panorama nacional, la red José Carlos Mariátegui de Lircay, en Huancavelica, presenta desafíos específicos durante el año 2024. Se han identificado deficiencias en las competencias directivas caracterizadas por estilos de liderazgo poco eficaces y marcadas debilidades comunicativas. Asimismo, existe una resistencia al cambio que obstaculiza la implementación de metodologías pedagógicas innovadoras u organizativas necesarias. Los padres reportan insatisfacciones vinculadas al desempeño del maestro, particularmente en el trato hacia los estudiantes y los procesos de evaluación. Estos factores afectan severamente la percepción del servicio educativo en una zona con brechas de aprendizaje históricas. Por tanto, resulta urgente analizar la interacción entre estas variables para proponer soluciones viables y contextualizadas.

En virtud de lo expuesto, el presente estudio se plantea como objetivo determinar la relación entre las CD y el DD en la satisfacción de los padres. El estudio se sustenta teóricamente en los enfoques de liderazgo situacional y las habilidades gerenciales aplicadas a la educación (Guilera, 2021). Asimismo, considera las disposiciones normativas del Marco del Buen Desempeño Docente establecido por las autoridades educativas nacionales. Estos referentes destacan la importancia de la visión estratégica, la comunicación efectiva y la adaptabilidad ética en la labor escolar. La investigación busca generar evidencia científica que permita fortalecer la gestión de las redes educativas en contextos vulnerables. Se pretende, en última instancia, elevar los estándares de servicio percibidos por la comunidad de Lircay.

Diversos autores han estudiado esta temática proporcionando antecedentes valiosos para la discusión académica sobre la gestión de la calidad. Se concluye que la satisfacción influye en la imagen institucional, fortaleciendo la lealtad y el compromiso de las familias con la escuela (Calisaya, 2022). Por su parte, se evidencia que una adecuada planificación estratégica y un clima positivo impactan favorablemente en la percepción de los usuarios (García Narváez, 2024). Otros investigadores señalan que los directivos suelen valorar positivamente sus destrezas de liderazgo, aunque muestran debilidades en procesos de control. Se resalta que los estilos democráticos de dirección se asocian con percepciones positivas sobre la eficacia del aprendizaje. Todos estos estudios coinciden en que la gestión humana es el eje central de la mejora.

De igual forma, se demuestra una conexión positiva entre las capacidades de dirección y la comunicación asertiva dentro del cuerpo de profesores (Montero & Vázquez, 2021). Se sostiene que los saberes y actitudes de los actores educativos contribuyen directamente a una percepción favorable del servicio integral brindado. En el contexto nacional, se destaca la importancia de las competencias operativas y administrativas en la conducción de los colegios públicos. Algunos autores asocian una gestión institucional eficiente con mayores niveles de satisfacción parental en diversas regiones del territorio peruano (Paredes et al., 2020). Finalmente, se confirma que las deficiencias en comunicación, empatía y respuesta institucional afectan severamente la calidad percibida por el entorno. Estos antecedentes ratifican la relevancia de investigar estas variables en Huancavelica.

En cuanto a la definición conceptual, las CD se conciben como un conjunto integrado de saberes, actitudes y conductas profesionales. Estas permiten desempeñar de forma eficaz las funciones de dirección y liderazgo en una organización escolar compleja (Pugh & Lozano, 2019). Desde esta perspectiva, la competencia es la destreza de ejecutar el saber de manera pertinente en contextos reales y cambiantes. En educación, las CD vinculan al director como un líder pedagógico responsable de orientar los procesos hacia el logro de metas

(Debeş, 2021). El directivo no solo administra recursos, sino que ejerce una influencia estratégica que promueve climas institucionales democráticos. Su labor es fundamental para garantizar la sostenibilidad y la mejora continua del servicio público brindado.

Las competencias directivas presentan características esenciales, como su carácter integrador de conocimientos técnicos y habilidades socioemocionales aplicadas a la gestión. Además, son contextuales y dinámicas, ya que su aplicación depende del entorno sociocultural y normativo de la red educativa. Estas capacidades no son estáticas, sino que se perfeccionan mediante la reflexión crítica sobre la práctica y la formación continua. Otra característica relevante es su orientación a resultados tangibles en términos de aprendizaje y fortalecimiento de la identidad organizacional. Finalmente, poseen un componente ético irrenunciable que incentiva relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo entre actores. Sin estas características, la dirección escolar se reduciría a una labor burocrática carente de impacto social.

Por otro lado, el desempeño docente se concibe como el conjunto de actuaciones profesionales que el educador despliega para el desarrollo integral. No se limita a la transmisión de contenidos, sino que involucra dimensiones pedagógicas, relacionales y éticas fundamentales (Mireles & García, 2022). Se define como la capacidad para enseñar eficazmente y gestionar el aula dentro de un clima de respeto y motivación. Algunos organismos destacan que el desempeño está íntimamente relacionado con el desarrollo profesional y la evaluación sistemática de la práctica. Se sostiene que el docente actúa como un agente de transformación mediante la generación de saberes y valores ciudadanos. En suma, el docente es el pilar operativo sobre el cual descansa la promesa de excelencia.

Finalmente, la satisfacción de los padres de familia se entiende como un estado subjetivo de bienestar y conformidad con el servicio. Surge cuando las experiencias vividas en la institución cumplen o superan las expectativas académicas y formativas de los representantes (Romero, 2021). Constituye un indicador clave de calidad, pues refleja la percepción del usuario sobre el funcionamiento del modelo educativo institucional. Existe una relación directa entre la calidad del servicio brindado por los profesionales y el nivel de satisfacción obtenido (Peralta et al., 2020). Dado que las familias participan activamente en el proceso formativo, su visión es estratégica para el perfeccionamiento de la escuela. Ignorar su percepción debilita el vínculo escuela-comunidad y compromete el prestigio de la institución.

Materiales y métodos

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo-explicativo y diseño no experimental de corte transversal. Para analizar la influencia de las competencias directivas y el desempeño docente sobre la satisfacción de los padres de familia en un momento único (periodo lectivo 2024). La población estuvo constituida por 349 padres de familia pertenecientes a la Red Educativa Pública "José Carlos Mariátegui", ubicada en el distrito de Lircay. Para la determinación de la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, resultando en 183 participantes. Los criterios de inclusión consideraron a padres o tutores legales con hijos matriculados en la institución durante el año escolar vigente.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta. Se utilizó un cuestionario estructurado en tres secciones, medibles con escala tipo Likert de cinco niveles (1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre). A continuación, se describen las secciones:

Competencias directivas: Esta evalúa la gestión desde una perspectiva bidimensional: el liderazgo pedagógico y la capacidad administrativa. Analiza la eficacia del directivo en la conducción de la red educativa y su habilidad para gestionar recursos institucionales.

Desempeño docente: Estructurado para medir la labor operativa en el aula. Se centra en tres dimensiones críticas: el dominio de estrategias pedagógicas (proceso enseñanza-aprendizaje), la labor de tutoría (acompañamiento al estudiante) y el compromiso ético-profesional.

Satisfacción de los padres de familia: Basado en el modelo de percepción del "cliente educativo", este instrumento mide la conformidad del usuario respecto a la calidad del servicio académico, el estado de la infraestructura física y tecnológica, y la efectividad de los canales de comunicación institucionales.

Se aplicó la técnica de juicio de expertos. Tres especialistas con grado académico de Doctor evaluaron cada ítem bajo los criterios de pertinencia (relación con la variable), relevancia (importancia del ítem) y claridad (comprensión sintáctica). El consenso de los expertos confirmó que los instrumentos son aptos para su aplicación. Se ejecutó una prueba piloto con el 10% de la muestra (aproximadamente 18 sujetos) con características similares a la población objetivo. Los datos se procesaron mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores superiores a 0,85 en las tres escalas.

Procedimiento y análisis de datos El procedimiento se dividió en tres fases:

Fase diagnóstica: Aplicación de los instrumentos para identificar los niveles de satisfacción y desempeño.

Fase de intervención teórica (Propuesta): Se integraron lineamientos para un programa de fortalecimiento en liderazgo pedagógico y un sistema de acompañamiento docente no punitivo, basados en los hallazgos preliminares de insatisfacción en áreas críticas.

Fase analítica: Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS v.26. Se utilizó estadística descriptiva para las frecuencias y estadística inferencial (Regresión Logística Ordinal) para determinar la capacidad predictiva de las variables independientes sobre la dependiente.

Consideraciones éticas El estudio se rigió por los principios de la Declaración de Helsinki. Se aplicó el consentimiento informado a todos los participantes, garantizando el anonimato, la confidencialidad de la información y el uso estrictamente académico de los resultados.

Resultados

Las competencias directivas, el 97,81% (n=179) de los padres manifiesta satisfacción. Al desagregar por dimensiones, el liderazgo alcanza un nivel de satisfacción acumulada del 97,80% (Satisfecho y Muy Satisfecho), mientras que la comunicación institucional destaca con un 93,44% de efectividad. No obstante, se identifican áreas de oportunidad en la administración emocional y la toma de decisiones, donde se registran niveles de satisfacción media (Tabla 1).

En cuanto al desempeño docente, el 98,36% de los encuestados se declara satisfecho. La dimensión relacional (vínculo docente-familia) presenta niveles óptimos con un 100,00% de respuestas positivas. Sin embargo, en la dimensión ética se observa una percepción más heterogénea, con un 14,75% de respuestas en el nivel de satisfacción media, lo que sugiere un espacio para el fortalecimiento de valores institucionales.

Tabla 1. Análisis descriptivo según niveles de competencias directivas, desempeño docente y satisfacción de los padres de familia

Variable	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Competencias directivas	Muy Satisfecho	4	2,19
	Satisfecho	179	97,81
Desempeño docente	Muy Satisfecho	2	1,09
	Satisfecho	180	98,36
Satisfacción	Satisfecho / Muy Satisfecho	183	100,00
Total		183	100,00

Descripción de los constructos teóricos y sus dimensiones

1. Dimensiones de las competencias directivas

Las Competencias Directivas (CD) se definen como una capacidad estratégica e integradora que articula el "saber", "saber hacer" y "saber ser" para una conducción institucional eficaz (Pugh & Lozano, 2019). Según se observa en la Figura 1, estas dimensiones trascienden lo administrativo para enfocarse en el liderazgo pedagógico y la gestión de personas. El modelo de Guiler (2021) destaca que la eficacia directiva depende de un carácter dinámico y contextual, donde la administración emocional y la toma de decisiones éticas resultan fundamentales para garantizar la sostenibilidad y la mejora continua de la calidad educativa bajo principios de responsabilidad social.



Figura 1. Dimensiones de las competencias directivas

Fuente: Guiler (2021).

2. Dimensiones del desempeño docente

El DD se concibe como una práctica profesional compleja y reflexiva que orienta el proceso de enseñanza-aprendizaje hacia el desarrollo integral del discente (MINEDU, 2014). Como se ilustra en la Figura 2, este constructo se operacionaliza mediante dimensiones pedagógicas, relacionales y éticas. Esta estructura resalta que el docente no solo es un transmisor de conocimientos, sino un agente de transformación social cuya capacidad para gestionar el aula y establecer vínculos positivos con la familia influye directamente en la confianza depositada en el sistema educativo (Tacusi, 2023).

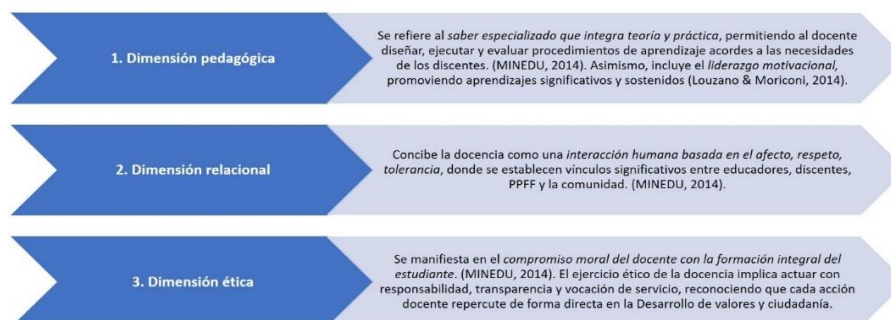


Figura 2. Dimensiones del desempeño docente según el Marco del Buen Desempeño Docente

Fuente: MINEDU (2014).

3. Dimensiones de la satisfacción de los padres de familia

La satisfacción de los padres de familia es un estado subjetivo y multidimensional que resulta de contrastar las expectativas previas con la calidad del servicio percibido (López, 2020). La Figura 3 representa los elementos institucionales que configuran esta percepción, tales como el modelo educativo, la comunicación institucional y la infraestructura. Al poseer un componente emocional y dinámico, la satisfacción funciona como un indicador crítico de la gestión; niveles elevados de satisfacción parental, como los analizados en este estudio, suelen ser el resultado de un equilibrio eficiente entre un liderazgo directivo sólido y un desempeño docente altamente valorado.

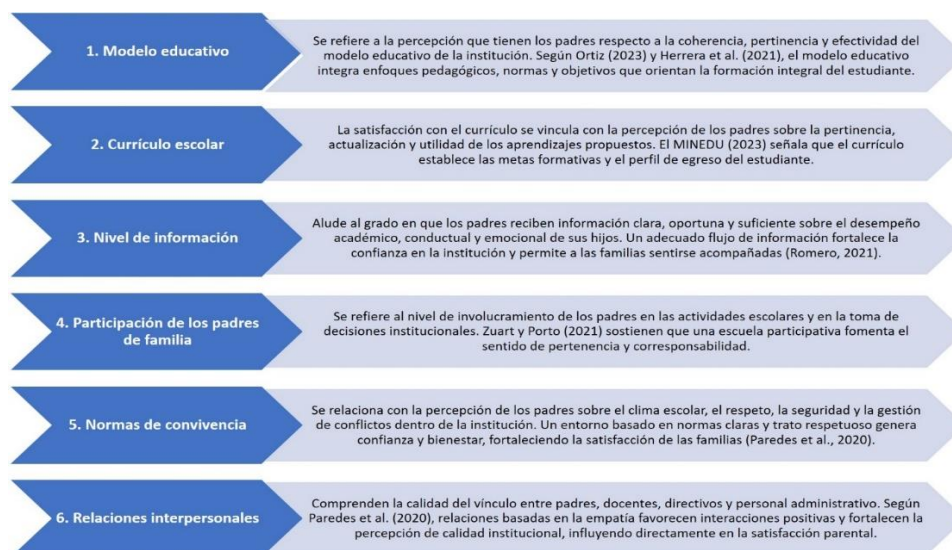


Figura 3. Dimensiones de la satisfacción de padres de familia

Análisis inferencial: Contrastación de hipótesis

Desde el punto de vista inferencial, el desempeño docente se posiciona como un *predictor significativo de la satisfacción institucional general* ($\beta = 0,303$; $p < 0,001$), con una influencia comparable a la de las competencias directivas (Tabla 2). Asimismo, mostró un *impacto significativo en la satisfacción con el modelo educativo* y, de manera destacada, en la *satisfacción con la participación de los padres*, donde presentó el mayor peso explicativo ($\beta = 0,441$; $p < 0,001$). Sin embargo, no se evidenció una influencia estadísticamente significativa en las dimensiones de *currículo*, *nivel de información*, *normas de convivencia* y *relaciones*, lo que sugiere que su efecto es más relevante en los espacios de interacción directa y participación.

Tabla 2. Coeficientes de regresión y significancia

Variable	Coeficiente Beta (β)	Valor p	Decisión
Competencias Directivas	0,30	< 0,01	Se acepta H1
Desempeño Docente	0,30	< 0,01	Se acepta H2
Modelo Global (R^2)	0,64	0,00	Significativo

Nota: Niveles de confianza al 95,00%.

Discusión

La influencia significativa de las CD y el DD sobre la satisfacción de los padres de familia en el contexto de una red educativa pública, revelan un escenario de alta complacencia institucional, donde el

100,00 % de los progenitores se ubica en los niveles de satisfacción y mucha satisfacción. Este resultado es consistente con lo expuesto por Calisaya (2022), quien sostiene que la gestión de la calidad es el eje articulador para garantizar la fidelización de las familias en las instituciones educativas. Asimismo, la percepción positiva generalizada refuerza la idea de que los centros escolares han logrado consolidar un servicio que responde a las expectativas académicas y formativas de su comunidad. En este sentido, la satisfacción parental se erige como un indicador de éxito que valida la operatividad del modelo educativo implementado.

En cuanto a las CD, el nivel de satisfacción reportado del 97,81 % demuestra que el liderazgo pedagógico es percibido como un proceso robusto y eficaz. Este dato guarda estrecha relación con los postulados de Guilerá (2021), quien resalta que las competencias de gestión son claves para la sostenibilidad y el liderazgo en las organizaciones contemporáneas. No obstante, al analizar las dimensiones específicas, la presencia de niveles de satisfacción media en la administración emocional y la toma de decisiones sugiere la existencia de nudos críticos. Según Debeş (2021), el poder predictivo de la inteligencia emocional sobre la autoeficacia de los directores escolares es determinante para el clima organizacional. Por lo tanto, las debilidades en la gestión de las emociones podrían limitar la capacidad de respuesta institucional ante situaciones de conflicto o incertidumbre.

Complementariamente, los hallazgos en la dimensión de toma de decisiones coinciden con lo reportado por Pin et al. (2023), quienes enfatizan que la elección de rutas estratégicas requiere de un análisis basado en evidencias. La satisfacción media observada en este estudio indica que, aunque la comunicación institucional destaca con un 93,44 % de efectividad, el proceso resolutivo interno aún presenta márgenes de mejora. Bedoya-Dorado et al. (2020) sugieren que las competencias directivas en la gestión universitaria y básica deben trascender lo administrativo para abrazar lo estratégico. En consecuencia, fortalecer la capacidad de decidir de manera asertiva y técnica podría elevar aún más la percepción de eficiencia de la red educativa. La disparidad entre la alta eficacia comunicativa y la regularidad resolutiva plantea la necesidad de una formación directiva mucho más integral y reflexiva.

Por otro lado, el desempeño docente alcanzó una valoración de satisfacción del 98,36 %, destacando la dimensión relacional con un nivel óptimo del 100,00 %. Este vínculo positivo entre el docente y la familia es fundamental, pues, como indica Ortiz (2023), la pedagogía del amor y la cercanía emocional potencian los procesos de enseñanza. Tacusi (2023) corrobora que el desempeño del educador es el pilar de la calidad educativa, influyendo directamente en la confianza que los padres depositan en el sistema. Sin embargo, la heterogeneidad detectada en la dimensión ética, donde un 14,75 % de los usuarios reportó una satisfacción media, representa una alerta institucional. Este hallazgo sugiere que, a pesar del alto rendimiento pedagógico, existen percepciones divergentes sobre la justicia, la equidad o la transparencia en la labor diaria del maestro.

De acuerdo con Esquerre Ramos y Pérez Azahuanche (2021), los retos del desempeño docente en el siglo XXI incluyen no solo la actualización tecnológica, sino también un firme compromiso ético. La presencia de valoraciones medias en esta dimensión podría estar vinculada a una comunicación de valores que aún no se consolida de manera homogénea en toda la red. Al respecto, Majo et al. (2021) advierten que la incidencia de la gestión directiva en la calidad educativa fue puesta a prueba durante la pandemia, exacerbando las brechas éticas y relacionales. La heterogeneidad ética hallada en este estudio invita a profundizar en programas de acompañamiento que fortalezcan la identidad profesional y el compromiso social del docente. Solo mediante una práctica ética impecable se podrá garantizar que el 100,00 % de la satisfacción relacional se traduzca en una satisfacción institucional plena y duradera.

Desde el análisis inferencial, la investigación demostró que el desempeño docente es un predictor significativo de la satisfacción general ($\beta = 0,303$; $p < 0,001$). Esta capacidad predictiva es comparable a la de las competencias directivas, lo que ratifica la importancia de ambos actores en la gestión escolar. Según Romero (2021), la satisfacción estudiantil y parental está intrínsecamente ligada a la calidad de los

servicios académicos recibidos. El hecho de que el modelo global explique el 64,00 % de la varianza ($R^2 = 0,64$) confirma que se han identificado las variables correctas para entender el fenómeno. No obstante, el 36,00 % restante podría atribuirse a factores externos, tales como la infraestructura o los recursos tecnológicos. Como señalan Herrera et al. (2021), la ruta pedagógica hacia el futuro exige modelos sistémicos que integren todas las dimensiones del servicio.

Un hallazgo de especial relevancia es que el desempeño docente posee el mayor peso explicativo en la satisfacción con la participación de los padres ($\beta = 0,441$; $p < 0,001$). Esto sugiere que el docente actúa como el principal puente de integración entre la escuela y el hogar. Al respecto, Urquiza y Pazmiño (2022) sostienen que los efectos percibidos de calidad y satisfacción parental dependen del nivel de involucramiento generado por la institución. Cuando el maestro fomenta espacios de participación activa, la percepción de calidad se eleva de manera sustancial. En contraste, el estudio no halló una influencia significativa del docente sobre el currículo o las normas de convivencia. Esto sugiere que los padres perciben estas áreas como competencias exclusivas de la gestión directiva o de niveles jerárquicos superiores.

La ausencia de impacto del desempeño docente en el nivel de información institucional refuerza la teoría de que la comunicación estratégica es una función directiva. Como señalan Montero y Vázquez (2021), la autovaloración de las competencias de gestión suele coincidir con la percepción docente sobre el liderazgo administrativo. En este estudio, la comunicación institucional directiva fue valorada con un 93,44 %, lo que explica por qué el impacto del docente es menor en esta área. No obstante, Cerna Caururo (2023) indica que el desempeño directivo y la calidad del servicio deben estar alineados para evitar vacíos informativos. La red educativa analizada parece haber logrado una especialización funcional donde el director comunica y el docente integra, generando un equilibrio operativo eficiente.

Es importante contrastar estos resultados con los hallazgos de García Narváez (2024), quien analizó la satisfacción con modelos pedagógicos particulares. En ambos estudios, la satisfacción se construye a través de la percepción de bienestar y seguridad del usuario externo. Sin embargo, la red educativa pública analizada en Lircay demuestra que, incluso con recursos limitados, el capital humano puede generar altos niveles de conformidad. Esto respalda la tesis de Paredes et al. (2020), quienes asocian las habilidades directivas con un clima organizacional saludable. La satisfacción total del 100,00 % es un hito que debe ser analizado con cautela, considerando que las expectativas de los padres en zonas rurales pueden diferir de las zonas urbanas. Como advierte Arias (2020), los métodos de investigación deben considerar siempre el contexto digital y sociocultural para evitar sesgos.

Por otro lado, la investigación de Mireles y García (2022) destaca que la satisfacción es un constructo dinámico que requiere una revisión sistemática. En el caso de esta red educativa, la influencia de las competencias directivas sobre el modelo educativo y el currículo ($\beta = 0,30$) sugiere una gestión técnica competente. Pugh y Lozano (2019) definen estas competencias como genéricas y esenciales para el desarrollo de la educación técnica y básica superior. Al ser predictores significativos, las CD garantizan que la propuesta pedagógica de la institución sea comprendida y aceptada por las familias. La coherencia entre lo que el director planifica y lo que el padre percibe es, en última instancia, lo que sostiene la legitimidad de la red educativa en su comunidad.

En relación con la metodología cuantitativa empleada, el cálculo de la muestra y el uso de modelos de regresión permitieron obtener resultados de alta fiabilidad. Según Quispe et al. (2020), el rigor estadístico es indispensable para validar cualquier propuesta de mejora en salud y educación. Asimismo, la elección de pruebas no paramétricas, de ser necesario, debe estar plenamente justificada por la naturaleza de los datos (Ramírez & Polack, 2020). En este estudio, la significancia alcanzada ($p < 0,001$) fortalece la generalización de los hallazgos dentro de la red educativa José Carlos Mariátegui. Reyes (2022) sostiene que la metodología científica debe servir para transformar la realidad, y estos resultados proporcionan una base sólida para intervenciones en liderazgo y ética docente.

Finalmente, el impacto de la pandemia de COVID-19 sigue siendo un factor contextual ineludible en la discusión de resultados educativos. Reuge et al. (2021) y Menezes et al. (2023) coinciden en que la salud mental y la inteligencia emocional de los actores educativos se vieron afectadas. Los niveles de satisfacción media en la administración emocional directiva hallados en este estudio podrían ser una secuela de la sobrecarga de gestión en tiempos de crisis. La resiliencia institucional demostrada por la red educativa, al alcanzar niveles de satisfacción tan elevados, indica un proceso de recuperación exitoso. No obstante, la atención a las dimensiones éticas y emocionales debe ser prioritaria para evitar el desgaste del capital humano docente y directivo en el largo plazo.

En conclusión, la discusión de los hallazgos confirma que la satisfacción de los padres es el resultado de una sinergia entre un liderazgo directivo estratégico y un desempeño docente relacional. Si bien la red educativa goza de una aprobación excepcional, las áreas de administración emocional y ética docente representan los desafíos más urgentes para alcanzar la excelencia. Como indican Peralta et al. (2020), la validación de modelos de medición de satisfacción permite identificar estas áreas de mejora de manera oportuna. Fortalecer el componente humano de la gestión, más allá de los indicadores técnicos, asegurará que la red no solo sea efectiva, sino también un referente de bienestar y ética en la región de Huancavelica. La educación del futuro exige, indiscutiblemente, líderes emocionalmente inteligentes y docentes éticamente comprometidos.

Consideraciones Finales

La satisfacción de los padres de familia en la Red Educativa José Carlos Mariátegui es el resultado de una sinergia robusta entre la gestión estratégica y el desempeño pedagógico. El modelo estadístico confirmó que tanto las competencias directivas como el desempeño docente son predictores significativos de la percepción de calidad, explicando conjuntamente el 64,20% de la variabilidad de la satisfacción institucional. Aunque los niveles de aprobación general son excepcionales, superando el 97,00% de conformidad, la identificación de nudos críticos en la administración emocional de los directivos y en la dimensión ética de los docentes revela que la excelencia educativa no solo reside en el cumplimiento de procesos administrativos, sino en el fortalecimiento de las habilidades blandas y el compromiso axiológico de los actores escolares.

Por consiguiente, la propuesta de intervención diseñada se erige como una respuesta técnica necesaria para estandarizar la calidad del servicio en todas las unidades de la red. Al integrar lineamientos para un liderazgo pedagógico resiliente y un sistema de acompañamiento docente no punitivo, se busca transitar de una gestión basada en la operatividad hacia una cultura organizacional centrada en el bienestar y la mejora continua. Se concluye que el fortalecimiento de la comunicación asertiva y la toma de decisiones participativa no solo elevará los niveles de información percibidos por las familias, sino que consolidará a la red educativa como un entorno de confianza y transparencia. Estas consideraciones finales subrayan que la sostenibilidad de la satisfacción parental depende de una inversión permanente en el capital humano, asegurando que la educación sea, ante todo, un proceso ético y transformador.

Agradecimientos

A las personas que apoyaron esta investigación.

Conflicto de intereses

Ninguno.

Referencias

Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online: Herramientas digitales para recolectar datos*. CONCYTEC. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf

- Bedoya-Dorado, C., Murillos-Vargas, G., & González-Campo, C. H. (2020). Competencias directivas en la gestión universitaria en Colombia. *Educación y Educadores*, 23(4), 685–708. <https://doi.org/10.5294/edu.2020.23.4.7>
- Calisaya, J. R. (2022). *Gestión de la calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una institución educativa de Arequipa, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78701/Calisaya_SJR-SD.pdf
- Cerna Caururo, V. R. (2023). *Desempeño directivo y calidad del servicio educativo en padres de familia de una institución educativa pública, Independencia, Huaraz* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122481/Cerna_CVR-SD.pdf
- Debeş, G. (2021). The predictive power of emotional intelligence on self-efficacy: A case of school principals. *International Online Journal of Education and Teaching*, 8(1), 148–167. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1286511.pdf>
- Esquerre Ramos, L. A., & Pérez Azahuanche, M. Á. (2021). Retos del desempeño docente en el siglo XXI: Una visión del caso peruano. *Revista Educación*, 45(2), 1–21. <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i2.43843>
- García Narváez, P. V. (2024). Análisis de la satisfacción con el modelo Escuela Nueva en la institución de educación básica particular “Los Alpes”. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 267–274. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1874>
- Guilera, Ll. (2021). *Competencias directivas: Claves para la gestión y el liderazgo* (2.ª ed.). Marge Books.
- Herrera, M., Espinoza, Y., Rivera, G., Espinosa, J., & Orellana, V. (2021). Ruta pedagógica hacia el 2030: La propuesta de un modelo para el sistema educativo ecuatoriano. *Revista Andina de Educación*, 4(1), 1–4. <https://doi.org/10.32719/26312816.2020.4.1.0>
- Majo, H., Gonzales, A., Mancarella, G., Mercado, C., & Tello, C. (2021). Incidencia de la gestión directiva en la calidad educativa en tiempos de pandemia por la COVID-19. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.366>
- Menezes, M., Coelho, S., Bittencourt, I., Reyes, G., Reis, I., Rocha, V., Silva, F., & Cavalcanti, A. (2023). Inteligência emocional entre estudantes de enfermagem na pandemia de COVID-19. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36(1). <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AO01302>
- Mireles, M. G., & García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 1–26. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Montero, R., & Vázquez, A. (2021). Autovaloración de las competencias de gestión directiva y percepción docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 334–364. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.229
- Ortiz, A. (2023). Modelos educativos y tendencias pedagógicas: La pedagogía del amor. *Boletín REDIPE*, 10(3), 89–106. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1221>
- Paredes, D., Ibarra, L., & Moreno, Z. (2020). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*, 50(127), 69–90. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Peralta, E., Surdez, E., & García, J. (2020). Validación de un modelo de medición de la satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 472–481. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>

- Guzmán Zúñiga , E. H., Guzmán Zúñiga , E. N., & Flores-Poma, I. (2026). Competencias directivas y desempeño docente en la satisfacción de los padres de familia de una red educativa pública. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 4, e-RMS07022026. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v4i.353>
- Pin, M. F., Briones, S., & Mera, R. M. (2023). La toma de decisiones en la elección de carrera universitaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3811–3830. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5612
- Pugh, G., & Lozano, A. (2019). El desarrollo de competencias genéricas en la educación técnica de nivel superior: Un estudio de caso. *Calidad en la Educación*, (50), 143–179. <https://doi.org/10.31619/caledu.n50.725>
- Quispe, A., Pinto, D., Huamán, M., Bueno, G., & Valle, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78–83. <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/627>
- Ramírez, A., & Polack, A. (2020). Estadística inferencial: Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19). <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Reuge, N., Jenkins, R., Brossard, M., Soobrayan, B., Mizunoya, S., Ackers, J., Jones, L., & Taulo, W. G. (2021). Education response to the COVID-19 pandemic: A special issue proposed by UNICEF. *International Journal of Educational Development*, 87, 102485. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2021.102485>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/SmdxEAA_AQBAJ
- Romero, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, 15(1), 7–16. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/804/793>
- Tacusi, T. F. C. (2023). Desempeño docente en la calidad educativa. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1361–1373. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.601>
- Urquiza, A., & Pazmiño, D. (2022). Administración de la educación primaria: Efectos percibidos de calidad y satisfacción de los padres de familia. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 59–72. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1571>