UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL PERÚ – 2023"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Bach. CIELO ROSITA GERONIMO SILVESTRE
ORCID: 0009-0003-2391-9714

Bach. MIGUEL ANGEL GUERRA SALVADOR
ORCID: 0000-0003-2312-8691

ASESOR:

DR. RAMÓN OSORIO ALBERTO BUENO
ORCID: 0000-0002-3412-4349

TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO DEL DESARROLLO PROFESIONAL

CAÑETE – PERÚ

2023

Hoja de jurado

Firmado digitalmente por: FRANCO MEDINA JORGE LAZARO FIR 06104551 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/08/2023 15:41:49-0500

Dr. Jorge Lázaro Franco Medina
Presidente

Firmado digitalmente por: OCHOA PAREDES Filiberto Fernando FIR 07356267 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/09/2023 00:17:43-0500

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Secretario

Dr. Cesar Fajardo Magallanes
Vocal

Firmado digitalmente por: FAJARDO MAGALLANES CESAR EDGARDO FIR 25697163 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04/09/2023 16:10:45-0500

Dr. Ramon Osorio Alberto Bueno
Asesor

Firmado digitalmente por: ALBERTO BUENO RAMON OSORIO FIR 20028058 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 05/09/2023 09:25:19-0500

Dedicatoria

Dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia por ser fuente de motivación para mi crecimiento profesional, principalmente a mi madre y hermanos porque gracias a su amor aprendí a afrontar momentos difíciles con resiliencia y perseverancia.

Geronimo Silvestre Cielo Rosita

A mi madre, Edilia, por su apoyo constante en mi formación universitaria, y a mi padre, Roberto, por su apoyo y consejos constantes. A mis hermanos que son mi mayor motivación para alcanzar mis metas.

A mis amigos y compañeros por compartir por la motivación de cada día.

Guerra Salvador Miguel Angel

Agradecimiento

A Dios, por darme la oportunidad de vivir esta etapa de mi vida.

A mis padres y hermanos, por su constante motivación y apoyo para cumplir mis metas, por su amor incondicional ante sucesos fortuitos y por ser parte esencial de mi crecimiento personal y profesional.

A los docentes, por sus valiosos aportes y enseñanzas que contribuyeron en mi formación como profesional.

Geronimo Silvestre Cielo Rosita

A mis padres y mis hermanos, por la constante motivación en cumplir mis sueños. Por estar presentes en cada proceso de esta meta. Por el apoyo constante y palabras de aliento, les agradezco mucho.

A los docentes, quienes contribuyeron y apoyan con sus acertados consejos en mi formación profesional.

Guerra Salvador Miguel Angel

Índice

Hoja de jurado i

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Lista de tablas vii

Resumen ix

Abstract x

Introducción xi

I. Planteamiento del Problema 1

1.1. Descripción de la Realidad Problemática 1

1.2. Formulación del Problema 4

1.2.1. Problema General 4

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. Objetivos 4

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 5

1.4. Justificación 6

1.5. Delimitación de la Investigación 8

1.5.1. Delimitación Teórica 8

1.5.2. Delimitación Temporal 8

1.5.3. Delimitación Espacial 8

II. Marco Teórico y Empírico 9

2.1. Marco Teórico 9

2.1.1. Gestión Educativa 9

A. Definición 9

B. Dimensiones 10

C. Indicadores 11

D. Teorías 11

2.1.2. Satisfacción en los Estudiantes 15

A. Definición 15

B. Dimensiones 16

C. Indicadores 17

D. Teorías 17

2.2. Antecedentes 20

A. Antecedentes Nacionales 20

B. Antecedentes Internacionales 25

2.3. Definición de Términos Básicos 28

III. Hipótesis y Variables 31

3.1. Hipótesis 31

3.1.1. Hipótesis General 31

3.1.2. Hipótesis Específicas 31

3.2. Definición Conceptual de las Variables 32

3.3. Operacionalización de las Variables 33

IV. Diseño Metodológico 35

4.1. Tipo de Investigación 35

4.2. Diseño de la Investigación 35

4.3. Método de Investigación 36

4.4. Población y Muestra 37

4.5. Lugar de Estudio 38

4.6. Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos 40

4.7. Análisis y Procesamiento de Datos 40

V. Resultados 42

5.1. Resultados Descriptivos 42

5.2. Resultados Inferenciales 45

VI. Discusión de Resultados 49

VII. Conclusiones 54

VIII. Recomendaciones 56

IX. Referencias 59

X. Anexos 65

Lista de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable percepción de la gestión educativa y sus dimensiones..... 42

Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción y sus dimensiones..... 44

Tabla 3 Correlación de la percepción de la gestión educativa y satisfacción..... 45

Tabla 4 Correlación de gestión institucional y satisfacción..... 46

Tabla 5 Correlación de gestión universitaria y satisfacción..... 47

Tabla 6 Correlación de gestión pedagógica y satisfacción..... 48

Tabla 7 Operacionalización de la variable percepción de la gestión educativa..... 66

Tabla 8 Operacionalización de la variable satisfacción en los estudiantes..... 67

Tabla 9 Prueba de normalidad de la percepción de la gestión educativa y satisfacción en los estudiantes..... 85

Tabla 10 Prueba de normalidad de la gestión institucional y satisfacción en los estudiantes.. 85

Tabla 11 Prueba de normalidad de la gestión universitaria y satisfacción en los estudiantes.. 85

Tabla 12 Prueba de normalidad de la gestión pedagógica y satisfacción en los estudiantes.... 85

Tabla 13 Análisis de confiabilidad de la variable percepción de la gestión educativa..... 86

Tabla 14 Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción en los estudiantes..... 86

Tabla 15 Distribución de población..... 87

Tabla 16 Muestra determinada por estratos..... 89

Lista de Figuras

Figura 1 Distribución en gráfico de la variable percepción de la gestión educativa y sus dimensiones..... 42

Figura 2 Distribución en gráfico de la variable satisfacción y sus dimensiones 44

Resumen

En esta investigación, se analizó la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración en una universidad nacional del Perú en el año 2023. El enfoque utilizado fue cuantitativo-deductivo, con un nivel correlacional-descriptivo y un diseño no experimental-transversal. Se examinaron las dimensiones de la gestión educativa, que incluyeron la gestión institucional, la gestión universitaria y la gestión pedagógica. Además, se evaluaron las dimensiones de la satisfacción, como la enseñanza, la organización académica, la vida universitaria y la infraestructura y servicios universitarios. La muestra estuvo compuesta por 154. Se les administró un cuestionario como instrumento de recolección de datos, y posteriormente se procesaron y analizaron utilizando los programas Excel y SPSS versión 27. Se utilizó la prueba estadística de Spearman para determinar la correlación entre las variables, y se obtuvo un P-Valor de 0.00, lo que indica que la percepción de la gestión educativa se relaciona significativamente con la satisfacción. En resumen, esta investigación demostró que la manera en que los estudiantes perciben la gestión educativa está estrechamente relacionada con su nivel de satisfacción en la carrera de Administración en la universidad estudiada en el año 2023.

Palabras clave: *Gestión educativa, satisfacción, gestión universitaria, gestión institucional.*

Abstract

In this research, the relationship between the perception of educational management and student satisfaction in the Administration program at a national university in Peru in 2023 was analyzed. The study employed a quantitative-deductive approach with a correlational-descriptive design and a non-experimental cross-sectional method. The dimensions of educational management were examined, including institutional management, university management, and pedagogical management. Additionally, the dimensions of satisfaction were evaluated, such as teaching, academic organization, university life, and infrastructure and university services. The sample consisted of 154 students who completed a questionnaire as a data collection instrument, which was later processed and analyzed using Excel and SPSS version 27. The Spearman statistical test was employed to determine the correlation between the variables, yielding a p-value of 0.00, indicating a significant relationship between the perception of educational management and satisfaction. In summary, this research demonstrated that the way students perceive educational management is closely related to their level of satisfaction in the Administration program at the university studied in 2023.

Keywords: Educational management, satisfaction, university management, institutional management.

Introducción

La presente tesis es producto del estudio acerca de la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción del estudiante, siendo estos dos aspectos relevantes y necesarios abordar pues repercuten en la formación y desarrollo académico, personal y profesional de los futuros administradores. Al respecto, la gestión educativa es una variable importante a investigar para identificar la satisfacción de los estudiantes referente a la percepción que tienen de la calidad de educación, de las oportunidades de aprendizaje relevantes, la vinculación con el entorno empresarial, el desarrollo de habilidades profesionales y participación estudiantil, aspectos que contribuyen a formar profesionales competentes y preparados para enfrentar los desafíos del campo de la Administración.

En esta tesis se exponen los resultados de la investigación realizada en la Universidad Nacional de Cañete, con sede en el distrito de San Vicente, provincia de Cañete del departamento de Lima, cuyo propósito, justamente, fue determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023.

La tesis está estructurada en cinco capítulos: el primer capítulo comprende el planteamiento de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, las hipótesis y la justificación de la investigación; en el segundo, abarca el marco teórico que incluye los antecedentes de la investigación y las bases teóricas sobre las variables: motivación y emprendimiento; el tercer capítulo corresponde al desarrollo del marco metodológico, en el cual se consideran las variables, sus dimensiones e indicadores, así como las técnicas para la recolección de datos; el capítulo cuarto, expone los resultados obtenidos a través del análisis descriptivo y el análisis inferencial de contrastación de las

hipótesis, así como la respectiva discusión de resultados; el quinto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones; finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos , los cuales detallan las evidencias de la investigación realizada.

Se espera que los conocimientos científicos adquiridos en esta área, que se considera importante para el sector educativo universitario, puedan servir como punto de referencia para la realización de investigaciones similares en diferentes contextos dentro de la Región Lima.

I. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el aspecto global, los autores mencionan sobre la gestión universitaria y las consecuencias que hay sobre su deficiente aplicación, según Pupiales (2020) considera que, al nivel mundial, se cuenta con países con un nivel menor en la tasa de deserción en el aula universitaria, entre ellas tenemos a Alemania, Japón, Bélgica y Francia. Por ello se plantearon muchas causas que conllevan a este problema, la inestabilidad emocional del universitario, los resultados académicos, la baja calidad que ofrece el centro de estudio, entre otros. Es un problema que tuvo causas muy amplias y que no se debe tomar a la ligera. Como información agregada, la calidad de enseñanza en los salones universitarios de Europa está a cargo de agencias o entidades, se midió el proceso desde la formación hasta el nivel de empleabilidad del estudiante. En la educación superior europea su fundamento radica en 3 aspectos: los logros obtenidos durante el proceso educativo, la excelencia de los diplomas universitarios reconocidos oficialmente y por último es la periódica verificación de la instrucción de enseñanza.

A nivel Latinoamericano Salinas y Martínez (2007) indica que muchas instituciones que brindan educación superior se han visto presionados debido a la posición de la percepción del servicio de calidad que son visualizados por los estudiantes. Por ello, la posición de los estudiantes es importante debido a que nos mostrarán los factores que determinen si se sienten mostrando un elevado nivel de satisfacción respecto a los enfoques de enseñanza aplicados y el proceso de aprendizaje que determinarán qué universidades cumplen con sus perspectivas.

En cuanto a la gestión Educativa Casassus (2000) en los 90 tuvo un enfoque político, por lo cual las políticas de descentralización y centralización se desempeñó en contra del sistema educativo, por lo que presentó problemas en su ejecución, entonces trajo consigo la paralización

de políticas enfocadas en este sector. Con los años, la demanda sobre la Gestión Académica se ha venido aumentando y se ha atendido solo en los niveles centrales, descuidando los niveles intermedios o descentralizado, por ello se visualiza que la carencia educativa es proporcional a la distancia de la capital. Por lo que se propone que una buena gestión educativa también contenga liderazgo pedagógico.

En el Perú, temas sobre la gestión educativa o satisfacción universitaria son pocos, pero existen procesos para mejorar la evaluaciones, acreditaciones y certificaciones para una buena calidad educativa, En virtud de la Ley 28740, que establece la regulación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), con el objetivo de establecer que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan mejores cumpliendo con las necesidades de los estudiantes. Por lo que, la realidad percibida por los estudiantes es diferente al mostrar lo insatisfechos en referencia a los servicios educativos ofrecidos en el Perú.

En Lima, se investigó un tema importante que tuvo como fin hallar la correlación de dos variables, el desempeño de los profesores y la satisfacción académica de los alumnos. Donde tuvo como resultado que hay una relación positiva, por lo que la mejora de la calificación de desempeño docente incrementa, la segunda variable satisfacción también (Velásquez, 2022). Por ellos podemos afirmar que las gestiones educativas repercuten de forma progresiva a la estabilidad emocional y a la percepción de satisfacción de los estudiantes.

El lugar elegido para el estudio fue una universidad nacional del Perú localizada en la región de Lima, específicamente en la provincia de Cañete, dicha universidad forma profesionales en 5 carreras diferentes tales como, Administración, Contabilidad, Administración de Turismo y Hotelería, Agronomía e Ingeniería de Sistemas. La creación de la Universidad Nacional de Cañete tuvo lugar el 22 de diciembre del 2009, bajo la conformidad de la Ley

N°29488. En donde se percibió que algunas partes de la gestión educativa están relacionadas con la satisfacción a los universitarios de acuerdo a los servicios ofrecidos en dicha casa de estudio, afectando de distintas maneras el entusiasmo, la tranquilidad, la comodidad de los autores de la educación.

En manejo de gestión de una institución universitaria estatal es muy complejo, por ellos no se puede hablar de todas las causas que originan la mala gestión educativa, entre ellas tenemos la falta de recursos, si las universidades no cuentan con los recursos adecuados, como instalaciones adecuadas, materiales y herramientas educativas, puede ser difícil para los maestros brindar una educación de calidad; falta de capacitación para los maestros; si los maestros no reciben una capacitación adecuada y actualizada, puede resultarles difícil ofrecer al alumnado educación de calidad; capacidad reducida de liderazgo, si los líderes no tienen una visión clara y no establecen expectativas claras para los maestros y los estudiantes, puede ser difícil para la escuela lograr sus objetivos educativos; políticas y prácticas inadecuadas, pueden resultar una mala gestión educativa por ser inadecuadas, desactualizadas o incluso perjudiciales para los estudiantes. La gestión educativa se entiende como el eje del accionar de las instituciones educativas, en donde cada universidad es única, respecto al contexto geográfico y situacional, lo que repercute para que concreten sus objetivos, por ello no hay una forma general (Murillo, 2019).

Se percibieron desmotivaciones en los estudiantes universitarios, debido a las acciones que realiza la casa de estudio, respecto a los servicios y recursos que les ofrecen la universidad, el manejo de los horarios, afecta a algunos estudiantes respecto a sus labores externas de la sede académicas, docentes con poca vocación de servicios, un comedor universitario limitado, dejando una brecha para los estudiantes que también los necesitan.

Por ello este estudio buscó encontrar la conexión entre las variables de estudio. Por lo tanto, esta circunstancia brinda una oportunidad para aplicar la presente investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico I

¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?

Problema específico II

¿Cuál es la relación entre la gestión universitaria y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?

Problema específico III

¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Objetivo específico I

Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Objetivo específico II

Determinar la relación la percepción de la gestión universitaria y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Objetivo específico III

Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

1.4. Justificación

El presente trabajo abarcó el detalle de la razón de la investigación, lo cual nos permite conocer cómo la gestión educativa se encuentra en relación a la satisfacción de los estudiantes universitarios, además ver cuáles son los indicadores a fin de saber qué factores carecen de acción, y basarse en eso para tomar decisiones a futuro a fin de elevar la calidad de enseñanza ofrecida por la institución y, como resultado, la estancia de los estudiantes. Por lo tanto, teniendo en cuenta la necesidad y relevancia del tema a investigar, se proponen las siguientes justificaciones:

Justificación Práctica

La investigación servirá para resolver el problema planteado en cuanto a la relación de las variables de estudio, percepción de la gestión educativa y satisfacción; el cual servirá como antecedente para las futuras investigaciones. En ese sentido, se pretende identificar cuáles son los problemas claves tales como, el mal manejo de recursos administrativos y educativos que repercuten en la satisfacción que perciben los estudiantes de la enseñanza, así como en su formación, con el propósito de presentar estrategias que ayuden a optimizar la gestión educativa, en beneficio de una escuela para la carrera de Administración en una institución universitaria pública del Perú.

Justificación Teórica:

El objetivo de este estudio es expandir el entendimiento existente sobre la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes, para confrontar teorías que nos permitirá comprender como se relacionan las variables y contrastar los resultados con la realidad que favorecerán tantos a los estudiantes como a las autoridades universitarias, porque tendrán el

acceso a la información para poder emplearlo como instrumento y desarrollar nuevos planes con el fin de mejorar el servicio universitario.

Justificación Metodológica:

La presente investigación tiene como fin lograr cumplir los objetivos, se empleará técnica para recolectar datos tales como el cuestionario y posterior a ello se procesa en un software para su posterior interpretación. Con ello se pretende saber la correlación entre las dos variables del presente estudio. Como instrumento propuesto para recolectar los datos puede ser utilizado para otras investigaciones obteniendo un resultado diferente debido a las naturalezas de la investigación y en el contexto dado. Nos permitirá conocer nuevos conceptos sobre la gestión educativa y satisfacción, cómo su enfoque ha venido cambiando con el tiempo y el grado de importancia que se le ha dado en la última época. Por lo que la población y la muestra incluida están directamente relacionadas con los objetivos que se está tratando.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Teórica

Recopilación de datos de fuentes en línea sobre la gestión educativa, así como también de sus dimensiones y temas relacionados para el incremento de información. También sobre la variable satisfacción teniendo como partida principal la satisfacción de los clientes y relacionando hacia los estudiantes**.**

1.5.2. Delimitación Temporal

La tesis actual fue elaborada durante un lapso de 4 meses que abarcó desde abril hasta julio del año 2023.

1.5.3. Delimitación Espacial

Se encuentra ubicada dentro de Cañete provincia de la ciudad de Lima-Perú, para lo cual la toma de información fue recogida en la Universidad Nacional de Cañete, concretamente de los alumnos de la carrera profesional de Administración, siendo participe en los últimos ciclos.

II.Marco Teórico y Empírico

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Gestión Educativa

A. Definición

Alvarado (1998), enfatiza la relevancia de una gestión educativa interactiva que involucre a todos los actores en el desarrollo de la institución. Se destaca la necesidad de aplicar de manera agresiva la información generada en todos los procesos, adoptando un enfoque descentralizado y con criterios compensatorios para abordar las disparidades en zonas marginales, donde se encuentran limitaciones en términos de oportunidades y recursos.

Por otro lado, bajo el contexto de la perspectiva de análisis de la gestión universitaria, según Vries e Ibarra (2004) remarca que engloba distintas medidas y tácticas adoptadas por la entidad para lograr sus objetivos universidad para alcanzar sus objetivos fundamentales. La gestión educativa se concibe como un ciclo integral que engloba la planificación, organización, ejecución, supervisión y mejora de los diferentes procesos universitarios. Su objetivo principal es mejorar la calidad, alcanzar la excelencia y responder a las demandas sociales en el ámbito educativo.

Los requerimientos fijos para llevar una excelente gestión empleado para altos mandos de las entidades educativas precisa que la gestión educativa lleva muchos elementos, entre ellos la organización, la interacción de diversos componentes y características que pertenecen a la vida frecuente de cada institución. Estos elementos involucran a los directores, profesores, alumnos, colaboradores administrativos y de servicios. La finalidad de esta estructuración es crear

entornos y condiciones propicias para el proceso de aprendizaje de los estudiantes (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2011).

B. Dimensiones

A nivel universitario superior, tal como lo propone Pozner (2000), se identifican tres dimensiones fundamentales: la institucional, la universitaria y la pedagógica.

Gestión Institucional. Según Pozner (2000), , la gestión institucional comprende una variedad de acciones y procesos que incluyen aspectos administrativos, gerenciales, políticas relacionadas con el personal, aspectos económicos y presupuestarios, planificación, programación, regulación y dirección. Su finalidad es garantizar una adecuada conducción de los proyectos y acciones interrelacionadas que permiten alcanzar los objetivos pedagógicos establecidos, así como también evaluar el sistema y cumplir con las políticas que aseguran el cumplimiento de la misión institucional. La gestión institucional tiene como objetivo identificar las áreas de debilidad en el ámbito educativo para fortalecerlas y promover la contribución de todos los participantes implicados, con el objetivo de alcanzar un funcionamiento eficaz de la comunidad educativa. Esta gestión implica labores relacionadas con aspectos estructurales, asignación de responsabilidades, reparto de labores, gestión del tiempo y estructuración de espacios.

Gestión Universitaria. Según Pozner (2000), la gestión universitaria abarca un grupo de acciones realizadas en universidades con el objetivo de planificar, organizar, ejecutar, controlar y mejorar de manera integrada los procesos académicos y administrativos. Su propósito es aumentar la calidad y lograr la excelencia en la institución, satisfaciendo de esta manera las demandas sociales. La gestión universitaria no es una tarea meramente técnica que apoya otras funciones académicas, sino que es una parte integral de la función social de la universidad.

Gestión Pedagógica. Para Pozner (2000), la gestión pedagógica desempeña un papel fundamental en las instituciones educativas, ya que involucra a todos los miembros trabajando en conjunto para garantizar un proceso de enseñanza que a su vez logre un aprendizaje efectivo. Esto implica diversas acciones, como el desarrollo de un currículo diversificado, una programación detallada del proyecto curricular (PCI), la ejecución de enfoques o tácticas didácticas y metodológicas, la evaluación de lo aprendido y el uso de los medios y herramientas educativas. Por lo que, la gestión pedagógica también se encarga de orientar el rol de los educadores en relación con las prácticas educativas, los programas y planes educativos, los enfoques pedagógicos y las estrategias didácticas. Además, implica la adaptación de los estilos de enseñanza y la construcción de relaciones efectivas con los estudiantes. Asimismo, se destaca la relevancia de la capacitación y actualización constante de los profesores con el propósito de mejorar las habilidades y competencias.

C. Indicadores

En el contexto de este estudio, se utilizaron los siguientes indicadores: comunicación, recursos económicos, administración del personal administrativo, administración del personal docente, programación de horarios académicos, promoción de la investigación, convenios interinstitucionales, extensión universitaria, responsabilidad social universitaria, métodos de enseñanza, solución de problemas, materiales pedagógicos, evaluación del aprendizaje y reforzamiento.

D. Teorías

Principios de la Gestión Educativa.

Los principios de la gestión educativa, según Ponce (2005) son los siguientes:

-Sistemas organizacionales que fomentan la participación, la comunicación horizontal y el trabajo en equipo. Estas prácticas buscan fomentar la creatividad y crear una responsabilidad compartida entre los integrantes.

-La institución educativa se concibe tal cual a un sistema que se encuentra permanentemente abierto y dispuesto a aprender y mejorar continuamente.

-Gestión enfocada en los beneficiarios.

-La estrategia del mejoramiento a fin de realizar cambios constantes y permanentes en una organización con el propósito de ofrecer servicios de alta calidad que se adapten a las demandas en constante evolución de los estudiantes.

-Se enfatiza en desarrollar al personal a través de programas de capacitación y formación continua, adaptados a las necesidades específicas de la institución.

-La búsqueda de cooperar y negociar con herramientas para mejorar la efectividad y lograr beneficios mutuos para lograr un objetivo común.

-Se valora la apertura hacia la comunidad.

-Orientaciones relacionadas con la planificación y gestión según las siguientes características:

*La acción basada en el conocimiento científico.

*Resulta necesario abordar las situaciones inciertas inherentes en los sistemas complejo.

*El enfoque de diseñar estrategias dentro de un contexto de administración adaptable.

*El progreso de las aptitudes directivas involucra mejorar la capacidad de tener una perspectiva, comunicarse eficazmente, incentivar, decidir y distribuir recursos.

Asimismo, los principios que guían la gestión educativa son:

a) Autonomía para la toma de decisiones: Esto implica a los órganos pertenecientes a la entidad institucional, puesto que, tienen la autoridad para tomar elecciones que les ayuden a alcanzar el objetivo que les ha sido asignado.

b) Corresponsabilidad: Esto implica que cada miembro de la entidad asume la responsabilidad de evaluar lo que se está realizando y tomar decisiones en conjunto.

c) Transparencia: Se refiere a una justa distribución de recursos materiales y humanos, además de a ayuda mutua que se brinda a otras instituciones para fomentar las tradiciones educativas con claridad en los manejos y logros.

d) Rendición de cuentas: Asumir el compromiso de comunicar los objetivos, tácticas, acciones y los resultados alcanzados.

Enfoques de la gestión educativa

Toda institución debe basar su gestión en orientaciones teóricas. Para Alvarado (1998) identifica tres enfoques a continuación: burocrático, sistémico y gerencial.

a) Enfoque burocrático: Un modelo de estructura social fundamentado en la razón, que busca garantizar concretar las metas organizacionales eficazmente. Teorías fundamentado como:

- Las normas son el soporte de la burocracia.
- La división de tareas se planifica de forma sistemática.

- La jerarquía determina la asignación de cargos.
- La especialización de los líderes es valorada.

b) Enfoque sistémico: La interrelación de los elementos que conforman el sistema con el propósito de cumplir las metas planteadas. Con la búsqueda de objetivos comunes. Se caracteriza por:

- El todo es mayor que el cálculo total de sus partes. Es decir, que el conjunto es la prioridad y los elementos individuales son secundarios.
- El sistema funciona de manera adecuada cuando sus componentes están bien adaptados a su entorno.
- Depende de cómo se relacionan los diferentes elementos del sistema.
- Está plenamente integrado cuando los distintos componentes mantienen una estrecha coordinación entre sí.

c) Enfoque Gerencial: Asociado con la planificación educativa, la organización de actividades con una utilización eficiente de los recursos para alcanzar objetivos. Sus características son:

- La coherencia implica seguir una secuencia lógica basada en la reflexión del planificador.
- La previsión se enfoca en la planificación de actividades a partir de la historia.
- La universalidad abarca todas las áreas de la institución.
- La flexibilidad permite adaptarse a las variaciones.
- La continuidad implica un proceso constante de planificación, ejecución y revisión.

Por otro lado, para la UNESCO (2011), estos elementos, tanto internos como externos, interactúan y se relacionan de manera dinámica, y pueden agruparse en distintas acciones según

su naturaleza. Estas acciones incluyen aspectos pedagógicos, administrativos, institucionales y comunitarios.

2.1.2. Satisfacción en los Estudiantes

A. Definición

El termino de satisfacción se ha visto estudiado de forma amplia en los clientes en relación a las empresas, en este caso para Álvarez et al. (2015) los estudiantes son los principales receptores de los beneficios proporcionados por las instituciones universitarias, lo cual los sitúa en una posición óptima para brindar una posición valida e importante acerca de los servicios de manera más competente Suárez et al. (2023).

Para Acuña et al. (2021) la satisfacción estudiantil se ve afectado por la imagen institucional, debido a que las investigaciones entre los estudiantes de las universidades privadas, la reputación y la buena imagen son los factores principales al momento de elegir la universidad Gago et al. (2020).

Por otro lado, Mella et al. (2010) describe a la satisfacción de los estudiantes como algo crucial para la supervivencia de las organizaciones, ya que a través de ella pueden identificar comportamientos positivos y voluntarios, como la comunicación interpersonal favorable, la motivación de regresar a participar en un curso o la voluntad de recomendarlo a otros Vega et al. (2023). Estos comportamientos pueden ayudar a mejorar la imagen de la organización y asegurar su supervivencia, al menos en cierta medida.

Según Manrique y Sánchez (2019) la satisfacción está relacionado al servicio de calidad ofrecido. Por lo que la satisfacción universitaria es hablar sobre la percepción hacia los bienes que ofrece la universidad, desde el proceso en el que inicia la enseñanza y el resultado de lo

aprendido, el clima estudiantil, la infraestructura y demás que forma parte de la actividad del servicio educativo.

Por otro lado, Gento y Vivas (2003), determina que la importancia está en la posición de receptores de la educación en la forma en la que la enseñanza y la entidad que lo brinde lo tienen que hacer de forma adecuada, debido a que los receptores cuentan con altas expectativas. Por ello es importante que la calidad educativa tenga el fin de ayudar a quienes se benefician de ella. Este elemento conlleva dos posiciones básicas como la eficiencia y la eficacia. Por consiguiente, podemos decir, que satisfacción universitaria se refiere a la evaluación positiva que tienen los estudiantes sobre su experiencia en la universidad, incluyendo factores como la interacción con otros estudiantes y profesores, así como la percepción de valor en relación con el costo de la educación.

B. Dimensiones

Para Mejías y Martínez (2009) los estudiantes son los clientes de una institución educativa y su satisfacción depende de cómo la institución atienda sus necesidades, expectativas e intereses. La satisfacción estudiantil se refiere al nivel de felicidad de los estudiantes con su institución, basado en su percepción sobre si sus necesidades, expectativas y requisitos son cumplidos. El presente autor define las siguientes dimensiones:

Enseñanza. actividad planificada y sistemática realizada por un docente para transmitir conocimientos a los estudiantes. La preparación del docente, sus habilidades didácticas y la forma de evaluar utilizado son considerados al evaluar su desempeño.

Organización académica. Tiene como objetivo alcanzar las metas y objetivos del servicio académico, y está compuesto por varios subsistemas. Algunos de sus componentes importantes son los métodos, los contenidos, las tutorías y las prácticas.

Vida Universitaria. Interacción social que ocurre en la universidad durante actividades socioculturales como unirse a grupos de danza, cantar o participar en programas de incubación de negocios y otras actividades.

Infraestructura y servicios universitarios. Componentes físicos y servicios necesarios para brindar el servicio educativo, tales como salones, laboratorios, campos recreativos, bibliotecas, espacios al aire libre, jardines y las instalaciones y servicios necesarios para su correcto funcionamiento. Todo el equipamiento necesario para estos componentes también se incluye.

C. Indicadores

Son los siguientes: el contenido del silabus, la comunicación docente-alumno, la metodología de enseñanza, el desarrollo profesional, los casos prácticos, los planes de estudio, la organización del tiempo, la acción de tutorías, la formación práctica, la comunicación con el personal administrativo, participación estudiantil, la formación de habilidad, el desarrollo personal, los espacios para la enseñanza, la habitabilidad de las instalaciones, el servicio bibliotecario, el aula virtual y seguridad de las instalaciones.

D. Teorías

Para Herzberg et al. (1993), hay dos factores que intervienen con la satisfacción del consumidor, hay ciertas características en los productos como servicios que están asociadas con la satisfacción del cliente, mientras que otras características bastante distintas están relacionadas con la insatisfacción. Lo siguientes factores son:

Factores higiénicos. El nivel de los aspectos es insuficiente, causarán insatisfacción, pero si su nivel es suficiente, no necesariamente generará satisfacción.

Factores de crecimiento. Ciertos aspectos en un nivel suficiente generarán satisfacción, pero su ausencia en un nivel insuficiente no necesariamente provocará insatisfacción.

En la teoría tradicional nos dice que las características del producto o servicio supera las perspectivas del consumidor, esto generará un alto nivel de satisfacción. Por otro lado, si las características del producto o servicio no llega a las perspectivas esperadas por el cliente, esto generará un bajo nivel de satisfacción o incluso insatisfacción. Por lo que la satisfacción se ve afectado por un grupo de factores que determinan la satisfacción e insatisfacción dependiendo de cómo se desenvuelva los factores en un espacio determinado.

Por otro lado Johnston (1995) no aprueba la hipótesis de los dos factores, si no propone un nuevo enfoque donde explica 3 tipos de factores.

Factores higiénicos. Estos factores son considerados como expectativas del cliente, por lo que cualquier falla en su cumplimiento provocará insatisfacción en el cliente.

Factores de crecimiento. La satisfacción del cliente se generará al cumplir con estos factores, sin embargo, su falta de cumplimiento no necesariamente resultará en insatisfacción.

Factores de doble umbral. Se refiere a factores que el cliente espera y cuya falta de cumplimiento provocará insatisfacción, mientras que, si se cumplen por encima de cierto nivel, generarán satisfacción en el cliente.

Además, la posición de Moliner et al. (2007) afirma que la satisfacción se da cuando se cumple un vacío o una necesidad. Por lo que la es un sentimiento que experimenta el consumidor cuando el resultado de su consumo cumple o no cumple con su nivel de placer o desagrado esperado.

Para Astin (1999) la satisfacción se relaciona a programa de honores en tres áreas principales. Se detallará las siguientes participaciones en las cuales los estudiantes

incrementarían su nivel de satisfacción:

Lugar de residencia. Cambiar la ubicación en la que se dirige a la universidad provoca impactos considerables en los estudiantes. Aquellos que residen cerca del campus tienden a adoptar un enfoque más hedonista en comparación con aquellos que viajan diariamente a la institución educativa. Y vivir en el campus aumenta sustancialmente las posibilidades del estudiante en persistir y aspirar a un título de postgrado.

Programa de honores**.** Los estudiantes que participan en programas de honores experimentan un aumento significativo en su autoestima interpersonal, autoestima intelectual e intereses artísticos. Estos estudiantes tienen más probabilidades de perseverar en la universidad y buscar títulos profesionales y de posgrado que otros estudiantes. Además, la implicación en programas de honores y la satisfacción de los estudiantes están vinculadas positivamente en tres aspectos: la excelencia del plan de estudios científicos, la cercanía con los profesores y la disposición con el que se enseña, pero se correlaciona negativamente con la satisfacción en cuanto a las relaciones sociales y la reputación académica de la institución.

Participación académica. Se define como un conjunto de rasgos y comportamientos auto informados, como el esfuerzo en los estudios, las horas de estudio, el interés en los cursos y los buenos hábitos de estudio. La alta dedicación académica ralentiza los efectos cambiantes en la personalidad y la conducta que surgen durante la experiencia universitaria. Los estudiantes que están intensamente comprometidos con sus estudios tienen menos probabilidades de experimentar aumentos en el liberalismo, el hedonismo, el interés por las artes o la disminución en el interés por aspectos comerciales, así como la disminución en la religiosidad.

Interacción estudiante-facultad. Hay una estrecha conexión de la satisfacción de los estudiantes con el centro universitario, incluso más que cualquier otro tipo de participación o

características institucionales o estudiantiles. Los estudiantes que mantienen una interacción constante con los profesores tienen mayores posibilidades de manifestar satisfacción en todos los aspectos de su experiencia en la universidad, abarcando desde las amistades entre estudiantes, la diversidad de cursos, el ambiente académico y la gestión institucional. Por tanto, promover una mayor participación entre los todos los que la integran sería una actividad sumamente beneficiosa en la mayoría de los campus universitarios.

***Participación atlética*.** El patrón de efectos asociados con la participación en actividades deportivas es similar al patrón asociado con la participación académica. En otras palabras, los estudiantes que están profundamente involucrados en actividades deportivas experimentan cambios menores en su personalidad y comportamiento en comparación con los estudiantes promedio.

Investigación sobre desarrollo cognitivo. Que, aunque la investigación sobre el aprendizaje en el aula se ha enfocado principalmente en niveles educativos previos al universitario, la evidencia apoya lo relevante que es la participación en el proceso de aprendizaje. Se destaca que conceptos como el tiempo dedicado a las tareas y el esfuerzo son considerados factores cruciales en una variedad de resultados cognitivos de aprendizaje.

2.2. Antecedentes

Con el propósito de llevar a cabo este estudio resulta necesario recopilar e indagar antecedentes respecto al tema presente, gestión educativa universitaria y satisfacción universitaria que nos aporten como referencia.

A. Antecedentes Nacionales

Según Nuñez (2022) en su investigación, tuvo como propósito principal hallar la correlación entre la gestión universitaria y satisfacción en estudiantes de la Universidad

Nacional de la Amazonía Peruana. Dicho estudio se elaboró empleando un enfoque descriptivo y correlativo, utilizando un diseño no experimental. Con la muestra en 337 estudiantes, se les tomó un cuestionario para recolectar datos. Como resultado, se concluyó que la gestión universitaria es evaluada en un nivel regular (53%), por el rendimiento promedio de sus componentes que lo integran como políticas institucionales, gestión interna e infraestructura. Además, se observó que la satisfacción en los estudiantes se encuentra a nivel medio (53). Se pudo concluir que hay relación positiva entre la gestión universitaria y satisfacción en los estudiantes. Esto fue respaldado a través del coeficiente de correlación con un valor de 0.811 y la significancia bilateral con un valor de 0.000.

Para Oré y Hoces (2021) el objetivo principal en su investigación fue establecer una conexión entre la variable gestión pedagógica y satisfacción. Con una clasificación descriptiva correlacional, y la recopilación de datos estadísticos se realizó mediante la administración del cuestionario.: para evaluar la gestión pedagógica y la satisfacción en los usuarios. Población conformada por 229 usuarios, y la muestra fue 144. Como resultado, se determina que los estudiantes perciben una escasa satisfacción de los diversos aspectos del proceso de enseñanza educativo llevado a cabo por los docentes. Teniendo una correlación de r=0.773, por lo cual existe relación de la gestión pedagógica con la satisfacción de los estudiantes.

En Huaraz, según Ponte (2019) en su tesis, tuvo como objetivo hallar la relación hay entre el entorno virtual de aprendizaje en las Ciencias de la Computación y satisfacción en los estudiantes en la Universidad del Cesar Vallejo, con un enfoque cuantitativo y con base a los resultados estadísticos, del diseño no experimental - correlacional, por lo que no existe manipulación de las variables, de alcance transversal, la encuesta fue aplicada a los 75 estudiantes que conforman la población total y para el instrumentos son dos cuestionarios para

las variable de estudio, sometiéndose a una etapa de validación con credibilidad para ser aplicado, donde se tuvo como resultado que hay una correlación directa y con una correlación significativa de 0.769 y Sig. = 0.000, entre las dos variables, por otro lado, analizada como correlación, la intersección de variables muestra que la más alta se encuentra a nivel regular (40,0%) y para el entorno de aprendizaje virtual a un nivel eficiente, en comparación con un nivel alto de satisfacción en estudiantes (36,0%), mostrando la presencia de una relación inclinada hacia alta entre las variables, es posible finalmente verificar la hipótesis y rechazar los resultados.

En Chiclayo, según Arellano (2023), en su tesis, tuvo como objetivo establecer una relación entre la educación gerencial estratégica y compromiso organizacional de la I.E secundaria en el distrito de La Victoria. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, de naturaleza básica, diseño no experimental y de tipo transversal. El alcance de la investigación fue correlacional y se centró en proporcionar una descripción de los fenómenos estudiados. Con una población censal de 30 docentes, el método empleado fue el censo, donde se recolectó información de todos los individuos en estudio. Los instrumentos utilizados consistieron en un cuestionario diseñado para medir las variables de interés, los cuales fueron validados mediante la evaluación de expertos en la materia para antes de su aplicación y la confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,87 para el instrumento perteneciente a la variable gestión educativa estratégica y con el valor de 0,92 para instrumento de la variable compromiso organizacional. Los resultados obtenidos de las dos variables indican que se encuentra en la categoría media, con un valor de 53,3% para la variable gestión educativa estratégica y al 60% para la variable compromiso organizacional. Se obtuvo una correlación positiva en el estudio de las variables gestión educativa estrategia de la

organización y compromiso con un valor Rho de Spearman al 0,859.

En Cajamarca, según Trujillo (2023) en su tesis como proposito determinar la relación entre las variables liderazgo directivo y la gestión educativa, con un diseño correlacional, no experimental; contando con 21 docentes como población. Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos, validados por expertos en el tema. Se evaluó la confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.974 mediante una prueba piloto para liderazgo directivo y el valor de 0,859 para la variable gestión gerencial. Cuyo resultado para la variable liderazgo gerencial indica que el 33% docentes (7) se ubican en el nivel inferior y 53% (11) en el nivel intermedio, 14% encuestados finales (3) corresponde a una alta escala. De otro modo la variable gestión educativa, de los 21 docentes, 29% (6) resultado bajo, 52% (11) nivel medio y solo el 19% (4) calificó alto. Se afirma con un nivel de confianza del 95% que hay una relación significativa y fuerte entre el liderazgo gerencial y la gestión pedagógica. Esta conclusión se fundamenta en el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual presenta un valor de 0,949, evidenciando una relación lineal y positiva entre las variables.

En Cañete, según Caycho (2021), en sus tesis tuvo como propósito la investigación sobre reforma y modernización del Estado, siendo los principales objetivos: definir la relación entre las variables TICS y la gestión académica en la institución Dionisio Manco Institución Educativa Campos, Distrito de Mala en el año 2021. Con un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, utilizando un diseño no experimental. Fue un estudio descriptivo y correlacional de naturaleza transversal, población censal de 60. En el proceso de recolección de datos, se utilizó la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. En el resultado se define que hay una relación entre TI y la gestión académica. Tuvo un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.598, lo cual indicó que hay correlación entre las variables analizadas donde tiene

una relación positiva moderado y analizado para significancia con p = 0.000, ubicado debajo desde 0.01.

En Cañete, según Vílchez (2019) se enfocó en la gestión educativa y su objetivo principal fue determinar a qué nivel se encuentra la efectividad de la gestión educativa en la IP "José Buenaventura Sepúlveda Fernández" en Cañete en el año 2019. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y un diseño no experimental, con corte transversal. Tuvo una población de 78 docentes y se les aplicó el cuestionario con la validación de expertos. Con el valor Alfa de Cronbach, que fue de 0,944 se determinó la confiabilidad. Como resultado se obtuvo que el 6% tiene la posición de poco eficiente, en cuanto al eficiente un 68% y el restante 26% en la posición de muy eficiente.

B. Antecedentes Internacionales

Concerniente a los trabajos revisados previamente, en el contexto internacional respecto a la variable satisfacción, en Ecuador, según la investigación de Artos (2021), tuvo como objetivo general determinar la satisfacción académica del alumnado durante el periodo de pandemia, para lo que se realizó el correspondiente análisis mediante el método descriptivo no experimental básico, se trabajó con 163 alumnos de 2do, 3ro y 4to grado de educación básica elemental en Quito – Ecuador. Asimismo, utilizó como instrumento el cuestionario de la escala Likert, el cual fue aplicado virtualmente a través de Google Forms, dichos datos fueron analizados por el programa estadístico SPSS versión 25 y mediante Excel, en el que se alcanzó la confiabilidad del instrumento. Asimismo, concluyó que, a pesar de la pandemia, la mayoría de los alumnos refirieron tener un alto nivel de satisfacción, y tanto las autoridades como los docentes tenían el deber de adaptarse y atender satisfactoriamente a las normas y medidas que fueron adoptadas por el gobierno, a fin brinden una enseñanza con calidad educativa.

Asimismo, en México, para Mancilla et al. (2019) en su indagación, tuvo como objetivo principal correlacionar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación e índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, tuvo un enfoque cuantitativo-correlacional, de corte transeccional; tuvo una población conformada por 6 949 alumnos pertenecientes al período 2016-B. Los resultados indicaron que el subdimensión en la que los alumnos de la UICUI muestran un nivel de satisfacción bastante alto es en el Sistema de trabajo; en esta área, los estudiantes opinan que los planes de estudio, la estructura del horario, y los recursos educativos tanto impresos como audiovisuales que se ofrecen en el aula y en la institución son adecuados. También se valoran positivamente la actualización, preparación y habilidades pedagógicas. En relación a la subdimensión de satisfacción por la seguridad económica, los estudiantes expresan

estar satisfechos, ya que sienten que su condición socioeconómica se toma en cuenta, a pesar de que para ellos representa un desafío.

Además, en Argentina, Braga (2021) en su investigación, el cual tuvo como objetivo evaluar prácticas de acción de la gestión superior que garantizan el éxito del desempeño de los estudiantes; el método empleado fue descriptivo con enfoque cuantitativo, donde su muestra estuvo conformada por 31 empleados: 06 hombres y 25 mujeres; 20 estudiantes. Asimismo, las conclusiones indicaron que las acciones de gestión académica que garantizaron el éxito del progreso académico en la Institución de Educación Superior - FACITE - durante el año 2016 están experimentando cambios moderados en su etapa inicial debido a la presencia de un nuevo equipo directivo.

Por otro lado, en Colombia, Steffanell y Acevedo (2019) su investigación fue examinar la implementación y aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como estrategia pedagógica impacta en el nivel de satisfacción y rendimiento académico de los estudiantes del segundo semestre del programa de Instrumentación Quirúrgica de la Universidad Simón Bolívar en Barranquilla, Colombia, al respecto empleo una metodología con enfoque mixto, con diseño aplicado; presentaron procedimientos cuantitativos y cualitativos, sobre una muestra que estuvo conformada por 40 alumnos. El resultado de la prueba T de Student fue de un valor por debajo de 0.05, lo que se concluyó que el uso de las TIC contribuye a mejorar el rendimiento de los estudiantes al fortalecer sus conocimientos académicos y fomentar la colaboración en equipo., lo que aumenta la satisfacción del aprendizaje.

Por otro lado, en México, para Surdez et al. (2018) en su estudio de investigación, el propósito fue determinar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los

campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública en el sur de México en relación con diversos aspectos de calidad educativa. Estos aspectos incluyen el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido por parte de las personas con quienes el estudiante interactúa durante su vida universitaria, la infraestructura y la capacidad de autorrealización del estudiante; en el cual se empleó un enfoque metodológico cuantitativo en la investigación, utilizando el diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Compuesta por 7676 estudiantes la población. Los hallazgos de este estudio señalaron aspectos en los que se pueden realizar mejoras para incrementar la satisfacción de los estudiantes. Específicamente, se identificaron oportunidades para mejorar la infraestructura y proporcionar retroalimentación positiva en términos de un trato respetuoso proporcionado por sus tutores, así como las oportunidades brindadas por la institución para crecimiento y progreso personal. Además, se observaron diferencias estadísticamente en la satisfacción entre distintos grupos de edad, campus de pertenencia, programas de estudio y estado civil. En conclusión, la mayoría de los participantes informaron experimentar algún grado de insatisfacción con respecto a los elementos de calidad educativa evaluados, y aproximadamente una cuarta parte expresó sentir una insatisfacción total. Estos resultados son consistentes con estudios anteriores que también han señalado la insatisfacción en aspectos básicos, como la necesidad de mejorar la infraestructura, el mobiliario y el equipo.

2.3. Definición de Términos Básicos

Gestión

La gestión es un proceso en donde se obtiene, se aplica, y se pone en uso los recursos para cumplir los objetivos. (Pavez, 2000)**.**

Planificación Estratégica

La planificación estratégica se enfoca en el mediano y largo plazo, destacando los principios y las líneas de acción sobre las actuaciones específicas. En cambio, la planificación táctica y operativa se centra en el mediano y corto plazo, permitiendo una mayor especificación de las actuaciones concretas (UNESCO, 2011).

Mejora

La mejora continua busca optimizar la calidad y los procesos de los productos y servicios, utilizados en empresas de producción para reducir costos sin comprometer la calidad. Es esencial en un entorno empresarial competitivo y con recursos limitados. No solo se aplica a empresas de producción, sino también a otras áreas empresariales a fin de incrementar la rentabilidad y la satisfacción del cliente (Peñafiel, 2021).

Estrategia

La estrategia es un plan que busca guiar una situación específica mediante acciones planificadas para obtener excelentes resultados. En educación, las estrategias de enseñanza y aprendizaje son técnicas utilizadas para mejorar el proceso educativo y alcanzar los objetivos establecidos en términos de enseñanza y aprendizaje (Peñafiel, 2021).

Gestión administrativa

Garantizar el cumplimiento de las normas y supervisar las funciones se realiza exclusivamente para promover y mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje. (UNESCO, 2011)

Gestión institucional

Los elementos de la estructura organizativa incluyen tanto aspectos formales, como organigramas, distribución de las tareas y división del trabajo, como aspectos informales, como relaciones interpersonales, formas de interacción, prácticas habituales y ceremonias que definen la cultura de la institución (UNESCO, 2011).

Satisfacción del estudiante

El estado placentero que experimenta una persona al ver cumplidas sus expectativas en el ámbito estudiantil, se refiere al nivel de satisfacción que sienten los estudiantes al ver cubiertas sus necesidades académicas. Se manifiesta de diferentes maneras, como el disfrute de las clases, la realización de tareas de forma exitosa, la retroalimentación constructiva por parte de los profesores y el sentimiento de pertenencia a la comunidad educativa (Mireles y García, 2022)

Recursos Educativos

Son herramientas valiosas que los educadores pueden utilizar para fortificar el proceso de instrucción y aprendizaje; las mismas tienen la opción de ser materiales y/o digitales, y están diseñados para que los estudiantes adquieran un mayor entendimiento y comprensión de los conceptos y argumentos que se les están enseñando (Vargas, 2017).

Evaluación educativa

Utilizar tanto información cualitativa como cuantitativa para determinar el nivel de éxito y áreas de mejora del plan de estudios, y tomar decisiones sobre ajustes, reformulaciones o

cambios necesarios. También se utiliza para verificar la efectividad, la eficacia y la notabilidad de los planes de estudio, ya sean resultados como los objetivos (Mora, 2004).

Vida Universitaria

Experiencias y actividades que tienen lugar en el entorno de una universidad, incluyendo tanto los aspectos académicos como sociales. Es influenciada por múltiples elementos, tales como, el ambiente universitario, las instalaciones físicas, el cuerpo docente y administrativo. Estos factores pueden ser críticos durante los primeros días de ingreso a la universidad y pueden afectar significativamente la experiencia universitaria (Sánchez et al., 2019).

Organización Académica

La estructura, administración, funcionamiento y los programas de estudio, incluyendo el personal docente y administrativo, las políticas y prácticas educativas, y los objetivos y metas educativas de la institución (Creswell, 2009).

Valor percibido

Evaluación completa que realiza una persona sobre la calidad y eficacia de un producto en comparación con otros en el mercado. Esta evaluación se basa en las percepciones de lo que el usuario recibe y lo que entrega el producto en cuestión.

Imagen institucional (Baby y Londoño, 2005).

Apoyo académico

Necesidades educativas que se buscan abordar o solucionar. Esto implica identificar de manera precisa cuáles son las deficiencias o áreas de oportunidad que requieren atención, para poder diseñar y aplicar estrategias pedagógicas efectivas y personalizadas (Duch y Muench, 2016).

III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La percepción de la gestión educativa se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica I

La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Hipótesis específica II

La gestión universitaria se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Hipótesis específica III

La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

3.2. Definición Conceptual de las Variables

Variable Percepción de la Gestión educativa

Definición conceptual. Pozner (2000) indica que la gestión educativa implica una estructuración organizativa y, por ende, una interacción de distintos elementos o aspectos que son parte de las actividades cotidianas de la institución.

Variable Satisfacción de los estudiantes

Definición conceptual. Los estudiantes son los clientes de una institución y su satisfacción va a depender de cómo la institución atienda sus necesidades, expectativas e intereses. La satisfacción estudiantil se refiere al nivel de felicidad de los estudiantes con su institución, basado en su percepción sobre si sus necesidades son cumplidos (Mejías y Martínez 2009).

3.3. Operacionalización de las Variables

Variable Percepción de la Gestión educativa

Definición operacional. Desde la perspectiva del nivel de estudio superior universitario propuestas por Pozner (2000), se identifican las siguientes tres dimensiones: la Institucional, la universitaria y la pedagógica.

Indicadores. Son los siguientes: la comunicación, los recursos económicos, la administración del personal administrativo, la administración del personal docente, la programación de horarios académicos, la promoción de investigación, los convenios interinstitucionales, la extensión universitaria, la responsabilidad social universitaria, estrategias de enseñanza, resolución de problemas, los recursos pedagógicos, la evaluación de aprendizaje y reforzamiento.

Escala de medición. De tipo ordinal

Variable Satisfacción de los estudiantes

Definición operacional. Para Mejías y Martínez (2009) se evalúan en 4 dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios

Indicadores. Son los siguientes: el contenido del silabus, la comunicación docente-alumno, la metodología de enseñanza, el desarrollo profesional, los casos prácticos, los planes de estudio, organización del tiempo, comunicación con el personal administrativo, acción de tutorías, la formación práctica, participación estudiantil, la formación de habilidad, el desarrollo personal, la habitabilidad de las instalaciones, los espacios para la enseñanza, el servicio bibliotecario, el aula virtual y seguridad de las instalaciones.

Escala de medición. De tipo ordinal

IV. Diseño Metodológico

4.1. Tipo de Investigación

Básica

El tipo de Investigación es pura o básica, estudió el problema con el fin de la búsqueda de conocimiento (Baena, 2017).

La investigación es tipo Básica, su objetivo es aumentar el discernimiento en el avance de una ciencia específica, sin enfocarse directamente en sus aplicaciones o implicaciones prácticas (Ander-Egg, 2011).

Para Sánchez y Reyes (2018) es básica y se dedica a abordar los problemas fundamentales y teniendo como propósito describir, explicar y predecir la realidad. Se investigará las variables, gestión educativa y satisfacción en los estudiantes, con el fin de conocer, describir, y explicar cada una de estas.

4.2. Diseño de la Investigación

Para continuar Hernández et al. (2014) menciona que el diseño se realiza a fin de contar con la información necesaria y tener las respuestas a las preguntas planteadas en el estudio.

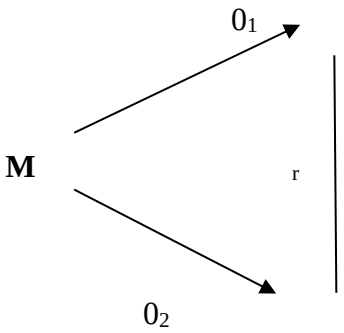
El diseño de la investigación es no experimental, transversal, correlacional.

Del diseño no experimental, Hernández et al. (2014), menciona su concepto como estudios en los que no se maniobran intencionalmente variables y se observan los fenómenos en su entorno natural con el objetivo de analizarlos.

Para el diseño de investigación transeccional o transversal, Hernández et al. (2014) asevera que es la descripción de variables y el análisis de cómo se relacionan e impactan entre sí en un momento determinado. Se asemeja a "capturar una fotografía" de un evento o situación en particular.

Para Sánchez et al. (2018), menciona sobre el diseño correlacional como propósito determinar el nivel de correlación estadística existente entre dos variables que se están investigando.

El diagrama del diseño correlacional, según Sánchez et al. (2018):



Donde:

M = Muestra de estudiantes

0_1 = Percepción de la gestión educativa universitaria

0_2 = Satisfacción de los estudiantes

r = Relación entre las variables

4.3. Método de Investigación

Es del método inductivo. Para Bernal (2010) comienza con un examen detallado de los hechos de forma individual, a partir de los cuales se obtienen conclusiones de carácter general.

Nivel de investigación

El nivel de investigación será nivel Descriptivo - correlacional. Debido a que se busca describir la realidad y ver el nivel de relación que hay entre las dos variables.

El nivel descriptivo es el tipo de estudio se realiza cuando se busca detallar una realidad, abarcando todos sus elementos principales. Utilizando el método de análisis, se puede identificar y describir las características de un objeto de estudio o una situación específica.

Para Lifeder (2022) menciona que el nivel correlacional se trata de un método de investigación no experimental que implica el análisis de dos variables con el fin de determinar y comprender su grado de correlación estadística.

Enfoque

El enfoque será cuantitativo debido a que se busca comprobar la hipótesis establecida y la medición de las variables, se hace uso de la estadística probabilística, para recolectar y analizar la información obtenida de los cuestionarios.

Respecto al enfoque cuantitativo Hernández et al. (2014) da a conocer que utiliza la recolección de datos para experimentar con hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadístico, con el intención de descubrir patrones de comportamiento y confirmar teorías.

4.4. Población y Muestra

Población

La población son los estudiantes de la carrera profesional de Administración de los siguientes ciclos: V, VI, VII y IX; de la Universidad Nacional de Cañete en el periodo 2023 - I. En este caso estamos refiriéndonos a 256 estudiantes.

Para Hernández et al. (2014) la población es un conjunto de toda las situaciones o casos que cumplen con ciertas especificaciones o criterios establecidos.

Muestra

Señala. que la muestra es el grupo particular dentro de la población que se elige y del

cual se obtiene la información esencial para realizar la investigación (Bernal, 2010). En este grupo se llevarán a cabo cálculos y observaciones de las variables a estudiar. Por tanot, la muestra es 154 estudiantes de la carrera profesional de Administración.

El tipo de muestreo fue probabilístico, de muestreo proporcional – estratificado

Para Hernández et al. (2014) define a la muestra probabilística estratificada como una división de la población en segmentos y se elige una muestra que sea representativa de cada uno de estos segmentos.

Muestreo Proporcional

Parte proporcional utilizada en la medición de las variables a estudiar. Para hallar el resultado de la muestra, se considera la población de 256 estudiantes de la carrera profesional de Administración de los siguientes ciclos: V, VI, VII y IX.

Muestreo estratificado

Como en nuestra población está dividido en varios ciclos, y cada ciclo está dividido por turnos, debemos estratificar la muestra para aumentar la precisión, lo que implica diferentes volúmenes de muestra para cada estrato, esto con el fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral. Por lo tanto, se debe realizar el cuestionario a 24 estudiantes del V ciclo - turno mañana, 21 estudiantes del V ciclo – turno noche, 17 estudiantes del VI ciclo - turno mañana - A, 15 estudiantes del VI ciclo - turno mañana - B, 27 estudiantes del VII ciclo - turno noche, 26 estudiantes del IX ciclo - turno mañana y 24 estudiantes del IX ciclo - turno noche de la carrera profesional de Administración.

4.5. Lugar de Estudio

El lugar es en la Universidad Nacional de Cañete, que se encuentra ubicado en la región de Lima, provincia de Cañete, distrito de San Vicente, en el campus casa de la cultura.

4.6. Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos

Técnica

Para obtener información la técnica utilizada es la encuesta, son los recursos en los que se consigue la información requerida sobre una realidad o fenómeno, de acuerdo con los objetivos de la investigación (Torres et al., 2020).

Instrumentos

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios para cada variable de estudio.

Encuesta, según (Baena, 2017) es un método de cuestionamiento que resulta relevante para la formulación de preguntas.

Escala de medición. De tipo ordinal, Likert

(Hernández et al., 2014) establecen que es un conjunto de elementos que se presentan de forma positiva para calcular las respuestas del entrevistado.

4.7. Análisis y Procesamiento de Datos

Análisis de datos

La recopilación de los resultados se obtiene mediante un cuestionario aplicado de forma presencial en las aulas de la Universidad Nacional de Cañete, enfocado en las variables de percepción de la gestión educativa y satisfacción. La información conseguida fue registrada en una base de datos en Excel. Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo de las variables de estudio, así como el análisis de su relación mediante el correspondiente estadístico. Finalmente, se contrastaron las hipótesis generales y específicas a través del análisis inferencial realizado en el programa SPSS versión 27.

Procesamiento

El proceso para obtener los datos fue con la aplicación de los dos cuestionarios con el único fin de estudio siendo la participación de manera facultativa e incógnita. Se empleó la recolección de datos de manera presencial a cada salón, solicitando permiso del docente en turno para la aplicación de los instrumentos.

Validez

Se realizó a través de 3 juicios de expertos la validación de los instrumentos para las variables de la investigación

Confiabilidad

Se realizó la prueba piloto al instrumento con la aplicación de 20 egresados de la carrera de Administración con el Alpha de Cronbach con el puntaje de 0.902 y 0.932.

V. Resultados

5.1. Resultados Descriptivos

Se presentan los resultados de las variables examinadas junto con sus dimensiones correspondientes. Se recopiló los a través de cuestionario y posteriormente se procesaron utilizando Excel y la versión 27 del software SPSS. Se presentaron en forma de tablas, como se ilustra a continuación:

5.1.1. Variable Percepción de la Gestión Educativa y sus Dimensiones.

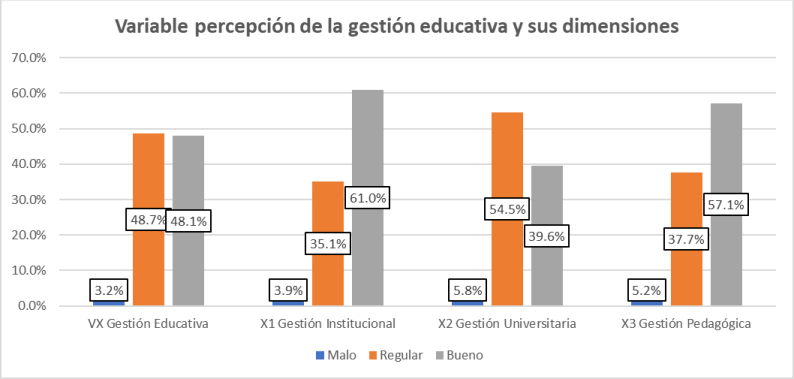
Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable percepción de la gestión educativa y sus dimensiones

	Gestión educativa		Gestión institucional		Gestión universitaria		Gestión pedagógica	
Nivel	F	%	f	%	f	%	f	%
Malo	5	3,2%	6	3,9%	9	5,8%	8	5,2%
Regular	75	48,7%	54	35,1%	84	54,5%	58	37,7%
Bueno	74	48,1%	94	61,0%	61	39,6%	88	57,1%
Total	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%

Figura 1

Distribución en gráfico de la variable percepción de la gestión educativa y sus dimensiones



La tabla 1 y figura 1 presentó un análisis de los datos correspondientes a la variable en cuestión alcanzada de la percepción de la gestión educativa. Los resultados de la opinión del total de encuestados muestran que, 48.7% percibieron que el nivel de la percepción de la gestión educativa es regular, el 48.1% nivel bueno y el 3.2% nivel malo. Adicionalmente se videncia los resultados de la dimensión gestión institucional el cual indican que el 61.0% están en un nivel bueno, el 35.1% nivel regular y el 3.9% nivel malo. Con respecto a la dimensión gestión universitaria indican que un 54.5% están en un nivel regular, el 39.6% nivel bueno y el 5.8% nivel malo. Asimismo, la dimensión gestión pedagógica indican que un 57.1% están en un nivel bueno, el 37.7% nivel regular y el 5.2% nivel malo.

5.1.2. Variable Satisfacción y sus Dimensiones

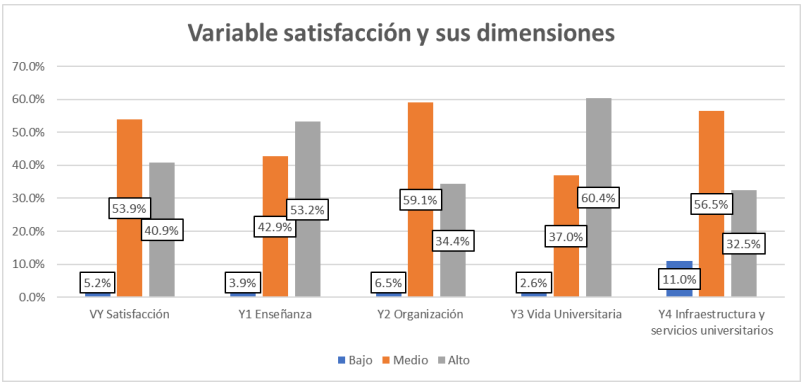
Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción y sus dimensiones

	VY Satisfacción		Y1 Enseñanza		Y2 Organización		Y3 Vida universitaria		Y4 Infraestructura y servicios universitarios	
Nivel	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	5.2%	6	3.9%	10	6.5%	4	2.6%	17	11.0%
Medio	83	53.9%	66	42.9%	91	59.1%	57	37.0%	87	56.5%
Alto	63	40.9%	82	53.3%	53	34.4%	93	60.4%	50	32.5%
Total	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%	154	100.00%

Figura 2

Distribución en grafico de la variable satisfacción y sus dimensiones



La tabla 2 y la figura 2 demostró un análisis de los datos relacionados con la variable en estudio alcanzada satisfacción. Se muestra que,53.9% percibieron que el nivel de satisfacción es medio, el 40.9% nivel alto y el 5.2% nivel bajo. Adicionalmente se evidencia los resultados de la dimensión enseñanza que indican que con el 53.3% están en un nivel alto, el 42.9% nivel medio y el 3.9% nivel bajo. Con respecto a la dimensión organización indican que están con el 59.1% en un nivel medio, el 34.4% nivel alto y el 6.5% nivel bajo. Por otro lado, la dimensión vida universitaria indican que están con el 60.4% en un nivel alto, 37.0% nivel medio y el 2.6% nivel bajo y del mismo modo con la dimensión infraestructura y servicios universitarios indican que están con el 56.5% en un nivel medio, el 32.5% nivel alto y el 11.0% nivel bajo.

5.2. Resultados Inferenciales

Hipótesis general

Hg: La percepción de la gestión educativa se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Tabla 3

Correlación de la percepción de la gestión educativa y satisfacción

			Percepción de la gestión educativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Percepción de la gestión educativa	Coeficiente de correlación	1.000	,819**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	154	154
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,819**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	154	154

En la tabla 3 se presentan los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la cual fue manejada para evaluar la hipótesis general planteada. Se obtuvo que el valor de significancia bilateral es 0.000 < 0.05, se acepta la hipótesis planteada. Asimismo, se observa que el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.819, el cual determinó que la correlación es positiva fuerte. Es decir, si la variable gestión educativa incrementa en un 100%, la variable satisfacción aumenta en un 81.9%.

Hipótesis especifica 1

He1: La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Tabla 4

Correlación de gestión institucional y satisfacción

			Gestión Institucional	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	1.000	,674**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	154	154
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,674**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	154	154

La tabla 4 exhibe los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman aplicada para analizar la hipótesis específica 1 planteada. Se obtuvo que el valor de significancia bilateral es 0.000 < 0.05, se acepta la hipótesis planteada, es decir que hay una relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción. Asimismo, se observa que el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.674, el cual determinó que la correlación es positiva moderada. Lo que significa que, si la dimensión gestión institucional aumenta en un 100%, la variable satisfacción lo hará en 67.4%.

Hipótesis especifica 2

He2: La gestión universitaria se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Tabla 5

Correlación de gestión universitaria y satisfacción

			Gestión Universitaria	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Universitaria	Coeficiente de correlación	1.000	,679**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	154	154
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,679**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	154	154

La tabla 5 presenta los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman manejada para evaluar la hipótesis específica 2 planteada. Se obtuvo que el valor de significancia bilateral es 0.000 < 0.05, se acepta la hipótesis planteada. Asimismo, se observa que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.679, el cual determinó que la correlación es positiva moderada. Lo que significa que, si la dimensión gestión universitaria aumenta en un 100%, la variable satisfacción se incrementa en un 67.9 %.

Hipótesis especifica 3

He2: La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.

Tabla 6

Correlación de gestión pedagógica y satisfacción

			Gestión Pedagógica	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica	Coeficiente de correlación	1.000	,708**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	154	154
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,708**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	154	154

En la tabla 6 se presentan los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman empleada para contrastar la hipótesis específica 3 planteada. Se encontró que el valor de significancia bilateral es 0.000, el cual es menor a 0.05, se acepta la hipótesis planteada, es decir, hay una relación significativa entre la gestión pedagógica y la satisfacción. Asimismo, se observa que el valor de coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.708, el cual determinó que la correlación es positiva fuerte. Lo que significa que, si la dimensión gestión pedagógica aumenta en un 100%, la variable satisfacción se incrementa en un 70.8%.

VI.Discusión de Resultados

1. Los resultados obtenidos respecto al objetivo general: determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023, se demostró al procesar los datos con los resultados de la tabla 2, en el cual acepta la hipótesis general, evidenciándose que existe una relación significativa entre la variable percepción de la gestión educativa y la variable satisfacción, se obtuvo un p_valor=0,000 que es menor que 0.05 con un coeficiente de correlación de 0.819, el cual según lo analizado, se considera como correlación positiva alta. Asimismo, en la tabla 1 se evidenció que la gestión educativa fue percibida en un nivel regular para el 48.70% del total de los 154 estudiantes, en un nivel bueno para el 48.05% y malo para el 3.25%. En la tabla 2 se evidencia que la satisfacción fue en un nivel medio para el 53.90% de la muestra, en un nivel alto para el 40.91% y bajo para el 5.19%. El resultado de la presente se contrasta con la investigación de Salazar (2021), en el que los resultados indicaron que existe una relación directa y positiva entre la variable gestión educativa y la variable satisfacción del docente, con una correlación de Spearman de 0.676, lo que indica una asociación moderada y significativa con un valor estadístico de p=0.001. También, se argumenta con la investigación de Arroyo (2017) en el cual concluyó que existe relación significativa entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Según Surdez et al. (2018), la calidad de la educación es crucial para mejorar el rendimiento académico, reducir la deserción escolar y fortalecer la vocación de los estudiantes en su carrera elegida, lo cual es fundamental para alcanzar el éxito profesional. En este sentido, una gestión educativa eficaz conduce a una calidad educativa adecuada, lo que a su vez beneficia a la institución en términos de su imagen y prestigio. Asimismo, los resultados

obtenidos se sostienen con la investigación en el cual según Pozner (2000), una gestión educativa eficaz implica que tanto la institución como los profesionales de la educación se adapten constantemente para proporcionar una educación que de calidad acorde a los requerimientos de los estudiantes, de manera que estos se sientan satisfechos con su experiencia educativa. Por tanto, los resultados obtenidos en las investigaciones precitadas apoyan que la gestión educativa se asocia con la satisfacción, de manera positiva.

2. En relación al objetivo específico 1: determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023, se percibió en la tabla 4 una asociación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción, pues según la prueba estadística de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.674, siendo considerada según el análisis como correlación positiva moderada, con una significancia bilateral de p_valor= 0.000, que es menor a 0.05. Por otro lado, en la tabla 1 de estadística descriptiva se evidencia que el 61.04% de los estudiantes de administración percibieron que la gestión institucional fue buena, el 35.06% regular y el 3.90% mala. Los resultados obtenidos se argumentan con la investigación de Chávez (2018) quien obtuvo como resultado que la gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción educativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de Rho=0.786, demostrando que el 67% de estudiantes percibe la gestión institucional como regular, y el 49% de estudiantes perciben un nivel de satisfacción regular. Asimismo, se fundamentan en la investigación de Saldaña (2020), en el cual evidenció que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil del Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo y demostraron que el 64% de los estudiantes de gestión pública perciben una regular gestión educativa y el 72% manifiestan estar regularmente satisfechos. Del

mismo modo, se basan en la teoría de Alvarado (1998), quien indica que la gestión institucional a través de la planificación educativa y la organización de actividades con una óptima utilización de los recursos, asegura la incorporación de políticas que garantizan el logro de los objetivos establecidos. Esto, a su vez, conduce a un funcionamiento eficaz de la comunidad educativa y, en consecuencia, mejora la satisfacción de los estudiantes.

3. Correspondiente al objetivo específico 2 los resultados mostrados en la tabla 6 detallan que existe una relación de correlación entre la gestión universitaria y la satisfacción igual a una correlación positiva moderada, debido a que se obtuvo de la prueba no paramétrica de Rho Spearman con un coeficiente de correlación de 0.679 y un valor de significancia bilateral de p=0.000, que es menor a 0.05, se observa en la tabla 1 de la distribución de frecuencia que el 54.5% de los estudiantes de la carrera profesional de administración manifiestan que el nivel de la gestión universitaria es regular, el 39.6%(n=61) es bueno y 5.8%(n=9) es malo. Estos resultados se sustentan con la investigación Nuñez (2022), quien evalúa la gestión universitaria teniendo como resultado en el nivel regular al 53%, comparable a la dimensión de estudio que tuvo como puntaje el 54.5% dentro del nivel regular, además mostró resultados sobre la gestión interna con un nivel regular también del 53% y la satisfacción medida por el autor se encuentra a un nivel medio con un 55%, comparados al estudio se asemeja el resultado con el puntaje de 53.9%,resultados que evidencian que se ha desarrollado de forma eficiente el uso y empleo de las dimensiones del estudio. De la misma forma, para Trujillo (2023) mide la gestión institucional donde tiene como resultado que el 38% refiere a encontrarse en un nivel medio comparados con la presente investigación con el puntaje 39.6% muestra la similitud al estudio. Del mismo modo se basa a la teoría de Vries e Ibarra (2004) el cual nos dice que una buena gestión universitaria trae como resultado el incremento de una buena educación, alcanzar a la excelencia, satisfacer a

las demandas sociales por lo tanto al mejorar los aspectos que están incluidos en la gestión universitaria traería consigo una mejora en la satisfacción de los estudiantes.

4. En cuanto al objetivo específico 3, en la tabla 7, los resultados exponen la existencia de correlación entre la gestión pedagógica y la satisfacción igual a una correlación positiva fuerte, debido a que se obtuvo de la prueba no paramétrica de Rho Spearman con un coeficiente de 0.708 y con un valor de significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.05$. En la tabla 1 se muestra que el 57.1%(n=88) de los estudiantes de la carrera profesional de administración que la gestión educativa se encuentra en un nivel bueno, el 37.7%(n=58) nivel regular y el 5.2% (n=8) nivel malo. Estos resultados se argumentan con la investigación Oré y Hoces (2021), donde cuenta con el resultado que el 35% se sienten poco satisfechos respecto a la gestión pedagógica, resultados que se asemejan al presente estudio donde se cuenta con puntaje a la dimensión de estudio en un 57.1%, por lo que se coincide que a pesar de obtener un puntaje por encima de la media, los resultados complementarios demuestran que hay pequeñas insatisfacciones mostradas por el estudiantes, en ahí donde también se tiene que prestar importancia para la mejora de la calidad educativa en cuanto a la gestión pedagógica. De la misma manera para Vílchez (2019) quien evalúa la dimensión del objetivo específico 3, en donde tiene como resultado en nivel alto al 52%, en comparación al presente estudio con el valor de 57.1% muestra la similitud con el trabajo, lo que coincide también en el valor de estudiar estas variables con el fin de conocer más fondo y poder tomar acciones posteriores para la mejora y en beneficio de los estudiantes que son el pilar y los indicadores de una gestión educativa eficiente. También se basa en Lopez-Paredes (2017) menciona que las tecnologías de información y las comunicaciones es un elemento inherente para la gestión pedagógica, por lo cual en enfoque debe estar señalado en una formación de profesionales que brinden respuestas eficaces a los retos, y lo harán si se sienten

completamente satisfechos.

VII. Conclusiones

1. Respecto al objetivo General se determinó que la percepción gestión educativa se relaciona con la satisfacción en los estudiantes de los ciclos V, VI, VII y IX de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete en el periodo 2023-I. Los resultados obtenidos de los resultados obtenidos de la prueba no paramétrica de Spearman (p=0.000; r=0.819), se concluye que hay una evidencia sólida de la existencia de una correlación positiva alta entre la gestión educativa y satisfacción; es decir, a medida que la gestión universitaria aumente los estudiantes se sentirán más satisfechos.

2. Se pudo alcanzar el objetivo específico 1 exitosamente al determinar que la gestión institucional se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de los ciclos V, VI, VII y IX de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete, 2023-I. Los hallazgos obtenidos de la prueba no paramétrica de Spearman (p=0.000; r=0.674), se resuelve que existe una correlación positiva moderada entre la gestión institucional y satisfacción; es decir, a medida que la gestión institucional aumente los estudiantes se sentirán más satisfechos.

3. Referente objetivo específico 2 se pudo identificar que la gestión universitaria tiene relación con la satisfacción en los estudiantes de los ciclos V, VI, VII y IX de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete en el periodo 2023-I. De resultados obtenidos de la prueba no paramétrica de Spearman (p=0.000; r=0.679), se resuelve que hay una correlación positiva moderada entre la gestión universitaria y satisfacción; en otras palabras, a medida que la gestión universitaria aumente los estudiantes se sentirán más satisfechos.

4. En cuanto al objetivo específico 3 se determinó que la gestión pedagógica se relaciona con la satisfacción en los estudiantes de los ciclos V, VI, VII y IX de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete en el periodo 2023-I. Los resultados obtenidos de la prueba no paramétrica de Spearman ($p=0.000$; $r=0.708$), se resuelve que existe una correlación positiva alta entre la gestión pedagógica y satisfacción; es decir, a medida que la gestión pedagógica aumente los estudiantes se sentirán más satisfechos.

VIII. Recomendaciones

1. Se recomienda al director de la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Cañete fortalecer los principios que le permitan tomar decisiones con autonomía y alcanzar los objetivos alineados con la misión y visión, y promover una cultura de calidad en la escuela profesional de administración, donde se valore la excelencia académica, la investigación, la innovación y la mejora continua. Esta recomendación se puede lograrse a través de la implementación e incorporación de sistemas de aseguramiento de la calidad y la promoción de buenas prácticas educativas en el cual se desarrollen planes de estudio y programas académicos actualizados e incorporados con enfoques pedagógicos innovadores y herramientas tecnológicas. Esto permitirá mejorar la experiencia de aprendizaje y contribuir al éxito académico y profesional de los estudiantes.

2. Se recomienda al director de la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete establecer canales de comunicación efectiva con los estudiantes, profesores y personal administrativo de la carrera, que fomenten el diálogo, la retroalimentación y la participación activa de todos los órganos de la comunidad universitaria a través de diferentes medios, como correo electrónico, plataformas virtuales, redes sociales y reuniones periódicas. Asimismo, promover una cultura institucional centrada en el estudiante, donde se valore y se atienda de manera prioritaria sus necesidades, en el cual se fomente una actitud de escucha activa, empatía y prontitud en la respuesta a sus inquietudes y solicitudes. Esta recomendación puede lograrse a través de la implementación de un sistema de retroalimentación que esté diseñada para aplicar encuestas a fin de contar con la percepción y retroalimentación de los estudiantes en base a su experiencia académica y de los servicios; y de esta manera, los resultados permitirán mejorar los aspectos identificados a fin se ejecuten acciones concretas que

les permita desarrollar planes de acción que busquen constantemente elevar la satisfacción de los estudiantes; a fin de fortalecer la gestión institucional creando un ambiente propicio para su desarrollo académico, personal y profesional.

3. Se recomienda a la Universidad Nacional de Cañete en promover la participación activa de los estudiantes respecto a la toma de decisiones, por lo cual se recomienda lo siguiente: comunicación efectiva con los estudiantes, establece canales de comunicación claros y accesibles para los estudiantes, donde puedan hacer preguntas, plantear inquietudes y recibir respuestas rápidas; uso de diversas herramientas de comunicación, como correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles o plataformas de mensajería instantánea; encuestas y retroalimentación, para recopilar la opinión de los estudiantes sobre la vida universitaria, como la calidad de la enseñanza, los servicios estudiantiles, las instalaciones y la administración para luego utilizar la retroalimentación para identificar áreas de mejora y tomar acciones concretas; participación estudiantil, fomenta la participación estudiantil en la vida universitaria a través de la creación de clubes, grupos de estudio, eventos culturales y deportivos. También se recomienda a los estudiantes de la carrera profesional de Administraciones de la Universidad Nacional de Cañete a ser participantes de las de las actividades realizadas por la universidad, a utilizar todos los medios de comunicaciones para una mejora en la relación estudiantes-universidad, a ser sinceros en las encuestas para una interpretación transparente.

4. Se recomienda a la Universidad Nacional de Cañete enfocarse en un aprendizaje activo y personalizado, en donde cuente con los siguientes elementos: diseño curricular flexible, desarrollar programas académicos que sean flexibles y acorde a las necesidades de los estudiantes; metodologías de enseñanza activas, fomenta el uso de metodologías de enseñanza activas, como el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje

experimental estas metodologías involucran a los alumnos en el proceso de aprendizaje, promoviendo su intervención, pensamiento crítico y resolución de problemas; uso de tecnología educativa, aprovechar las herramientas y recursos tecnológicos para mejorar la gestión pedagógica; tutorías de apoyo, establecer programas de tutoría para los estudiantes, donde puedan recibir orientación académica y personalizada por parte de profesores y estudiantes esta relación de apoyo puede ayudar a los estudiantes a establecer metas, resolver dudas y enfrentar desafíos académicos; evaluación formativa, implementar un sistema de evaluación formativa que permita a los estudiantes recibir retroalimentación continua sobre su desempeño académico. También se recomienda a los estudiantes de la carrera profesional de Administraciones de la Universidad Nacional de Cañete a emplear las metodologías que se implementan en la universidad o por lo docentes, a utilizar la tecnología en la instrucción para el mejoramiento de las actividades y de ser necesarios solicitar asesorías para resolver problemas que ocurran en la vida universitaria.

IX. Referencias

Acuña, M., Carhuancho, I., Bravo, O., & Venturo, C. (2021). Determinantes de la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada en Lima Perú. *Revista Inclusiones, 8*(Esp.), 17-37. Obtenido de https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2524

Alvarado Oyarce, O. (1998). Gestión educativa: Enfoques y procesos. Lima, Perú: Fondo de Desarrollo Editorial.

Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación REICE, 13*(2), 5. Obtenido de https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788

Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar.* Argentina: Brujas. Obtenido de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf

Arellano, R. (2023). *Gestión educativa estratégica y compromiso organizacional en una institución educativa de la Victoria – Chiclayo.* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo]. doi:https://orcid.org/0000-0002-6047-6794

Arroyo Galarza, B. C. (2017). *Relación de la satisfacción estudiantil y la gestión educativa de la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad peruana los andes - 2016.* [Tesis de Maestria, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.13080/4397

Artos, M. (2021). *Análisis sobre la satisfacción académica en una institución de modalidad presencial en tiempos de pandemia en Ecuador.* [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69207/Artos_GME-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Astin, A. (1999). Student involvement: A developmental theory for higher education. *40*(5), 525. Obtenido de https://www.middlesex.mass.edu/ace/downloads/astininv.pdf

Baby, J., & Londoño, J. (2005). Valor Percibido por el Cliente (VPC), como una herramienta para el análisis competitivo. *AD-MINISTER*(6), 96-115. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327245006.pdf

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Person Education. Obtenido de http://anyflip.com/vede/ohla/basic

Braga, F. (2021). *Acciones de gestión superior que garantizan el éxito del desarrollo de los alumnos: experiencias de la 1ª Facultad presencial privada en Santa Maria da Vitória/Bahia.* [Tesis de Postgrado, Universidad de ciencias empresariales y sociales]. Obtenido de http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/6118/Pereira%20Braga_Acciones.pdf?sequence=1

Casassus, J. (2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B). Obtenido de https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/546118/mod_resource/content/1/GE.JUAN.pdf

Caycho, D. (2021). *Las TICS y la gestión académica de la Institución Educativa Dionisio Manco Campos, distrito Mala-Cañete, Lima 2021.* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71718/Caycho_FDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez Calderón, C. H. (2018). *Relación entre la gestión institucional y la satisfacción educativa de los estudiantes de la Carrera Profesional de Computación e Informática del I.S.T.P. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray – 2015.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12894/4863

Creswell, J. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Tercera ed.). Singapure: SAGE. Obtenido de https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

Duch, J., & Muench, P. (2016). Significado de apoyo académico en los centros regionales universitarios. *Revistra de Geografía Agrícola*(56), 69-81. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/757/75749287009.pdf

Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica, 12*(2), 16-27. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/17108/articulo_2.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodologia de Investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1993). *Motivation to work.* New York: Routledge. Obtenido de

https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315124827/motivation-work-frederick-herzberg

Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *Revista internacional de gestión de la industria de servicios, 6*(5), 53-71. Obtenido de https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09564239510101536/full/html

Lifeder. (21 de Octubre de 2022). Investigación correlacional. Obtenido de https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/

Lopez-Paredes, M. (2017). La gestión pedagógica: apuntes para un estudio necesario. *Dominio de la ciencia*, 201-2015. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9041/sandoval_gje-pariona_ckj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mancilla, A. M., Ángeles, J. C., & Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en uicui. *Revista Integración Academica en Psicologia, 10*(28). Obtenido de https://integracion-academica.org/anteriores/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui

Manrique, K., & Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria, 16*(31), 17-30. Obtenido de https://cuaderno.pucmm.edu.do/index.php/cuadernodepedagogia/article/view/321/292

Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria, 10*(2), 29-47.

Mella, H., Navarro, M., & Reyes, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare.Revista Chilena de ingeniería, 18*(3), 350-363. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009

Mireles, M., & García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación, 46*(2), 1-16. Obtenido de https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/47621/51766

Moliner, M., Callarisa, L., & Rodríguez, R. (2007). La explicación del comportamiento de lealtad desde la teoria de la actitud: una aplicación a usuarios de hospitales. *Decisiones de Marketing, 2,* 13. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499419

Mora, A. (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 4*(2), 1-28. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf

Murillo, M. (2019). Gestión universitaria. Concepto y principales tendencias. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/gestion-universitaria.html

Nuñez, M. (2022). *Gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/8681

Oré, J., & Hoces, Z. (2021). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la ciencia, 12*(22), 171-188. Obtenido de https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/1077

Pavez, A. (2000). *Universidad Técnica Federico Santa MaríaDepartamento de InformáticaModelo de implantación de Gestión del Conocimiento yTecnologías de Información para la Generación deVentajas Competitivas.* [Tesis, Universidad Técnica Federico Santamaría]. Obtenido de https://docplayer.es/6654697-Modelo-de-implantacion-de-gestion-del-conocimiento-y-tecnologias-de-informacion-para-la-generacion-de-ventajas-competitivas.html

Peñafiel, A. (2021). *Enfoque de Mejoramiento Continuo (EMC) y efectividad de la gestión educativa en Instituciones Educativas de Inicial, del distrito de San Antonio – Cañete, año 2019.* [Tesis de Posgrado, Lima]. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7270/tesis%20PE%D1AFIEL%20CHIPANA%20Adela.pdf?sequence=4

Ponce, J. (2005). La gestión escolar y los profesores de telesecundaria.

Ponte, E. (2019). *Entorno virtual de aprendizaje y satisfacción de los estudiantes de computación de la Universidad Cesar Vallejo, Huaraz – 2019.* [Tesis de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Obtenido de https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/78/T-PONTE_QUINONES_ELVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pozner, P. (2000). Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. *IIPE-UNESCO*. Obtenido de https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/publicaciones/competencias-para-la-profesionalizacion-de-la-gestion-educativa

Pupiales, B. (2020). Disminuir la deserción de estudiantes: un estudio etnográfico sobre la tutoría en la Universidad Técnica de Lisboa, Portugal. *Diversitas Pespectivas en Psicologia, 16*(2), 259-270. doi:https://doi.org/10.15332/22563067.6293

Salazar Vivanco, S. A. (2021). *Gestión educativa y satisfacción del docente de la Facultad de Educación, Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019.* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/64747

Saldaña, S. R. (2020). *Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de educación técnica productiva, Trujillo 2019.* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64671/Salda%c3%b1a_RSR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salinas, A., & Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, 7*(1), 163-192. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (Junio de 2018). Manual de términos en investigación cientifica, tecnológica y humanística. Obtenido de https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

Sánchez, M., Álvarez, A., Flores, T., Arias, J., & Saucedo, M. (2019). *El reto del estudiante universitario ante su adaptación y autocuidado como estrategia para disminuir problemas crónicos degenerativos*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.: https://uaeh.edu.mx/scige/boletin/icsa/n4/e7.html#refe1

Steffanell, I. &. (2019). *Mediación TIC y su influencia en la satisfacción y desempeño académico de los estudiantes de pregrado.* [Tesis de postgrado, Universidad de la Costa]. Obtenido de https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2811/45429596-32746586.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores, 21*(1), 9-26. doi:https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1

Trujillo, C. (2023). *Liderazgo directivo y gestión educativa, en las instituciones educativas del distrito de Querocotillo - Cutervo.* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105307/Trujillo_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UNESCO. (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. *Ministerio de educación*. Obtenido de https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/2896/Manual%20de%20gesti%c3%b3n%20para%20directores%20de%20instituciones%20educativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, G. (2017). Recursos educativos didácticos en el proceso enseñanza aprendizaje. *Cuadernos Hospital de Clínicas, 58*(1), 68-74.

Velásquez, M. (2022). *Evaluación del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de una universidad privada de Lima.* [Tesis de Posgrado, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.11955/989

Vílchez, A. (2019). *Efectividad de la gestión educativa de la institución pública "José Buenaventura Sepúlveda Fernández" Cañete - 2019.* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38886/Vilchez_AAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vries, W., & Ibarra, E. (2004). La gestión de la calidad. Interrogantes y problemas en busca de respuestas. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, 9*(22), 575-584. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/140/14002202.pdf

X. Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="7">MATRIZ DE CONSISTENCIA</th></tr>
<tr><td colspan="7">Título: Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023</td></tr>
<tr><td colspan="7">Asesor: Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno</td></tr>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variables</th><th>Tipo y diseño</th><th>Población y muestra</th><th>Técnicas e instrumento</th></tr>
<tr><td>Problema General:</td><td>Objetivo General</td><td>Hipótesis General</td><td>Variable 1</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?</td><td>Determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023.</td><td>La percepción de la gestión educativa se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td><td rowspan="2">X: Percepción de la gestión educativa
Gestión
Institucional
Gestión Universitaria
Gestión Pedagógica</td><td rowspan="4">Tipo: Básica

Diseño: No experimental

Enfoque: Cuantitativo

Nivel: Descriptivo - Correlacional</td><td rowspan="4">Población: Incluye a los estudiantes de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete, de sus diversas ciclos y turnos, la cantidad es 256 alumnos.
Muestra:
Para determinar la muestra se utiliza la fórmula de muestreo probabilístico estratificado, la cantidad determinada es 154 alumnos.</td><td rowspan="4">Técnica: La encuesta, son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación.
Instrumento: El cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse.</td></tr>
<tr><td>Problemas Específicos:</td><td>Objetivos Específicos:</td><td>Hipótesis Especificas:</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?</td><td>Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td><td>La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td><td>Variable 2

Y: Satisfacción de los estudiantes
Enseñanza
Organización Académica
Vida Universitaria
Infraestructura y servicios universitarios</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la gestión universitaria y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?</td><td>Determinar la relación entre la gestión universitaria y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td><td>La gestión universitaria se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación la percepción de la gestión pedagógica y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023?</td><td>Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td><td>La gestión pedagógica se relaciona significativamente con la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú - 2023.</td></tr>
</table>

Anexo 2 Operacionalización de las variables

Tabla 7

Operacionalización de la variable percepción de la gestión educativa

VARIABLES X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES SEGÚN DIMENSIONES	NIVELES SEGÚN VARIABLE
Percepción de la gestión educativa	La gestión educativa implica una estructuración organizativa y, por ende, una interacción de distintos elementos o aspectos que forman parte de la vida diaria de la institución. Entre ellos se encuentran las actividades de los miembros de la comunidad educativa, las relaciones que establecen entre sí, los temas que abordan y la manera en que lo hacen, todo enmarcado en un contexto cultural que da sentido a la acción y contiene normas, reglas y principios, con el fin de crear los entornos y condiciones necesarios para el aprendizaje de los estudiantes. Pozner (2000)	Desde la perspectiva del nivel de estudio superior universitario propuestas por Pozner (2000), se identifican las siguientes tres dimensiones: la Institucional, la universitaria y la pedagógica	X1=Gestión Institucional	1. Comunicación 2. Recursos económicos 3. Administración del personal administrativo 4. Administración del personal docente	1 2 3 4	Ordinal Escala de Likert. 1 = Totalmente insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Algo insatisfecho 4 = Satisfecho 5 = Totalmente satisfecho	Mala (4-8) Regular (9-13) Buena (14-20)	Mala (14 -32) Regular (33-51) Buena (52-70)
			X2=Gestión Universitaria	5. Programación de Horarios académicos. 6. Promoción de investigación 7. Convenios interinstitucionales 8. Extensión universitaria 9. Responsabilidad social universitaria	5 6 7 8 9		Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-26)	
			X3=Gestión Pedagógica	10. Estrategias de enseñanza. 11. Resolución de problemas. 12. Recursos pedagógicos 13. Evaluación de aprendizaje. 14. Reforzamiento	10 11 12 13 14		Mala (5-11) Regular (12-18) Buena (19-26)	

Nota: Adaptado de Pozner (2000) Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. IIPE-UNESCO

Tabla 8

Operacionalización de la variable satisfacción en los estudiantes

VARIABLES Y	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES SEGÚN DIMENSIONES	NIVELES SEGÚN VARIABLE
Satisfacción en los estudiantes	Los estudiantes son los clientes de una institución y su satisfacción va a depender de cómo la institución atienda sus necesidades, expectativas e intereses. La satisfacción estudiantil se refiere al nivel de felicidad de los estudiantes con su institución, basado en su percepción sobre si sus necesidades, expectativas y requisitos son cumplidos (Mejías y Martínez 2009).	La variable satisfacción se mide a través de un cuestionario adaptado de Mejías y Martínez (2009) en donde se evalúan las 4 dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios	Y1=Enseñanza	1. Contenido del silabus 2. Comunicación docente-alumno 3. Metodología de enseñanza 4. Desarrollo profesional 5. Casos prácticos	1 2 3 4 5	Ordinal Escala de Likert. 1 = Totalmente insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Algo insatisfecho 4 = Satisfecho 5 = Totalmente satisfecho	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)	Bajo (18-41) Medio (42-65) Alto (66-90)
			Y12=Organización académica.	6. Planes de estudio 7. La organización del tiempo 8. Comunicación con el personal administrativo 9. Acción de tutorías 10. Formación práctica	6 7 8 9 10		Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)	
			Y3=Vida universitaria	11. Participación estudiantil 12. Formación de habilidad 13. Desarrollo personal	11 12 13		Bajo (4-6) Medio (7-9) Alto (10-12)	
			Y4=Infraestructura y servicios universitarios.	14. Habitabilidad de las instalaciones 15. Espacios para la enseñanza 16. Servicio bibliotecario 17. Aula virtual 18. Seguridad de las instalaciones	14 15 16 17 18		Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)	

Nota: Adaptado de Mejías y Martínez (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, *10*(2), 29-47.

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la percepción de la gestión educativa de Pozner *(2000)* **adaptado por Gernonimo y Guerra(2023)**

Encuesta dirigida para los estudiantes de la Escuela profesional de Administración, el cual busca encontrar la relación entre La Gestión Educativa y La Satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete. El presente es de carácter anónimo y totalmente confidencial. ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

A. Responda según corresponda:

1. **Sexo**
   ( ) Femenino ( ) Masculino
2. **Ciclo en curso**
   ( ) V ( ) VI -A ( )VI-B ( ) VII ( ) IX
3. **Turno**
   ( ) Mañana ( ) Noche
4. **Edad: _____**

B. Lea cuidadosamente cada cuestionamiento califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes valores, respondiendo a cuál es el grado de satisfacción respecto a**:**

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

X: Gestión Educativa		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
X1: Gestión Institucional		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación constante con la dirección de la Carrera Profesional de Administración?					
2.	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos económicos programados para atender las necesidades prioritarias de la Universidad en servicio a los estudiantes?					
3.	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal administrativo?					
4.	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal docente?					
X2: Gestión Universitaria		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5.	¿En qué medida estás satisfecho con la planificación de los horarios académicos?					
6.	¿En qué medida estás satisfecho con el desarrollo de la investigación para la formación de profesionales investigadores?					
7.	¿En qué medida estás satisfecho con los Convenios interinstitucionales en beneficio de los estudiantes?					
8.	¿En qué medida estás satisfecho con la estimulación extracurricular desarrolladas por la universidad?					
9.	¿En qué medida estás satisfecho con el impulso de proyectos de involucramiento con la Comunidad para el mejoramiento de las organizaciones?					
X3: Gestión Pedagógica		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10.	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de enseñanza?					
11.	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de resolución de problemas en todas las sesiones de aprendizaje?					
12.	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos pedagógicos empleados por los docentes?					
13.	¿En qué medida estás satisfecho con la evaluación de aprendizaje?					
14.	¿En qué medida estás satisfecho con el reforzamiento de las dificultades de los estudiantes?					

Nota: Adaptado de Pozner (2000) La Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. IIPE-UNESCO.

Cuestionario de la satisfacción en los estudiantes, de Mejías y Martínez (2009) adaptado por Gernonimo y Guerra(2023)

Encuesta dirigida para los estudiantes de la Escuela profesional de Administración, el cual busca encontrar la relación entre La Gestión Educativa y La Satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete. El presente es de carácter anónimo y totalmente confidencial. ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

A. Responda según corresponda:

5. **Sexo**
   ( ) Femenino ( ) Masculino
6. **Ciclo en curso**
   ( ) V ( ) VI -A ( )VI-B ( ) VII ( ) IX
7. **Turno**
   ( ) Mañana ( ) Noche
8. **Edad: _____**

B. Lea cuidadosamente cada cuestionamiento califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes valores, respondiendo a cuál es el grado de satisfacción respecto a**:**

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

Satisfacción Universitaria						
Dimensión 1: Enseñanza		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	¿Cómo considera el contenido del silabo del ciclo en curso?					
2.	¿Cómo considera la comunicación del docente hacia los alumnos?					
3.	¿Cómo considera la metodología de enseñanza?					
4.	¿Cómo considera las clases relacionadas al desarrollo profesional que se imparten en la universidad?					
5.	¿Cómo considera los casos prácticos para el ejercicio profesional que se presentan en la universidad?					
Dimensión 2: Organización académica		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6.	¿Cómo considera los planes de estudios de la universidad?					
7.	¿Cómo considera los cronogramas de estudios de la universidad?					
8.	¿Cómo considera la comunicación que el personal administrativo mantiene con los estudiantes en la universidad ?					
9.	¿Cómo considera la atención de tutorías que se brinda en la universidad?					
10.	¿Cómo considera la formación práctica que brinda la universidad?					
Dimensión 3: Vida universitaria		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11.	¿ Cómo considera la participación estudiantil en la universidad?					
12.	¿Cómo considera la formación de habilidades que se brinda en la universidad?					
13.	¿Cómo considera la formación de desarrollo personal que se brinda en la universidad?					
Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14.	¿Cómo considera las instalaciones tecnológicas de la universidad?					
15.	¿Cómo considera la distribución de ambientes de la universidad?					
16.	¿Cómo considera los servicios de biblioteca de la universidad?					
17.	¿Cómo considera el servicio del aula virtual de la universidad?					
18.	¿Cómo considera la seguridad de las instalaciones de la universidad?					

Nota: Adaptado de Mejías y Martínez (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria, 10*(2), 29-47.

Anexo 4 Instrumento validado por expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Gestión Institucional	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación constante con la dirección de la Carrera Profesional de Administración?	X		X		X		
2	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos económicos programados para atender las necesidades prioritarias de la Universidad en servicio a los estudiantes?	X		X		X		
3	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal administrativo?	X		X		X		
4	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal docente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión Universitaria	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿En qué medida estás satisfecho con la planificación de los horarios académicos?	X		X		X		
6	¿En qué medida estás satisfecho con el desarrollo de la investigación para la formación de profesionales investigadores?	X		X		X		
7	¿En qué medida estás satisfecho con los Convenios interinstitucionales en beneficio de los estudiantes?	X		X		X		
8	¿En qué medida estás satisfecho con la estimulación extracurricular desarrolladas por la universidad?	X		X		X		
9	¿En qué medida estás satisfecho con el impulso de proyectos de involucramiento con la Comunidad para el mejoramiento de las organizaciones?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Gestión Pedagógica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de enseñanza?	X		X		X		
11	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de resolución de problemas en todas las sesiones de aprendizaje?	X		X		X		
12	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos pedagógicos empleados por los docentes?	X		X		X		
13	¿En qué medida estás satisfecho con la evaluación de aprendizaje?	X		X		X		
14	¿En qué medida estás satisfecho con el reforzamiento de las dificultades de los estudiantes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian Córdova Solís **DNI:** 22521931

Especialidad del validador:

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 23 de abril del 2023.

Dr. Herbert Christian Córdova Solis
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
CCPC N° 2492
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION EN LOS ESTUDIANTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Enseñanza	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿En qué medida estás satisfecho con el contenido del silabo del ciclo en curso?	X		X		X		
2	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación del docente hacia los alumnos?	X		X		X		
3	¿En qué medida estás satisfecho con la metodología de enseñanza?	X		X		X		
4	¿En qué medida estás satisfecho con las clases relacionadas al desarrollo profesional que se imparten en la universidad?	X		X		X		
5	¿En qué medida estás satisfecho con los casos prácticos para el ejercicio profesional que se presentan en la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización académica	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
6	¿En qué medida estás satisfecho con los planes de estudios de la universidad?	X		X		X		
7	¿En qué medida estás satisfecho con los cronogramas de estudios de la universidad?	X		X		X		

8	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación que el personal administrativo mantiene con los estudiantes en la universidad?	X		X		X		
9	¿En qué medida estás satisfecho con la atención de tutorías que se brinda en la universidad?	X		X		X		
10	¿En qué medida estás satisfecho con la formación práctica que brinda la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Vida universitaria	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
11	¿En qué medida estás satisfecho participación estudiantil en la universidad?	X		X		X		
12	¿En qué medida estás satisfecho con la formación de habilidades que se brinda en la universidad?	X		X		X		
13	¿En qué medida estás satisfecho con la formación de desarrollo personal que se brinda en la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Infraestructura y servicios universitarios	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
14	¿En qué medida estás satisfecho con las instalaciones tecnológicas de la universidad?	X		X		X		
15	¿En qué medida estás satisfecho con la distribución de ambientes de la universidad?	X		X		X		
16	¿En qué medida estás satisfecho con los servicios de biblioteca de la universidad?	X		X		X		

17	¿En qué medida estás satisfecho con el aula virtual de la universidad?	X		X		X		
18	¿En qué medida estás satisfecho con la seguridad de las instalaciones de la universidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian Córdova Solís **DNI:** 22521931

Especialidad del validador:

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Gestión Institucional	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación constante con la dirección de la Carrera Profesional de Administración?	X		X		X		
2	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos económicos programados para atender las necesidades prioritarias de la Universidad en servicio a los estudiantes?	X		X		X		
3	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal administrativo?	X		X		X		
4	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal docente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión Universitaria	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿En qué medida estás satisfecho con la planificación de los horarios académicos?	X		X		X		
6	¿En qué medida estás satisfecho con el desarrollo de la investigación para la formación de profesionales investigadores?	X		X		X		
7	¿En qué medida estás satisfecho con los Convenios interinstitucionales en beneficio de los estudiantes?	X		X		X		
8	¿En qué medida estás satisfecho con la estimulación extracurricular desarrolladas por la universidad?	X		X		X		
9	¿En qué medida estás satisfecho con el impulso de proyectos de involucramiento con la Comunidad para el mejoramiento de las organizaciones?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Gestión Pedagógica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de enseñanza?	X		X		X		
11	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de resolución de problemas en todas las sesiones de aprendizaje?	X		X		X		
12	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos pedagógicos empleados por los docentes?	X		X		X		
13	¿En qué medida estás satisfecho con la evaluación de aprendizaje?	X		X		X		
14	¿En qué medida estás satisfecho con el reforzamiento de las dificultades de los estudiantes?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Rosendo R. Buendía Apaicana **DNI:** 21576727.

Especialidad del validador: Doctor en Administración.

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION EN LOS ESTUDIANTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Enseñanza	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿En qué medida estás satisfecho con el contenido del silabo del ciclo en curso?	X		X		X		
2	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación del docente hacia los alumnos?	X		X		X		
3	¿En qué medida estás satisfecho con la metodología de enseñanza?	X		X		X		
4	¿En qué medida estás satisfecho con las clases relacionadas al desarrollo profesional que se imparten en la universidad?	X		X		X		
5	¿En qué medida estás satisfecho con los casos prácticos para el ejercicio profesional que se presentan en la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización académica	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
6	¿En qué medida estás satisfecho con los planes de estudios de la universidad?	X		X		X		
7	¿En qué medida estás satisfecho con los cronogramas de estudios de la universidad?	X		X		X		

8	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación que el personal administrativo mantiene con los estudiantes en la universidad?	X		X		X		
9	¿En qué medida estás satisfecho con la atención de tutorías que se brinda en la universidad?	X		X		X		
10	¿En qué medida estás satisfecho con la formación práctica que brinda la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Vida universitaria	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
11	¿En qué medida estás satisfecho participación estudiantil en la universidad?	X		X		X		
12	¿En qué medida estás satisfecho con la formación de habilidades que se brinda en la universidad?	X		X		X		
13	¿En qué medida estás satisfecho con la formación de desarrollo personal que se brinda en la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Infraestructura y servicios universitarios	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
14	¿En qué medida estás satisfecho con las instalaciones tecnológicas de la universidad?	X		X		X		
15	¿En qué medida estás satisfecho con la distribución de ambientes de la universidad?	X		X		X		
16	¿En qué medida estás satisfecho con los servicios de biblioteca de la universidad?	X		X		X		

17	¿En qué medida estás satisfecho con el aula virtual de la universidad?	X		X		X		
18	¿En qué medida estás satisfecho con la seguridad de las instalaciones de la universidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: DR. ROBERTO R. BUENDÍA APARICIO **DNI:** 21567727.

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Gestión Institucional	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación constante con la dirección de la Carrera Profesional de Administración?	X		X		X		
2	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos económicos programados para atender las necesidades prioritarias de la Universidad en servicio a los estudiantes?	X		X		X		
3	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal administrativo?	X		X		X		
4	¿En qué medida estás satisfecho con la administración del personal docente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Gestión Universitaria	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿En qué medida estás satisfecho con la planificación de los horarios académicos?	X		X		X		
6	¿En qué medida estás satisfecho con el desarrollo de la investigación para la formación de profesionales investigadores?	X		X		X		
7	¿En qué medida estás satisfecho con los Convenios interinstitucionales en beneficio de los estudiantes?	X		X		X		
8	¿En qué medida estás satisfecho con la estimulación extracurricular desarrolladas por la universidad?	X		X		X		
9	¿En qué medida estás satisfecho con el impulso de proyectos de involucramiento con la Comunidad para el mejoramiento de las organizaciones?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Gestión Pedagógica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de enseñanza?	X		X		X		
11	¿En qué medida estás satisfecho con la aplicación de estrategias de resolución de problemas en todas las sesiones de aprendizaje?	X		X		X		
12	¿En qué medida estás satisfecho con los recursos pedagógicos empleados por los docentes?	X		X		X		
13	¿En qué medida estás satisfecho con la evaluación de aprendizaje?	X		X		X		
14	¿En qué medida estás satisfecho con el reforzamiento de las dificultades de los estudiantes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Eduardo Pino Anchante **DNI:** 44027232

Especialidad del validador:

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 23 de abril del 2023.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION EN LOS ESTUDIANTES

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Enseñanza	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿En qué medida estás satisfecho con el contenido del silabo del ciclo en curso?	X		X		X		
2	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación del docente hacia los alumnos?	X		X		X		
3	¿En qué medida estás satisfecho con la metodología de enseñanza?	X		X		X		
4	¿En qué medida estás satisfecho con las clases relacionadas al desarrollo profesional que se imparten en la universidad?	X		X		X		
5	¿En qué medida estás satisfecho con los casos prácticos para el ejercicio profesional que se presentan en la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización académica	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
6	¿En qué medida estás satisfecho con los planes de estudios de la universidad?	X		X		X		
7	¿En qué medida estás satisfecho con los cronogramas de estudios de la universidad?	X		X		X		

8	¿En qué medida estás satisfecho con la comunicación que el personal administrativo mantiene con los estudiantes en la universidad?	X		X		X		
9	¿En qué medida estás satisfecho con la atención de tutorías que se brinda en la universidad?	X		X		X		
10	¿En qué medida estás satisfecho con la formación práctica que brinda la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Vida universitaria	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
11	¿En qué medida estás satisfecho participación estudiantil en la universidad?	X		X		X		
12	¿En qué medida estás satisfecho con la formación de habilidades que se brinda en la universidad?	X		X		X		
13	¿En qué medida estás satisfecho con la formación de desarrollo personal que se brinda en la universidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Infraestructura y servicios universitarios	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
14	¿En qué medida estás satisfecho con las instalaciones tecnológicas de la universidad?	X		X		X		
15	¿En qué medida estás satisfecho con la distribución de ambientes de la universidad?	X		X		X		
16	¿En qué medida estás satisfecho con los servicios de biblioteca de la universidad?	X		X		X		

17	¿En qué medida estás satisfecho con el aula virtual de la universidad?	X		X		X		
18	¿En qué medida estás satisfecho con la seguridad de las instalaciones de la universidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Eduardo Oneste Pino Pichante **DNI:** 41027232

Especialidad del validador:

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

Anexo 5 Prueba de normalidad

Tabla 9 Prueba de normalidad de la percepción de la gestión educativa y satisfacción en los estudiantes

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VX Gestión Educativa	0.145	154	0.000	0.928	154	0.000
VY Satisfacción	0.095	154	0.002	0.965	154	0.001

Tabla 10 Prueba de normalidad de la gestión institucional y satisfacción en los estudiantes

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X1 Gestión Institucional	0.139	154	0.000	0.937	154	0.000
VY Satisfacción	0.095	154	0.002	0.965	154	0.001

Tabla 11 Prueba de normalidad de la gestión universitaria y satisfacción en los estudiantes

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X2 Gestión Universitaria	0.163	154	0.000	0.959	154	0.000
VY Satisfacción	0.095	154	0.002	0.965	154	0.001

Tabla 12 Prueba de normalidad de la gestión pedagógica y satisfacción en los estudiantes

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X3 Gestión Pedagógica	0.181	154	0.000	0.932	154	0.000
VY Satisfacción	0.095	154	0.002	0.965	154	0.001

Anexo 6 Confiabilidad

Tabla 13

Análisis de confiabilidad de la variable percepción de la gestión educativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	14

Tabla 14

Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción en los estudiantes

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	18

Anexo 7 Calculo de la muestra

Tabla 15

Distribución de población

Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNDC		
Ciclo:	**Cantidad**	**Total**
V		75
Turno Mañana	**40**	
Turno Noche	**35**	
VI		53
Turno Mañana - A	**28**	
Turno Mañana - B	**25**	
VII		45
Turno Noche	**45**	
IX		82
Turno Mañana	**43**	
Turno Noche	**44**	
Total		**256**

Datos

N : Población = 256

Z : Nivel de Confianza = 95%= 1,96

P : Posibilidad a favor = 50%= 0,50

Q : Posibilidad en contra = (1-0.50)=0.50

e : Margen de error = 0.05 = (5%)

n : Muestra = ¿?

La población seleccionada fue de 256 estudiantes de los ciclos: V, VI, VII y IX de la carrera profesional de Administración de la UNDC.

$$\mathrm{N} = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Hallar:

$$\mathrm{N} = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 256}{0.05^2(256-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$\mathrm{n} = 153.8659$$

$$\mathrm{n} = 154\ estudiantes$$

La muestra es 154 estudiantes universitarios de la carrera profesional de Administración.

Como en nuestra población está dividido en varios ciclos, y cada ciclo está dividido por turnos, debemos estratificar la muestra para aumentar la precisión, lo que implica

diferentes tamaños de muestra para cada estrato, esto con el fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral.

Datos:

N : Población = 256

n : Muestra = 154

fh :desviación estándar de cada estrato = ¿?

Formula:

$$fh = \frac{nh}{Nh} = sh = \frac{\mathbf{n}}{\mathbf{N}} = \frac{\mathbf{154}}{\mathbf{256}} = \mathbf{0.60156}$$

De esta manera la subpoblación se multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato.

Tabla 16

Muestra determinada por estratos

Ciclo:	**Cantidad de alumnos (fh)= 0.60156 Nh(fh)=nh**	**Población**	**Muestra por cada turno**	**Muestra por ciclo**
V		75		45
Turno Mañana	40		**24**	
Turno Noche	35		**21**	
VI		53		32
Turno Mañana - A	28		**17**	
Turno Mañana - B	25		**15**	
VII		45		27
Turno Mañana	45		**27**	
IX		83		50
Turno Mañana	43		**26**	
Turno Noche	40		**24**	
Total		256	**154**	**154**
Por ejemplo:				
Nh = 40 estudiantes que pertenecen al ciclo V - turno mañana				
fh = 0.60156 es la fracción constante.				
nh = 24 es el número redondeado de alumnos del ciclo V - turno mañana que tendrá que aplicar el cuestionario.				

Por lo tanto, se debe realizar el cuestionario a 24 estudiantes del V ciclo - turno mañana, 21 estudiantes del V ciclo – turno noche, 17 estudiantes del VI ciclo - turno mañana - A, 15 estudiantes del VI ciclo - turno mañana - B, 27 estudiantes del VII ciclo - turno noche, 26 estudiantes del IX ciclo - turno mañana y 24 estudiantes del IX ciclo - turno noche de la carrera profesional de Administración.

Anexo 8 Consentimiento informado

Variable 1: Gestión Educativa

Consentimiento informado

Estimado (a) estudiante de Administración:

El propósito de este formulario de consentimiento es proporcionar una explicación clara a los individuos que participarán en este estudio, así como informarles sobre su papel como participantes.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023.

Si decide participar en este estudio, se le solicitará responder un cuestionario sobre la variable "Gestión Educativa". Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Es importante destacar que la participación en este estudio es completamente voluntaria y confidencial. Los resultados serán codificados utilizando un número de identificación para mantener el anonimato. Además, la información recopilada solo se utilizará para los propósitos de esta investigación y una vez que se hayan transcritos las respuestas, los cuestionarios serán destruidos. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, puede hacerlas en cualquier momento durante su participación.

Le agradecemos de antemano por su valiosa contribución.

Atentamente,

Firma 

Nombre: Cielo R. Geronimo Silvestre

DNI: 75151955

Firma 

Nombre: Miguel A. Guerra Salvador

DNI: 71886472

Yo _____ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación. Acepto mi participación en la investigación científica referida a "Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023"

_____

Firma y nombre del participante

Variable 2: Satisfacción del estudiante

Consentimiento informado

Estimado (a) estudiante de Administración:

El propósito de este formulario de consentimiento es proporcionar una explicación clara a los individuos que participarán en este estudio, así como informarles sobre su papel como participantes.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023.

Si decide participar en este estudio, se le solicitará responder un cuestionario sobre la variable "Satisfacción". Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Es importante destacar que la participación en este estudio es completamente voluntaria y confidencial. Los resultados serán codificados utilizando un número de identificación para mantener el anonimato. Además, la información recopilada solo se utilizará para los propósitos de esta investigación y una vez que se hayan transcritos las respuestas, los cuestionarios serán destruidos. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, puede hacerlas en cualquier momento durante su participación.

Le agradecemos de antemano por su valiosa contribución.

Atentamente,

Firma 

Nombre: Cielo R. Geronimo Silvestre

DNI: 75151955

Firma 

Nombre: Miguel A. Guerra Salvador

DNI: 71886472

Yo _____ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación. Acepto mi participación en la investigación científica referida a "Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023"

_____

Firma y nombre del participante

Anexo 9 Base de datos de la prueba piloto

	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA - PRUEBA PILOTO																													
	GESTION EDUCATIVA														SATISFACCION															
	GESTION INSTITUCIONAL (D1)				GESTION UNIVERSITARIA (D2)					GESTION PEDAGOGICA (D3)					Enseñanza (D1)					Organizacion academica (D2)					Vida universitaria (D3)			Infraestructura y servicios universitarios(D4)				
N° DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
2	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	3	3	2	2	2	2	4	2	5	2	3	2	2	1	2	3	2	4	1	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	1	2	2
4	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1
5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
9	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
11	1	1	1	4	3	3	2	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	4	3	5	3	2	3
12	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	5	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
16	2	3	1	3	5	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	1	3	3
18	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
20	1	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4

Anexo 10 Base de datos de la muestra

	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA																												
	GESTION EDUCATIVA														SATISFACCION														
	GESTION INSTITUCIONAL (D1)				GESTION UNIVERSITARIA (D2)					GESTION PEDAGOGICA (D3)					Enseñanza (D1)					Organizacion academica (D2)					Vida universitaria (D3)			Infraestructura y servicios universitarios(D4)				
N° DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4
3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
8	2	3	2	3	5	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	4
9	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
10	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	4	4	5	3	4	2	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	2	4	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	2	3	4	5	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3
17	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5
19	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	2	4	5
20	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
21	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
22	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3
23	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
26	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	2	2	1	3	3
27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
28	2	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
30	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	2	2	2	2	4	2	5	2	3	2	2	1	2	3	2	4	1	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	1	2	2
33	3	3	2	3	2	3	2	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	3	2	1	4
34	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
36	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
37	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
38	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
39	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
42	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1
43	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
44	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
46	2	1	3	3	1	2	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1
47	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4
49	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3
50	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3
51	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	1
52	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3
53	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3
54	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4
55	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5
56	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	1
59	4	4	2	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
60	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
61	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
62	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
63	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
64	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3
65	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4

	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA																													
	GESTION EDUCATIVA															SATISFACCION														
	GESTION INSTITUCIONAL (D1)				GESTION UNIVERSITARIA (D2)					GESTION PEDAGOGICA (D3)					Enseñanza (D1)					Organizacion academica (D2)					Vida universitaria (D3)			Infraestructura y servicios universitarios(D4)				
N° DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
66	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
68	1	1	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	1	1	3	3	3	4	3	1	3	4	1	3
69	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2
70	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
71	3	4	4	4	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3
72	3	2	3	3	1	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	2	2	3	3	2	4	5	5
73	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
74	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4
75	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1
76	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2
77	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
78	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2
79	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	2	3	3
80	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
81	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	2
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
83	3	3	3	3	1	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
84	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4
85	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5
86	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
89	1	1	1	4	3	3	2	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	4	3	5	3	2	3
90	3	2	4	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	2
91	3	3	4	4	1	3	2	1	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4
92	2	2	4	3	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
93	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
94	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4
95	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4
96	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
97	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
98	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
99	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	2	1	5	3
100	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4
101	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
102	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
103	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	5	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
107	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	4	3
108	5	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	1	1	1	2	3
109	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	5
110	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2
113	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	1	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	1	3	4	3	2	3	3	1	4	3
114	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5
115	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
116	4	3	4	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	1	1	1	2
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	2	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	4	4
119	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	4	2	5
121	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	5	2	5
122	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3
123	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
124	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
125	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	2
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	3
130	2	3	1	3	5	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4

	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA																													
	GESTION EDUCATIVA														SATISFACCION															
	GESTION INSTITUCIONAL (D1)				GESTION UNIVERSITARIA (D2)					GESTION PEDAGOGICA (D3)					Enseñanza (D1)					Organizacion academica (D2)					Vida universitaria (D3)			Infraestructura y servicios universitarios(D4)				
N° DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
131	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2
132	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	1	3	3
133	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1
134	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
135	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
136	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
137	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
138	3	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	2	1	2	2	3	3	3	3	4	5	4
139	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
140	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
141	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3
142	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	5	3	2	3	3	2	1	3
143	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
145	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
146	4	2	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4
147	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
149	1	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2
151	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4
152	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
153	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5
154	1	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	1	1

Anexo 11 Grado de correlación según coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
1	Correlación positiva grande y perfecta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy fuerte
0.70 a 0.89	Correlación positiva fuerte
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy débil
0	No existe correlación entre las variables
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy débil
-0.20 a -0.39	Correlación negativa débil
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.70 a -0.89	Correlación negativa fuerte
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte

Anexo 12 Interpretación del Coeficiente alfa de Conbrach

Interpretación alfa de cronbach	
0 – 0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

Anexo 13 Carta de autorización del nombre de la universidad y aplicación de los instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
Vicepresidencia Académica
Ley de Creación N° 29488
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Vicente de Cañete, 09 de mayo de 2023

CARTA N° 006-2023-UNDC/P/VPAC

Señor:

GUERRA SALVADOR MIGUEL ANGEL
miguel.guerra.undc@gmail.com
Presente .-

ASUNTO : Respuesta a expediente N°128219

De mi especial consideración:

Con mi cordial saludo me dirijo a usted y a la vez en respuesta del Expediente N° 135468, este despacho autoriza la utilización del nombre de la Universidad Nacional de Cañete para la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la carrera profesional de Administración del ciclo V, VI, VII y IX.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Dr. ROGER HERNANDO PEÑA HUAMAN
Vicepresidente Académico de la UNDC

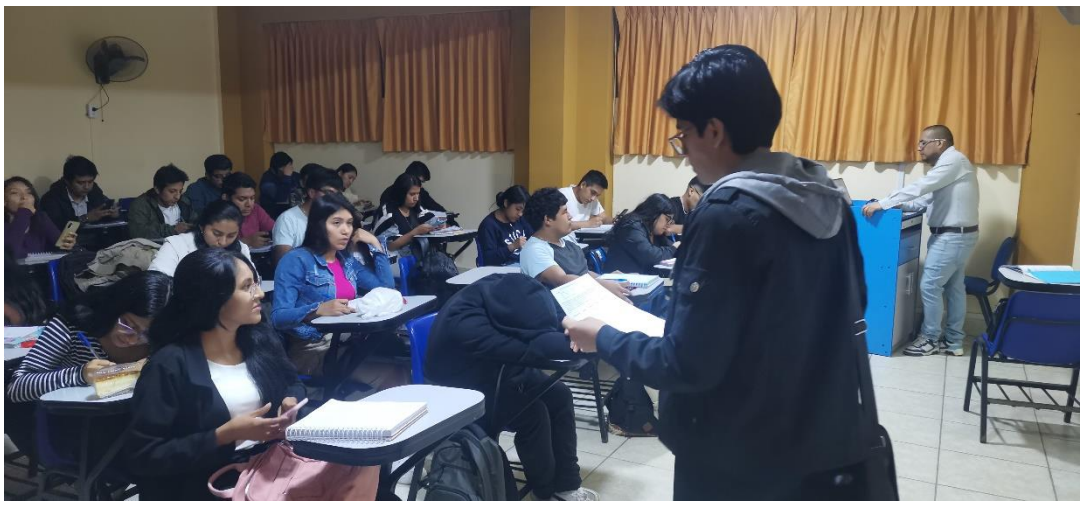
Cc: Archivo
RHPH/yma

Anexo 14 Otros



Aplicación de los cuestionarios a los estudiantes de la muestra





UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3 Fecha de Aprobación: 13-12-2022	Revisión: 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 10:00 a.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Jorge Lázaro Franco Medina
Secretario (a): Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Vocal: Dr. Cesar Fajardo Magallanes

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Cielo Rosita Gerónimo Silvestre**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Uso de recursos audiovisuales			16			16
					Total	16

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 16 (Dieciseis)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
16	16	16

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) ( ), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 1050 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes **Secretario** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Jorge Lázaro Franco Medina **Presidente** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Cesar Fajardo Magallanes **Vocal** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3 Fecha de Aprobación: 13-12-2022	Revisión: 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 10:00 a.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Jorge Lázaro Franco Medina
Secretario (a): Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Vocal: Dr. Cesar Fajardo Magallanes

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Miguel Angel Guerra Salvador**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Uso de recursos audiovisuales			16			16
					Total	16

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 16 (Dieciseis)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
16	16	16

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 10:50 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes **Secretario** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Jorge Lázaro Franco Medina **Presidente** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Cesar Fajardo Magallanes **Vocal** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
Ley de Creación Nº 29488
Licenciada según Resolución del Consejo Directivo N° 116-2018-SUNEDU/CD
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Código: F-M01.03.04-UI-001 **Fecha de Aprobación:** 19-04-2023	**Revisión:** 01

C.E. Nº 020- 2023

LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE, OTORGA LA:

CONSTANCIA
DE INFORME FINAL DE LA TESIS

A Don(ña) **Cielo Rosita Geronimo Silvestre y Miguel Angel Guerra Salvador,** aprobada la sustentación de Informe Final con **DECRETO Nº 132-2023-UICE/FCE/UNDC** de fecha 18 de agosto de 2023, por haber presentado su archivo final de investigación que contiene el informe final de la tesis aprobada.

En tal sentido, se expide el presente documento a solicitud del interesado(a), para los fines que determine oportuno.

San Vicente de Cañete, 05 de setiembre de 2023

Firmado digitalmente por: SALINAS LOARTE EDGAR AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/09/2023 09:50:39-0500

FIRMA

Edgar Augusto Salinas Loarte
Director (a) de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Nacional de Cañete

Exp. Nº 154270

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: URIBE HERNANDEZ Yrene Cecilia FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/11/2023 16:18:45-0500

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°017

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023"

Cuyos autores son, Cielo Rosita Geronimo Silvestre, identificado con DNI N° 75151955 y Miguel Angel Guerra Salvador, identificado con DNI N° 71886472, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del 8%, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 22 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	5%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Recibo Digital



turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	CIELO ROSITA GERONIMO SILVESTRE
Título del ejercicio:	TESIS POR SUSTENTAR
Título de la entrega:	Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la car...
Nombre del archivo:	INFORME_FINA_DE_GERONIMO_Y_GUERRA.pdf
Tamaño del archivo:	7.59M
Total páginas:	116
Total de palabras:	19,768
Total de caracteres:	117,503
Fecha de entrega:	08-nov.-2023 03:55p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2222054335

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FALCULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023.
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:
Geronimo Silvestre, Cielo Rosita
ORCID: 0009-0003-2591-9714
Guerra Salvador, Miguel Angel
ORCID: 0000-0003-2512-8691

ASESOR:
Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno
ORCID: 0000-0002-3412-4349

San Vicente de Cañete, 2023, Perú

Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”