



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión administrativa y satisfacción académica en los estudiantes
de un CETPRO de la Ugel 05 -San Juan de Lurigancho, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Marquez Rojas, Maria Elena (orcid.org/0009-0006-5882-3503)

ASESORES:

Dr. Delgado Arenas, Raúl (orcid.org/0000-0003-4941-4717)

Dra. Julca Vera, Noemí Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA-PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DELGADO ARENAS RAÚL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Satisfacción Académica en los Estudiantes de un CETPRO de la ugel 05-San Juan de Lurigancho,2024", cuyo autor es MARQUEZ ROJAS MARIA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| DELGADO ARENAS RAÚL DNI: 10366449 ORCID: 0000-0003-4941-4717 | Firmado electrónicamente por: RDELGADOAR el 08- 08-2024 23:11:48 |

Código documento Trilce: TRI - 0849581



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARQUEZ ROJAS MARIA ELENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestion Administrativa y Satisfacción Académica en los Estudiantes de un CETPRO de la ugel 05-San Juan de Lurigancho,2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| MARIA ELENA MARQUEZ ROJAS DNI: 08311111 ORCID: 0009-0006-5882-3503 | Firmado electrónicamente por: MMARQUEZRO el 05- 08-2024 21:46:19 |

Código documento Trilce: TRI - 0849580

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a Dios, pues por él tengo la vida y las bendiciones recibidas en todo tiempo, ya que me permite concluir un peldaño más en mi crecimiento profesional. A mi hija Astrid Mariel Pinto Márquez, quien es una bendición de Dios en mi vida y motor para superarme y ser ejemplo para ella.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitirme empezar y concluir un nuevo reto profesional. A mi asesor y coasesora, quienes con sus experiencias y sabiduría han sabido direccionar mis conocimientos en este trabajo. A mi entorno personal y amical, quienes me apoyaron en todo tiempo y momento.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Declaratoria de autenticidad del asesor..... | ii |
| Declaratoria de originalidad del autor..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. METODOLOGÍA..... | 19 |
| III. RESULTADOS..... | 24 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 38 |
| V. CONCLUSIONES..... | 46 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 48 |
| REFERENCIAS..... | 50 |
| ANEXOS..... | 60 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Resultados de la variable Gestión Administrativa | 24 |
| Tabla 2 | Resultados de la dimensión planificación..... | 24 |
| Tabla 3 | Resultados de la dimensión organización..... | 25 |
| Tabla 4 | Resultados de la dimensión control | 25 |
| Tabla 5 | Resultados de la dimensión dirección..... | 26 |
| Tabla 6 | Resultados de la satisfacción académica | 26 |
| Tabla 7 | Resultados de la dimensión imagen | 27 |
| Tabla 8 | Resultados de la dimensión expectativas | 27 |
| Tabla 9 | Resultados de la dimensión percepción de calidad | 28 |
| Tabla 10 | Resultados de la dimensión valor percibido..... | 28 |
| Tabla 11 | Resultados de la dimensión satisfacción | 29 |
| Tabla 12 | Resultados de la dimensión lealtad y compromiso | 29 |
| Tabla 13 | Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov | 30 |
| Tabla 14 | Correlación de hipótesis general | 31 |
| Tabla 15 | Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión imagen..... | 32 |
| Tabla 16 | Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión expectativas..... | 33 |
| Tabla 17 | Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión percepción de calidad..... | 34 |
| Tabla 18 | Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión valor percibido..... | 35 |
| Tabla 19 | Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión satisfacción..... | 36 |
| Tabla 20 | Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión lealtad y compromiso..... | 37 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|------------------------------|----|
| Figura 1 | Diseño de investigación..... | 22 |
|----------|------------------------------|----|

Resumen

El propósito general del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05- San Juan de Lurigancho, 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, transversal, correlacional, con aplicación del método hipotético - deductivo. Participaron 100 estudiantes de educación técnico - productiva, a los cuales se les administró dos cuestionarios (gestión administrativa y de satisfacción académica). Dichos instrumentos contaron la validez y confiabilidad respectiva. El resultado principal fue la obtención de un Rho de Spearman= ,892 y un nivel de significancia aceptable = $0.00 < 0.05$, confirmándose la alta relación entre ambas variables. Se concluye en la necesidad de realizar una eficaz gestión administrativa que permita satisfacer los requerimientos académicos, ocupacionales y formativos de los estudiantes objeto de estudio, cumpliendo sus expectativas y promoviendo la autorrealización de los mismos, de tal forma que se reduzcan las brechas que limitan el óptimo desarrollo de su potencial.

Palabras clave: gestión educacional, aprovechamiento de recursos, enseñanza técnica, calidad de la educación, autoaprendizaje.

Abstract

The overall purpose of the study focused on determining the association between administrative management and academic satisfaction among students of a Technical-Productive Education Centre of the UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024. The study was a quantitative approach, basic type, non-experimental, cross-sectional design, correlational, applying hypothetical - deductive method. The participants were 100 students of technical-productive education, who were administered two questionnaires (administrative management and academic satisfaction). These instruments had the respective validity and reliability. The main result was a Spearman's Rho = .892 and an acceptable level of significance = $0.00 < 0.05$, confirming the high relationship between the two variables. The conclusion is that there is a need for effective administrative management to satisfy the academic, occupational and training requirements of the students under study, fulfilling their expectations and promoting their self-realization, in this way reducing the gaps that limit the optimum development of their potential.

Keywords: Educational management, resource utilization, technical education, quality of education, self-learning.

I. INTRODUCCIÓN

Los Centros de Educación Técnico - Productiva (CETPRO) se han constituido en una alternativa trascendental en el desarrollo ocupacional de aquellos estudiantes que buscan obtener mayor competitividad en el mercado de producción de bienes y servicios, teniendo como pilares la formación del aprendizaje en experiencias formativas reales y del emprendimiento (Sineace, 2020). Sin embargo, existen diversos problemas de gestión administrativa que no han permitido optimizar recursos y obtener equipos tecnológicos sofisticados para asegurar la satisfacción de los aprendizajes, provocando frustración y deserción (Akanpaadgi et al., 2024). En este aspecto, Vander (2023) afirmó que dichos factores no permiten obtener experiencias curriculares significativas, perjudicando la efectividad del desarrollo técnico - ocupacional; por ende, no se puede consolidar la sostenibilidad en la educación de calidad. En tal aspecto, se requiere crear y aplicar estrategias que permitan obtener equidad y accesibilidad en la masificación de los servicios.

A nivel mundial, la educación técnica (ET) en países como Austria, República Checa, Eslovaquia, Italia y Suiza mediante la inserción de la gestión administrativa ha podido superar ciertos óbices para su consecución tales como: Brechas digitales, desactualización técnico - profesional de los educadores y falta de articulación en los ejes conocimiento - investigación- empresas - sociedad, lo cual dio como resultado la reducción de la deserción estudiantil a un 40% y con posible proyección al 60% en el 2030 (Poschauko et al., 2024). No obstante, coexisten problemas relacionados con la satisfacción estudiantil relacionados con: coherencia entre malla curricular y perfil ocupacional, falta de clima de aprendizaje positivo, poca extensión de especialidades técnicas e insuficientes alianzas ocupacionales con la empresa privada.

De acorde con Pal et al. (2024) los problemas expuestos tienen incidencia negativa en lo referente a la percepción de la calidad y el compromiso ético - formativo que las instituciones técnicas - superiores deben brindar en beneficio de sus futuros graduados, ya que estos de alguna forma podrán ser carta de

presentación a la comunidad en diversos escenarios geopolíticos donde se exija su capacidad productiva. Referente a la realidad nacional, los obstáculos que no han podido ser superados desde antes de la Covid 19 están relacionados con: Capacidad de gestión ante diversas crisis, incredulidad institucional sobre el impacto del valor percibido, lealtad y compromiso estudiantil, reestructuración presupuestal, inmersión tecnológica - productiva, frustración docente y falencias psicopedagógicas para incentivar la autonomía del aprendizaje (Ramos Cruz et al., 2023; Sineace, 2020). Asimismo, no ha consolidado la cultura propia de dichos centros, la cual está ligada con el emprendimiento y la innovación tecnológica producto de una enseñanza gestionada por la diversificación estratégica, las cuales son distintas a las propuestas por la Educación Básica Regular (EBR) (Torres, 2022; MINEDU, 2022; Graus et al., 2021).

En otro sentido, de manera general y en pertinencia con el nivel educativo explicado, los aprendizajes que se ejecutan posteriores a la EBR no están articulados con las actuales demandas laborales, las cuales requieren mayor aprendizaje experimental de los futuros técnicos - profesionales para gestionar fuentes de ingresos y empleabilidad sustentables (Adib, 2024). De igual forma, estas deficiencias pueden ser apreciadas en los diferentes estamentos educativos donde la falta de capacitación en gestión directiva impide tener visión sobre la importancia de la imagen institucional, suplir expectativas académicas y la fidelización del servicio educativo (Gamboa et al., 2024). Ante dicho escenario, se precisa mejorar y articular la gestión administrativa que se realiza a nivel técnico - productiva para obtener mejores oportunidades de enseñanza, crecimiento profesional, inserción laboral inclusiva y acreditación (Vander, 2023).

En suma, la educación técnico - productiva en el Perú ha venido presentando las siguientes falencias: A nivel pedagógico, existe disociación entre módulos formativos y diversificación estratégica de los contenidos impartidos en los procesos de enseñanza - aprendizaje en distintas especialidades técnicas, el rol del educador no encuentra el respaldo curricular y directivo para promover la cultura del emprendimiento de acorde al perfil laboral que exige la competitividad industrial.

A nivel directivo, no existe esfuerzos conjuntos para aplicar los beneficios de la gestión administrativa con la intención de dar solución a la deserción estudiantil, falta de equipamientos e infraestructuras, inestabilidad laboral, carencia de interés por mantener la acreditación institucional y brindar servicios educativos de calidad. A nivel institucional, no hay voluntad ni capacidad de respuesta para salvaguardar el prestigio de los Cetpros, lo cual es indicador de la fidelización y compromiso ético - formativo con la comunidad (MINEDU, 2024; Sineace, 2020)

La gestión administrativa realizada en los centros de formación técnico - productiva ha conseguido ciertos avances relacionados con la necesidad de la inmersión real al mercado competitivo, ejecución de la enseñanza - aprendizaje de acorde a especialidad, evaluaciones formativas según perfil ocupacional y mayor accesibilidad para cursar estudios. No obstante, no se han realizado esfuerzos suficientes para brindar seguridad y confianza al futuro egresado.

De forma particular, en la institución objeto de análisis localizada en San Juan de Lurigancho, la satisfacción de los estudiantes referente al servicio educativo es bajo por cuanto no se concretizan sus objetivos y se obstruye su bienestar personal. En este aspecto, la gestión administrativa del Cetpro ha sido consciente de realizar ciertas autoevaluaciones para reconocer su fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), no obstante, estas no se realizan de forma periódica y colegiada, ya que no toman en cuenta la necesidad de proveer calidad y estabilidad técnico - pedagógica en la diversificación curricular, contar con fuentes de financiamiento para obtención de infraestructuras equipadas, fortalecer el acompañamiento pedagógico para brindar autonomía en los aprendizajes, efectuar seguimiento profesional a sus futuros egresados y ser consciente de la trascendencia de la percepción de calidad institucional por parte de la comunidad. En consecuencia, todo esto conllevará a la desacreditación (educativa - institucional), deserción (estudiantes - docentes - directivos), insatisfacción académica, escasos convenios empresariales y, por ende, pérdida de fuentes de empleabilidad sustentable, coadyuvando al incremento de la pobreza (INEI, 2024).

Si continúa dicho panorama, se tendrán las siguientes limitantes: Reducción de oportunidades de progreso a los estudiantes de Cetpros, disminución del

emprendimiento empresarial, falta de fuentes sostenibles de empleo, informalidad, migración de mano de obra calificada, mayores índices de pobreza, aumento de la inflación, deterioro de salud mental y mayores brechas de desigualdad (INEI, 2024; MINEDU, 2024). De esta forma, se tendrá la interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 –San Juan de Lurigancho, 2024?

De igual manera, las interrogantes específicas serán: a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la imagen en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho ,2024.?; b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con las expectativas en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho ,2024.?; c) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la percepción de calidad en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05- San Juan de Lurigancho, 2024.?; d) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el valor percibido en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 –San Juan de Lurigancho , 2024. ?; e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05- San Juan de Lurigancho, 2024.? f) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel05 - San Juan de Lurigancho, 2024.?.

En cuanto la justificación del estudio, se tendrán las siguientes: Teórica: Se pretende reflexionar sobre el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción académica, la cual es inherente a la capacidad de hacer uso eficiente de los activos y tangibles para obtener mayor calidad en los aprendizajes y bienestar del estudiante; dichos preceptos son integradores entre sí y de aplicación real en variados contextos (Contreras- Colmenares et al., 2023). Práctica: El estudio obtiene su fundamento en los resultados que se obtendrán; de esta manera, el personal de la institución objeto de análisis tendrá a disposición un referente para mejorar su funcionalidad operativa en favor de sus estudiantes y futuros egresados.

Dichos aportes tendrán oportuno soporte científico, evitando posibles dispersiones referentes al problema analizado y la creación de futuras soluciones (Salinas-Atausinchi et al., 2023). Legal: el MINEDU (2011) mediante RM N° 0309 - 2011, estableció que la educación técnico - productiva tiene como propósito fundamental incentivar la creación de competencias laborales, tecnológicas y de emprendimiento sustentable con la intención de proveer mejores oportunidades de crecimiento personal y empleabilidad. No obstante, pese a los continuos esfuerzos para mejora del servicio, no se ha podido suplir los requerimientos reales de los estudiantes, los cuales optan por la deserción parcial y/o total de sus estudios. De igual forma, mediante RM N°046 - 2024 se aprobó la Norma técnica para implementación de los Compromisos del Desempeño, lo cual avala la investigación por cuanto se precisa la incorporación de medición de indicadores para brindar soporte técnico - pedagógico en mejora de la enseñanza, creación de fuentes de emprendimiento y empleabilidad (MINEDU, 2024).

En cuanto a los objetivos, fueron los siguientes: General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho, 2024. Específicos: a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho, 2024.; b) Determinar la relación entre la gestión administrativa y las expectativas en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 -San Juan de Lurigancho.2024.; c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05- San Juan de Lurigancho ,2024.; d) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el valor percibido en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 -San Juan de Lurigancho, 2024; e) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho,2024.; f) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho, 2024.

En cuanto los antecedentes internacionales, se tendrán: Oñate (2023) en su indagación estableció la asociación entre la satisfacción académica y la evitación experiencial en una universidad técnica productiva. Referente al aspecto metodológico, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población y muestra (censal) fue de 196 estudiantes; en cuanto la técnica fue la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios (AAQ-II; ESA 8). Los resultados confirmaron el supuesto general del estudio ($0,001 < 0,05$); asimismo, las correlaciones fueron moderadas en evitación ($Rho=0.740$) y en ansiedad ($Rho=0.740$). Se concluye en la existencia entre una relación moderada de las variables las cuales están en función del ofrecimiento de la inmersión laboral que provee la institución, la cual deben realizarse de forma gradual y en pertinencia al perfil ocupacional, de tal forma que sea significativa.

Mendoza (2021) realizó un estudio con el propósito de obtener la relación entre la satisfacción académica e indicadores del bienestar emocional en una universidad técnico - productiva. En torno al aspecto metodológico, fue cuantitativa, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población y muestra (censal) fue de 300 estudiantes, se aplicaron dos cuestionarios (ESA 7; AAQ-II). Los resultados confirmaron la hipótesis general de la investigación ($0,000 < 0,05$); de igual manera, se obtuvieron correlaciones en estrés percibido ($Rho=0.417$), ansiedad y depresión ($Rho=0.368$) e inflexibilidad psicológica ($Rho=0.316$). Se concluye en la importancia de brindar un idóneo clima académico - productivo y afianzar la formación técnico - profesional.

Ordoñez (2021) en su pesquisa obtuvo la concatenación entre la gestión administrativa y los riesgos ocupacionales en un establecimiento sanitario. En torno al aspecto metodológico, fue cuantitativa, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población fue de 100 estudiantes y la muestra obtenida fue de 88, a los cuales se les suministraron dos instrumentos (Munch y García - 2007; OMS - 2014). La población y muestra (no probabilística) lo conformaron 88 estudiantes internistas a los cuales se les aplicó dos instrumentos. En cuanto a la metodología,

el trabajo realizado fue tipo básico y diseño correlacional. Respecto al aspecto metodológico, se confirmó el supuesto general del estudio en un nivel positivo ($Rho=0.556$). De igual manera, el nivel de dicha gestión se percibió en niveles bajo (2%), regular (61%) y bueno (36%); asimismo, en cuanto la valoración de riesgos ocupacionales, estos se manifestaron en niveles: bajo (5%), medio (60%) y alto (35%). Se concluye en la necesidad de asegurar condiciones óptimas de seguridad ocupacional para prácticas pre profesionales y extender el servicio comunitario.

Paredes (2020) en su estudio estableció la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio académico en instituciones de educación superior. En el aspecto metodológico, fue cuantitativa, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población fue de 853 estudiantes y la muestra 265, a los cuales se les suministraron dos cuestionarios (Luna - Gonzáles - 2015; Parra - 2018). Los resultados confirmaron la hipótesis general del estudio ($Rho=0.878$), confiabilidad ($Rho=0.828$), sensibilidad ($Rho=0.879$), seguridad ($Rho=0.783$), capacidad de respuesta ($Rho=0.729$). Se concluyó en la necesidad de aplicar los beneficios de la gestión administrativa para mejorar la percepción del valor recibido y atención del servicio académico - formativo por parte de los estudiantes y comunidad.

En otro aspecto, Gonzáles - Contreras et al. (2019) en su indagación tuvieron como prioridad determinar la asociación entre la satisfacción académica y las prácticas en una universidad chilena. En el aspecto metodológico, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la muestra (no probabilística) fue de 649 estudiantes, a los cuales se les suministraron dos cuestionarios (CSA; CPPE). Los resultados acreditaron la hipótesis general de la investigación ($0,001 < 0,05$); asimismo, los supuestos del estudio fueron confirmados en los componentes: docencia ajustada a necesidades ($0,001 < 0,05$); docencia centrada en el estudiante ($0,006 < 0,05$), docencia expositiva ($0,001 < 0,05$), evaluación tradicional ($0,001 < 0,05$) y planificación de enseñanzas ($0,001 < 0,05$). Se concluye en la necesidad de que la programación de inmersión técnico - productiva se realice de manera colegiada y triangulada (percepción del estudiante - docente - rendimiento ocupacional), de tal forma que supla requerimientos reales.

En cuanto al contexto nacional, se dispondrán los siguientes precedentes: Flores (2022) en su trabajo determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un instituto tecnológico público. Referente al aspecto metodológico, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población fue de 133 estudiantes y se obtuvo una muestra de 57, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios (Bertalanffy - 2001 y Hassan & Al - Kassem - 2014). Participaron 57 estudiantes, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios. En cuanto al plano metodológico, el estudio fue de diseño correlacional y en base al enfoque cuantitativo. Los resultados confirmaron el supuesto general del estudio ($Rho=0.581$), de igual forma, se obtuvieron relaciones positivas en los componentes: Factor técnico - productiva ($Rho=0.279$), gestión institucional y recursos ($Rho=0.536$), docentes ($Rho=0.447$) y contexto de calidad ($Rho=0.350$). Se concluye en la necesidad de afianzar las buenas prácticas en gestión, ya que estas tendrán efectos positivos en la mejora de la calidad del servicio técnico - productiva ofrecido a sus futuros egresados.

Kamel (2021) en su trabajo estableció la concatenación entre la satisfacción académica y el rendimiento de una universidad estatal. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población y muestra (no probabilística) fue de 55 estudiantes, suministrándoles dos cuestionarios (SEUE). Los resultados avalaron el supuesto general del estudio en una relación positiva alta ($Rho=0.885$); asimismo se obtuvieron correlaciones positivas en los factores: cumplimiento de necesidades básicas ($Rho=0.629$), servicios ofrecidos ($Rho=0.722$), seguridad vital ($Rho=0.661$) y seguridad socio - económica ($Rho=0.703$). El estudio concluye que la institución está realizando un desempeño regular en la calidad educativa y valor percibido por sus futuros egresados, siendo necesario realizar mayores capacitaciones y supervisiones colegiadas.

Bao-Cóndor et al. (2020) tuvieron como prioridad hallar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una universidad pública. En el aspecto metodológico, fue cuantitativa, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, participaron 170 estudiantes y la muestra fue de 147, a los cuales se les suministraron dos cuestionarios (Chiavenato - 2019; SERVQUAL). Los resultados

confirmaron la hipótesis general del estudio con valor positivo ($Rho=0.742$: $0,000<0,05$); de igual manera, se obtuvieron percepción en los componentes de: Tangibles (26.5%), confiabilidad (27.9%), capacidad de respuesta (24.5%), credibilidad (29.3%) y empatía (25.2%) y, de manera general, el punto de vista referente a la interacción de las variables del estudio fue: Muy buena (6.1%), buena (67.4%) y regular (26.5%). Se concluye en la necesidad de realizar planes de reestructuración de la operatividad del servicio administrativo al estudiante a fin de alcanzar estándares de calidad más aceptables.

Bravo Cóndor (2022) en su trabajo estableció la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una escuela de ingeniería de Lima. En el aspecto metodológico, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población fue de 1256 estudiantes y la muestra fue de 294, a los cuales se les suministraron dos cuestionarios (Koontz et al., 2012; SERVQUAL). Los resultados confirmaron el supuesto general de la pesquisa con valor positivo ($Rho=0.766$); asimismo, se obtuvieron relaciones positivas en los componentes respectivos. Se concluye en la necesidad de afianzar la simplificación administrativa y el talento humano.

Vásquez & Barba - Briceño (2020) en su estudio tuvieron la finalidad de obtener la concatenación entre la gestión administrativa y la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima. En el aspecto metodológico, el enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, nivel y diseño correlacional, la población y muestra (no probabilística) fue de 227 educandos, a los cuales se les suministraron dos cuestionarios (PROESAD; UNEMI). Los resultados confirmaron el supuesto general del estudio en una relación positiva ($Rho=0.717$); asimismo, se obtuvieron resultados en los componentes: Condiciones básicas de infraestructura ($Rho=0.489$), satisfacción con el programa académico ($Rho=0.582$), condiciones de seguridad ($Rho=0.511$), percepción de precios ($Rho=0.586$), trato respetuoso ($Rho=0.634$) y enseñanza - aprendizaje ($Rho=0.732$). En conclusión, se constató la asociación entre las constantes de la pesquisa, lo cual avala los resultados de la indagación.

Referente a los aportes conceptuales, el estudio obtuvo los siguientes: Lévano y Salazar (2023) sostuvieron que la gestión administrativa es la totalidad de procesos que orientan actividades para obtener resultados que satisfagan los objetivos institucionales de manera más eficaz y rentable posible. Para dicho efecto, se requiere que los gestores obtengan competencias gerenciales necesarias para liderar y empoderar sus equipos de trabajo, de tal manera que la productividad pueda fluir en base a mejores tomas de decisiones, simplificación administrativa y evaluaciones y controles responsables, aumentando la competitividad en su sector económico.

Asimismo, se tuvieron las siguientes definiciones: A) Procedimientos que permiten el Desarrollo Organizacional (DO) de la entidad basado en: Capacitación constante, mejora de destrezas administrativas y rendimiento óptimo de la gestión de los recursos. En este aspecto, un factor clave para el éxito mediante este modelo es el nivel de conocimientos que pueda adquirirse para consolidar el saber - hacer y saber - ser dentro del ámbito empresarial (Mendoza-Zambrano & Villafuerte-Holguín, 2021). B) Conjunto de herramientas que permiten organizar los factores productivos con la finalidad que estos puedan tener máximo potencial y utilidad, de tal forma que la operatividad fluya de manera eficiente, buscando la obtención del valor agregado en cada proceso (Peralta et al., 2023). C) Mecanismos de acción administrativa que hacen posible la continua implementación de: habilidades técnicas - productivas del talento humano, eficiencia en el manejo de tangibles, mínimas pérdidas financieras y la disposición de suplir los requerimientos y exigencias de los consumidores (Kulinich et al., 2021). D) Ejecución de acciones, la cual tuvo por propósito innovar los procesos productivos mediante acciones planificadas y orientadas para suplir objetivos gerenciales y principios institucionales con base a innovaciones técnico - administrativas, procesos de control de calidad e idoneidad del servicio. Su correcta realización hará posible obtener mayor credibilidad y percepción de calidad en futuros clientes (Sombunsin & Jitimawannasri, 2021). E) Procesos que deben ser realizados con la intención de movilizar de manera eficaz los activos de una empresa, de tal forma que cumplan los objetivos empresariales; en tal aspecto, se deberá: establecer y delimitar funciones, realizar toma de decisiones y resolver conflictos organizacionales para

asegurar productividad (Anchelia-Gonzales et al., 2021).

A partir de las definiciones expuestas, se tiene que el propósito primordial de la gestión administrativa es efectuar y concretar planes de acción que contengan estrategias procedentes de un análisis organizacional propio. De esta manera, la dinámica efectuada para potenciar la calidad y masificación del servicio podrán responder a requerimientos de clientes fidelizados y ampliar cobertura a futuros usuarios.

En cuanto sus dimensiones, Lévano y Salazar (2023) en base a los aportes teóricos de Chiavenato (2018) en su libro “Introducción a la teoría general de la administración”, expusieron las siguientes: Planeación: Es aquel proceso que hace posible conocer avizorar y determinar los posibles requerimientos de recursos (humanos - tangibles) que podría requerir esfuerzos conjuntos para selección del talento humano y recursos según niveles de productividad y utilidad. Con la finalidad de tener mayor claridad, se obtuvieron las siguientes subescalas: Procedimientos y objetos: son inherentes a la dinamización de los tangibles para obtener mayor calidad del servicio; su consecución integrada evita la improvisación. Planes contingentes: permiten realizar estrategias para mantener la productividad ante diversos imprevistos, de tal forma que no se altere la disposición del servicio. Restructuración: permite realizar ciertos ajustes en la cadena productiva en base a evaluaciones y criterios provenientes de la dirección y control.

En otro aspecto, la planeación también puede ser definida como: Conjunto de procedimientos que implica la participación del talento humano para organizar y direccionar la misión y visión empresarial en base a su diagnóstico organizacional utilizando su propio FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) (Díaz y Villafuerte, 2022). Proceso que implica ejecución del pensamiento empresarial y estilo directivo para seleccionar alternativas de funcionalidad viables para obtención de fines organizacionales y prevención de posibles riesgos (Abujraiban & Assaf, 2022).

Organización: Etapa del proceso productivo que permite movilizar y asignar responsabilidades al capital humano, de tal forma que se asegure la mayor rentabilidad en base la generación de prestaciones óptimas. En este aspecto, el personal a cargo de dicho acto deberá tener mayor aprendizaje cognitivo - funcional acerca del sector donde se realiza el proceso administrativo. Obtiene los siguientes indicadores: Reuniones y especificaciones, las cuales son inherentes a la programación coordinada y consensuada de acciones estratégicas. Especificaciones y selección, las cuales permiten mayor asertividad en la asignación de puestos y funciones.

En otro sentido, la organización también puede ser conceptualizada como: Acciones que hacen posible coordinar diversas funciones de los actores del proceso administrativo en contexto de la cultura y clima organizacional que propone la empresa (Ropa-Carrión y Alama-Flores, 2022). Conjunto de procedimientos que, mediante un idóneo liderazgo, permiten la delegación de funciones teniendo en cuenta los criterios de: jerarquización, estructura laboral, funcionalidad, eficacia e identidad con la misión y visión empresarial (Delgado et al., 2023).

Dirección: Es la capacidad que tienen los gestores administrativos para coordinar y consolidar la funcionalidad de la empresa en base a un estilo de liderazgo que busque potenciar las habilidades, destrezas y conocimientos del personal a cargo de acorde a los recursos, misión y visión que propone la entidad. Obtiene las siguientes subescalas: Dirección y control, la cual está orientada a obtener el potencial máximo del capital humano sin alterar su calidad de vida. Dirección adecuada, referida al conjunto de acciones gerenciales realizadas según necesidades institucionales y contexto socio - organizacional. Procedimientos (acciones gerenciales para inversión segura y rentable).

Asimismo, la dirección es: La aplicación de un liderazgo disruptivo cuyo objetivo medular es que el talento humano sea capaz de adaptarse nuevas tendencias conceptuales, organizacionales y funcionales que proponga el mercado competitivo y que beneficien a la empresa (Villace, 2023). Acciones gerenciales que buscan concertar de manera coherente y eficaz los recursos y provisión no solo de

la calidad del servicio, sino también el posible valor agregado que permita la fidelización del cliente (Róndon, 2023).

Control: Es la acción que permite realizar y ejecutar estándares de calidad, supervisar el desempeño ocupacional, detectar posibles falencias de los tangibles y realizar toma de decisiones que hagan posible prevenir, detectar y corregir posibles debilidades organizacionales. Tiene los siguientes indicadores: Confianza, referida a la credibilidad y asertividad de las directivas realizadas según propia realidad empresarial. Capacidad de respuesta, inherente al conjunto de saberes y habilidades para afrontar crisis del mercado competitivo y sectorial. Calidad de atención, referida a la necesidad del cumplimiento de necesidades del cliente (Catagua et al., 2023).

De igual forma, el control es: Conjunto de actividades cuya función es utilizar y resguardar la funcionalidad de los activos financieros y humanos para evitar posibles riesgos en su afectación productiva e institucional; dicho proceso deberá realizarse de forma transparente, eficiente y de acorde a normativas para cumplimiento de estándares de calidad (Leonardo et al., 2023). Proceso que permite identificar posibles barreras (económicas, administrativas, funcionales) con la intención de tomar medidas de prevención para reducción de riesgos que perjudiquen el cumplimiento de indicadores presupuestales, gananciales y de rentabilidad (Csikósová et al., 2022).

Con respecto a las teorías relacionadas con la gestión administrativa, se destacan: El Fayolismo, el cual se desarrolló a finales del S. XVIII e inicios del S.XVIII, durante el desarrollo de la 2da Revolución Industrial (1870 - 1914) donde se precisaba tener la influencia de una tendencia positivista con la capacidad de crear modelos de gestión en base a experiencias administrativas reales. En este aspecto, Henry Fayol (1841 - 1925) pudo plasmar su experiencia administrativa en 14 principios básicos; entre estos se destacan: División del trabajo, proactividad, trabajo en equipo, estabilidad del personal, jerarquización, intereses comunes y remuneraciones equitativas. Dichos principios fueron aportes para la mejora del sistema educativo para proveer mayor eficiencia y control (Losada-Sierra, 2020).

Asimismo, la Teoría de los Sistemas impulsada por Chiavenato - 1989 estableció que toda entidad organizacional debe estar dispuesta a afrontar las siguientes vicisitudes: Complejidad (estructura y diferenciación); anonimato (enfocarse en resolución de tareas y no en personas); rutinas estandarizadas (fluidez de comunicación), estructuras personalizadas (medios de interacción informal); disposición a la especialización y especificación de funciones; tamaño, inherente a la composición del personal y dependencias. A partir de dichos aportes, se tuvo la necesidad de medir dichos componentes en indicadores de gestión, destacándose los procesos de gestión; la eficacia de dichos procesos permitió afianzar la cadena de productiva de servicios educativos con mejor orientación al logro (Ramírez et al., 2023).

Con referencia a la satisfacción académica, puede ser definida como aquella acción que tiene como finalidad evaluar la calidad de los aprendizajes recibidos en una entidad educativa, de tal manera que los resultados de dicha instrucción puedan concretarse en la obtención de mejores oportunidades de bienestar y desarrollo, asumiendo y alcanzando distintas metas y objetivos de vida (Gamboa et al., 2024). De igual forma, la satisfacción académica puede ser definida como: A) Satisfacción general acerca de las experiencias y retos educativos realizados y superados durante la preparación académica - formativa, de tal forma que genere réditos y cobertura a diversos requerimientos (Vázquez & García, 2022). B) El bienestar apreciado por los educandos por el servicio educativo basado en los indicadores de: Disposición de tangibles, credibilidad, uso idóneo de tecnologías, comunicación bidireccional y óptimo clima educativo para mejores enseñanzas (Núñez et al., 2021) C) Nivel de satisfacción por parte de los estudiantes y egresados por la calidad de servicio, suministro de recursos, estrategias de aprendizaje, valor técnico - productivo e identidad con el desarrollo académico - profesional del principal actor educativo (Román-Quirós, 2023). D) El bienestar personal y académico por las experiencias educativas y ocupacionales recibidas en base a la autonomía del aprendizaje, inmersión en futuro campo laboral, bienestar socio - emocional y afianzamiento de relaciones positivas para generación de redes de conocimientos (Feizi & Elgar, 2023).

La complacencia de los estudiantes en referencia al correcto asesoramiento, calidad en la enseñanza, asesoría en desarrollo profesional -ocupacional, inmersión en comunidades de aprendizaje y conexiones institucionales obtenidas para poder obtener fuentes sustentables y afianzar su bienestar (Bowles et al., 2024).

A partir de los enunciados expuestos, la satisfacción académica no solo atañe al compromiso del idóneo desempeño docente, sino también está en razón a la mejora de los tangibles y mayor capacitación del potencial humano. De esta manera, el futuro egresado podrá apreciar mayor acompañamiento institucional para su objetivo primordial: conseguir su certificación en la especialidad escogida según tiempo previsto, lo cual repercutirá en la generación de valor recibido.

Referente a sus dimensiones, Gamboa et al. (2024) en base a los aportes teóricos de: Andreassen y Lindestad (1998); Eklof y Westlund (1998); Fornell (1992) y Johnson et al. (2001) expusieron las siguientes: Imagen, la cual está relacionada con el impacto del servicio a la comunidad. Obtiene los siguientes indicadores: Nivel de prestigio, inherente a la calidad del servicio percibido; Cumplimiento de misión, relacionado con la consecución de las expectativas. En otro aspecto, la imagen puede ser conceptualizada como: La valoración de la entidad referente a la interacción, responsabilidad social y confianza con la generación del servicio al usuario (Dávila et al., 2023). La representación de esfuerzos administrativos para asegurar la marca de la empresa, de tal manera que estas sean sostenibles ante diversas exigencias y eventos (Nakao et al., 2024)

Expectativas, inherente a las posibilidades de cumplir con los ofrecimientos de tangibles, talento pedagógico, capacidad administrativa y de acompañamiento según requerimientos estudiantiles. Tiene los siguientes indicadores: Formación integral (pedagógico - formativa), nivel de infraestructuras (equipamientos), calidad de enseñanza (aprendizaje cognitivo y funcional) y calidad del profesorado. A su vez, las expectativas académicas pueden ser: Representación de todo aquello que los estudiantes desean obtener producto de la oferta educativa (Cundy et al., 2023). Referentes de orientación al estudiante para ser consciente de aquello que desea obtener con el aprovisionamiento de recursos ofrecidos por la entidad superior (Maza y Jiménez, 2022).

Percepción de calidad, la cual es emitida por los estudiantes para evaluar tanto su estancia en la institución educativa, así como la posibilidad de obtener fuentes gananciales para su crecimiento profesional y económico. Obtiene las subescalas de: Compromiso académico - formativo (función Técnico - pedagógica); participación activa e inclusiva (enfoques transversales); uso de tecnologías según requerimientos; trato y atención al estudiante (empatía y credibilidad); acompañamiento pedagógico (directo - indirecto), evaluaciones según requerimientos laborales (perfil ocupacional), docentes asignados según especialidad (reclutamiento y selección eficientes).

En otro aspecto, la percepción de calidad es: la reflexión sobre el servicio recibido según expectativas y posibles niveles de utilidad en escenarios competitivos (Salamanca y Badilla, 2023). Aquel factor que permite evaluar los aspectos que debe mejorar un producto y/o servicio para alcanzar los estándares de satisfacción de los usuarios en base a métricas (Palomino-Arpi et al., 2023).

Valor recibido, se refiere a la generación de acciones planificadas para brindar agregado extra al servicio ofrecido, haciendo posible obtener ventajas sobre demás competidores del sector (educativo y/o empresarial). Tiene los siguientes indicadores: Cumplimiento de expectativas (satisfacción del usuario) y de compromisos al estudiante (producto de la confiabilidad y credibilidad en la institución). De igual modo, el valor recibido es: El proceso de satisfacción general del cliente respecto a la oferta, producto y/o servicio recibido de acorde a expectativas (Manrique-Millones et al., 2023). La consecución de la creación de un bien y/o servicio de acorde a un sondeo de requerimientos, a fin de satisfacer la calidad y utilidad requerida (Valenzo-Jiménez et al., 2022).

Satisfacción, es concerniente a la evaluación de la calidad de los servicios educativos, administrativos, pedagógicos y tangibles que posee la institución para suplir diversos requerimientos; esta es realizada de acorde a las expectativas y productos académicos ofrecidos y otorgados a estudiantes y egresado. Tiene las siguientes subescalas: Académica (calidad de aprendizajes) y pertenencia institucional (identidad con el centro de formación).

Asimismo, la satisfacción es: la disposición de los educandos para ser parte de actividades de crecimiento académico y formativo durante y después de su preparación superior; de tal manera que se renueve la filiación, compromiso y motivación intrínseca con la entidad educativa (Wang et al., 2024). La apreciación final sobre el apoyo recibido antes, durante y después del crecimiento académico, técnico y/o profesional del educando; dicha evaluación debe ser reflexiva, cognitiva y funcional (Lee, 2024).

Lealtad y compromiso, son las cualidades que genera el usuario de un servicio educativo en torno a la posibilidad de recomendar o sentirse identificado con la entidad educativa. Obtiene los indicadores de: Fidelidad con el servicio educativo (lealtad ante posibles competidores), recomendación del servicio (según impresión y valor recibido) y compromiso ético - profesional (capacidad de generar identidad y sentido de pertenencia).

Asimismo, la lealtad y compromiso puede ser definida como: El factor clave que mide el rendimiento real de una empresa, ya que tiene como principal indicador el nivel de fidelidad del cliente basado en el valor y confianza que transmite el servicio y/o producto (Portales & Cardona, 2022). La totalidad de creencias, sentimientos y expectativas que tiene el usuario referente a los tangibles adquiridos en su proveedor de confianza; en el caso educativo puede tener impacto sobre: la experiencia, dedicación, tacto, integridad, credibilidad y acompañamientos recibidos en formación del egresado (Estrada & Paricahua, 2023; Peralta et al., 2023).

En cuanto a las teorías sobre la satisfacción académica se tuvieron: La referente a la Psicología Cognitiva, basada en los aportes de: Jean Piaget (1896 - 1980), Lev Vygotsky (1896 - 1934), David Ausubel (1918 - 2008) y Jerome Bruner (1910 - 2016). Dichos saberes han permitido concebir dicha satisfacción como la disposición del entorno y tutores educativos para afianzar en sus estudiantes los siguientes atributos: Idóneo procesamiento de información, reforzamiento de la atención y memoria, resolución de problemas, identificación de patrones de conducta y disposición para el aprendizaje, uso de la neurociencia y retención.

Dichas acciones no solo deben abarcar el plano intelectual, sino también en la toma de decisiones y autorregulación ocupacional (Hederich-Martínez et al., 2022).

La propuesta por la Psicología Gestalt por: Max Wertheimer (1880 - 1943), Kurt Kofka (1886 - 1941) y Wolfgang Kohler (1887 - 1967), de las cuales se obtuvieron los dogmas de: Pregnancia (buena forma), figura - fondo, proximidad, similitud, destino común y continuación, los cuales permitieron que el proceso de enseñanza - aprendizaje cumplan con los requerimientos del educando para responder sus desafíos cognitivos (insigh) y con repercusión formativa (Villalva et al., 2023).

A partir de lo analizado, se tuvieron las siguientes hipótesis: General: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 - San Juan de Lurigancho,2024. Específicas: a) Existe relación entre la gestión administrativa y la imagen en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024; b) Existe relación entre la gestión administrativa y las expectativas en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productivo de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024; c) Existe relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024; d) Existe relación entre la gestión administrativa y el valor percibido en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024; e) Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024; f) Existe relación entre la gestión administrativa y la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

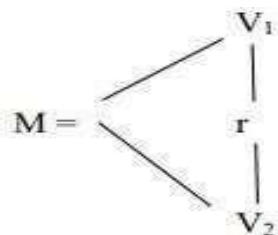
II. METODOLOGÍA

La investigación fue básica, ya que su propósito consistió en aumentar los saberes científicos sobre las variables del estudio, de tal forma que se pudiera describir, explicar y predecir el comportamiento de estas para su mejor entendimiento. En cuanto al enfoque, fue el cuantitativo, ya que se obtuvieron datos provenientes de la aplicación de dos instrumentos (cuestionarios) los cuales fueron procesados para obtener resultados en pertinencia a los propósitos y supuestos del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Referente al diseño, fue el correlacional, ya que hizo posible conocer el grado de relación entre dos o más variables (Sánchez et al., 2018). En este caso se propuso conocer la asociación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en estudiantes de un Cetpro de San Juan de Lurigancho. Asimismo, fue no experimental y de corte transversal, ya que no se manipularon las variables del estudio y los datos fueron recopilados en un solo momento, manifestando su interacción real en el contexto seleccionado (Pozo-Camacho et al., 2023). A continuación, se muestra el esquema del diseño correlacional: **Figura 1**

1

Diseño de investigación



Nota. Adaptado de (Hernández y Mendoza, 2018).

Explicación:

M: Muestra del estudio

V1: Gestión administrativa

V2: Satisfacción académica

R: Asociación entre V1 y V2

Referente a la definición de la gestión administrativa, esta es la totalidad de procedimientos que se ejecutan de manera ordenada, sistemática y efectiva con la finalidad de que los elementos tangibles de una organización (personas y recursos) puedan obtener resultados eficaces, de tal manera que los procesos estén interconectados y se obtenga el rendimiento más óptimo posible para alcanzar resultados (Lévano y Salazar, 2023). Su medición será posible mediante los componentes.

En cuanto su operacionalización, esta pudo medirse a través de la aplicación de un instrumento (cuestionario de gestión administrativa), el cual contuvo 21 ítems, correspondientes a las dimensiones de dicha variable. Asimismo, dicho cuestionario pudo ser contestado usando una escala Likert con las siguientes opciones: 1= Nunca; 2= Casi nunca 3=Algunas veces; 4= Casi siempre; 5=Siempre (Lévano y Salazar, 2023). En cuanto la escala fue ordinal, obteniéndose rangos en los niveles: alto, medio y bajo.

Asimismo, la satisfacción académica es aquella proviene de la evaluación de la calidad en los procesos de enseñanza - aprendizaje en la educación técnica - superior; toma en cuenta no solo el rendimiento académico y destrezas productivas, sino también los niveles de autorrealización y bienestar de los estudiantes con los servicios recibidos durante su proceso formativo (Gamboa et al., 2024). Se podrá operacionalizar mediante la medición de sus componentes: Imagen, expectativas, percepción de calidad, valor recibido, satisfacción y lealtad y compromiso.

En cuanto su operacionalización, se efectuó mediante un cuestionario, el cual estuvo compuesto por 47 ítems, los cuales midieron los componentes de la satisfacción académica. Su resolución puede realizarse mediante una escala Likert con las siguientes alternativas: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= Muy en desacuerdo; 3=En desacuerdo; 4= Neutral; 5= De acuerdo; 6= Muy de acuerdo; 7= Totalmente de acuerdo (Gamboa et al., 2024). La escala fue ordinal, con rangos en los niveles: alto, medio y bajo.

La población es referida a la totalidad de los elementos que poseen características comunes, los cuales pueden representar determinado sector de interés para ser parte de una investigación (Hernández y Mendoza, 2018). De acorde a lo expuesto, la población que se dispuso para la realización del estudio fueron estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva (Cetpro) en San Juan de Lurigancho, los cuales formaron un total de 100 educandos, cuyas edades fluctuaban entre los 18 a 50 años de edad.

En cuanto a la muestra, es definida como la totalidad de casos obtenidos en una población y que son susceptibles de formar parte de un estudio, de tal manera que se obtenga datos veraces y concretos sobre una determinada realidad (Sánchez et al., 2018). Debido a que la población de estudio fue integrada por una cantidad manejable y representativa, se utilizó la técnica del censo; en este aspecto, los participantes fueron 100 estudiantes, los cuales figuran en hoja de matrícula 2024 turno mañana del referido Cetpro.

Asimismo, se tuvieron las siguientes pautas: De inclusión: se consideraron a todos los educandos del centro objeto de análisis. De exclusión: no formaron parte estudiantes que no figuraban en hoja de matrícula y que no estuvieran cursando estudios en el turno mañana en el referido lugar de estudios.

Para obtención de datos se utilizó la encuesta a fin de medir las variables del presente estudio. Referente al instrumento, fue el cuestionario, ya que mediante un conjunto de reactivos permite conocer y valorar data significativa acerca de una o más variables de un estudio (Figueroa-Rodríguez y Sangerman-Jarquín, 2022). En este aspecto, se aplicaron dos cuestionarios: De gestión administrativa propuesto por Lévano y Salazar (2023) conformado por 21 ítems y de satisfacción académica, creado por Gamboa et al. (2024) compuesto por 47 reactivos.

En cuanto a la validez, es inherente al grado en el que un instrumento tiene utilidad suficiente para medir con mayor precisión lo que realmente se requiere; de esta manera, las puntuaciones que se obtengan servirán como soporte para futuras interpretaciones (Torres-Malca et al., 2022). En este caso se optó por la validez de contenido, ya que los cuestionarios fueron sometidos a juicio de expertos, los cuales, mediante criterios de claridad, pertinencia y coherencia evaluaron si los

reactivos representan a los componentes de las variables del estudio (Torres-Malca et al., 2022).

Inherente a la confiabilidad, un instrumento tiene seguridad cuando tiene la propiedad de generar resultados congruentes cuando se administra en una segunda oportunidad en contextos parecidos a la inicial, de tal forma que se cumpla que a mayor confiabilidad se tendrá menores errores. Para la gestión administrativa se utilizó el cuestionario creado por Lévano y Salazar (2023); dicho instrumento obtuvo validación de contenido por tres expertos y su eficacia se comprobó con un coeficiente de Alfa de Cronbach de ,961 en un grupo de 317 estudiantes.

Referente a la satisfacción académica, se utilizó el cuestionario realizado por Gamboa et al. (2024) el cual obtuvo validez de constructo en la medición de los seis componentes de dicha variable en una muestra de 927 educandos. Asimismo, ambos insumos fueron aplicados en poblaciones similares a la del presente trabajo. En este aspecto, se aplicó una prueba piloto (M=100) obteniéndose confiabilidades de ,964 y ,970 en ambas aplicaciones.

Los datos se analizaron de la siguiente forma: Descriptiva, el cual permite conocer tendencias de los datos recolectados provenientes de bases de datos confiables, los cuales deben ser tabulados para un panorama óptimo de los efectos de la interacción de las variables y dimensiones del estudio (Sánchez et al., 2018). En esta indagación, los datos fueron procesados en el SPSS 29 para obtención de frecuencias, gráficos y barras sobre el comportamiento de las variables y sus componentes.

Inferencial: Es pertinente a la necesidad de utilizar parámetros estadísticos para comprobar la viabilidad del supuesto general y específicos de la pesquisa, lo cual va a en razón de los objetivos propuestos (Hernández y Mendoza, 2018). En este estudio se realizó la prueba de normalidad para reconocer la procedencia y distribución de los datos, de tal forma que se tuviese claridad sobre el estadístico a aplicar en prueba de hipótesis. Debido a que los datos no obtuvieron normalidad, se utilizó el estadístico de Spearman a fin de reflejar el grado de concatenación entre ambas.

En cuanto a los aspectos éticos, se tomó en cuenta las siguientes recomendaciones en base a los Principios Bioéticos de la Declaración de Helsinki: (a) Beneficencia, ya que la puesta en marcha de la indagación debe tener utilidad y valor para los estudiantes de la investigación. b) No maleficencia, ya que la participación fue voluntaria y sin ningún tipo de hecho adverso por no ser parte del mismo. c) Autonomía, debido a que los educandos tuvieron la facultad de decisión sobre intervención en el estudio. d) Justicia, la cual se refiere a que los participantes fueron tratados con respeto y equidad, brindando iguales oportunidades de interacción (Mesa-Trujillo et al., 2022). Referente a la redacción, se efectuó respetando las normas de citación y referencia contenida en APA 7ª edición; de esta forma, se respetó los lineamientos legales y metodológicos exigidos por la universidad para asegurar la integridad y originalidad del trabajo realizado.

Asimismo, se realizaron los siguientes procedimientos: Primero: Se obtuvieron permisos necesarios de las autoridades del lugar objeto de estudio para efectuar la indagación. Segundo: Una vez obtenida la autorización, se procedió al desarrollo de la indagación, lo cual alude a la validación de contenido de los instrumentos por expertos. Tercero: Con dichas validaciones y con información teórica - práctica recibida, se dispuso realizar coordinaciones para un segundo permiso por parte de la entidad para aplicar los instrumentos a los educandos; en este aspecto, de forma previa se suministró el consentimiento informado a los participantes para conocer si deseaban ser parte de la pesquisa. Cuarto: Obtenida la autorización, se procedió a la aplicación presencial de los mismos. De manera posterior, la data recolectada se registró en una hoja de cálculo. Quinto: Los datos fueron procesados de forma descriptiva e inferencial para conocer los resultados y elaborar conclusiones.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Resultados de la variable Gestión Administrativa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 11 | 11,0 | 11,0 | 11,0 |
| Medio | 31 | 31,0 | 31,0 | 42,0 |
| Alto | 58 | 58,0 | 58,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Se obtuvieron los siguientes resultados mediante aplicación del instrumento sobre la gestión administrativa aplicado a 100 estudiantes: 11 (11%) nivel bajo, 31(31%) nivel medio y 58(58%) en nivel alto. De forma, se concluye que un peso importante de los encuestados percibió la gestión administrativa en nivel alto.

Tabla 2

Resultados de la dimensión planificación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 10 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Medio | 33 | 33,0 | 33,0 | 43,0 |
| Alto | 57 | 57,0 | 57,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Los siguientes resultados evidenciaron la percepción del componente planificación: 10 (10%) lo consideró bajo, 33(33%) en nivel medio y 57% en nivel alto. De forma, se concluye que gran parte de los encuestados percibió la planificación en niveles satisfactorios.

Tabla 3*Resultados de la dimensión organización*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 12 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| Medio | 42 | 42,0 | 42,0 | 54,0 |
| Alto | 46 | 46,0 | 46,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Se tuvieron los siguientes resultados sobre el componente organización: 12 (12%) lo consideró bajo, 42(42%) en nivel medio y 46(46%) en nivel alto. De forma, se concluye que gran parte de los encuestados percibió el componente organización en un nivel aceptable.

Tabla 4*Resultados de la dimensión dirección*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 25 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| Medio | 39 | 39,0 | 39,0 | 64,0 |
| Alto | 36 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación: Se alcanzaron los siguientes resultados sobre el componente dirección: 25 (25%) lo consideró bajo, 39(39%) en nivel medio y 36(36%) en nivel alto. De forma, se concluye que un porcentaje importante de los encuestados percibió el componente dirección en un nivel alto.

Tabla 5*Resultados de la dimensión control*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 9 | 9,0 | 9,0 | 9,0 |
| Medio | 37 | 37,0 | 37,0 | 46,0 |
| Alto | 54 | 54,0 | 54,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Se tuvieron los siguientes resultados sobre el componente control: 9 (9%) lo consideró bajo, 37(37%) en nivel medio y 54 (54%) en nivel alto. De forma, se concluye que un porcentaje importante de los encuestados percibió el componente control de forma satisfactoria.

Tabla 6*Resultados de la satisfacción académica*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 7 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| Medio | 55 | 55,0 | 55,0 | 62,0 |
| Alto | 38 | 38,0 | 38,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Se obtuvieron los siguientes resultados sobre la satisfacción académica: 7 (7%) lo consideró bajo, 55 (55%) medio y 38 (38%) alto. De esta forma, se tuvo que gran parte de los encuestados tuvo buena percepción sobre la satisfacción académica.

Tabla 7*Resultados de la dimensión imagen*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 9 | 9,0 | 9,0 | 9,0 |
| Medio | 69 | 69,0 | 69,0 | 78,0 |
| Alto | 22 | 22,0 | 22,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Los resultados evidenciaron la percepción sobre el componente imagen: 9 (9%) lo consideró bajo, 69 (69%) en nivel medio y 22 (22%) en nivel alto. De forma, parte importante de los participantes percibió la imagen institucional en un nivel promedio.

Tabla 8*Resultados de la dimensión expectativas*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 10 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Medio | 51 | 51,0 | 51,0 | 61,0 |
| Alto | 39 | 39,0 | 39,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

El punto de vista sobre componente expectativas tuvo los siguientes resultados: 10 (10%) lo consideró bajo, 51 (51%) en nivel medio y 39 (39%) en nivel alto. De esta manera, parte importante de los participantes percibió la dimensión expectativa en un nivel promedio.

Tabla 9*Resultados de la dimensión percepción de calidad*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 13 | 13,0 | 13,0 | 13,0 |
| Medio | 71 | 71,0 | 71,0 | 84,0 |
| Alto | 16 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Sobre el componente percepción de calidad se tuvieron los siguientes resultados: 13 (13%) nivel bajo, 71 (71%) nivel medio y 16 (16%) en nivel alto. De esta forma, parte importante de los participantes percibió dicho componente en un nivel promedio.

Tabla 10*Resultados de la dimensión valor percibido*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 8 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Medio | 37 | 37,0 | 37,0 | 45,0 |
| Alto | 55 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Según tabla 10, se obtuvieron los siguientes resultados sobre el componente valor percibido: 8 (8%) lo consideró bajo, 37 (37%) en nivel medio y 55 (55%) en nivel alto. A partir de lo descrito, la mayoría de los participantes tuvo una buena percepción de dicho componente.

Tabla 11*Resultados de la dimensión satisfacción*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 8 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Medio | 68 | 68,0 | 68,0 | 76,0 |
| Alto | 24 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Según tabla 11, se obtuvieron los siguientes resultados sobre el componente satisfacción: 8 (8%) lo consideró bajo, 68 (68%) en nivel medio y 24 (24%) en nivel alto. De forma, se determina que gran parte de los educandos tiene un nivel de satisfacción promedio.

Tabla 12*Resultados de la dimensión lealtad y compromiso*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 9 | 9,0 | 9,0 | 9,0 |
| Medio | 55 | 55,0 | 55,0 | 64,0 |
| Alto | 36 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Interpretación:

Según tabla 12 se obtuvieron los siguientes resultados sobre el componente lealtad y compromiso: 9 (9%) lo consideró bajo, 55 (55%) medio y 36 (36%) alto. De forma, se tuvo que gran parte de los participantes percibió la dimensión lealtad y compromiso en un nivel promedio.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Ho: Los datos de las variables gestión administrativa y satisfacción académica tienen distribución normal

Ha: Los datos de las variables gestión administrativa y satisfacción académica no tienen distribución normal

Nivel de significancia 5% (0.05); nivel de confianza 95% (0.95)

Se tuvo en cuenta la siguiente regla de decisión:

Si sig < 0.05 se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Si sig >= 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la Ha

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (n > 50)

| | Pruebas de normalidad | | |
|------------------------|------------------------------|-----|------|
| | Kolmogórov-Smirnov | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,233 | 100 | ,000 |
| Satisfacción académica | ,161 | 100 | ,000 |

Interpretación: Se obtuvo un Sig = 0.00 < 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): los datos de las variables gestión administrativa y satisfacción académica no tienen distribución normal.

Contrastación hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Tabla 14

Correlación de hipótesis general

| | | Gestión Administrativa | Satisfacción Académica |
|-----------------|---|------------------------|------------------------|
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,892** |
| Rho de Spearman | Administrativa Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| | Coeficiente de correlación | ,892** | 1,000 |
| | Satisfacción Académica Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En tabla 14, los resultados muestran un Rho =,892, siendo una correlación positiva fuerte. Se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la imagen en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho,2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la imagen en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho,2024.

Tabla 15

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión imagen

| | | | Gestión administrativa | Imagen | |
|--------------------|----------------|--------------------------------|--------------------------------|--------|-------|
| Rho de Spearman | Gestión | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,805** | |
| | Administrativa | Sig. (bilateral) | . | ,000 | |
| | | N | 100 | 100 | |
| | Imagen | | Coefficiente de correlación | ,805** | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | | N | 100 | 100 |

En tabla 15, los resultados muestran un Rho =,805, siendo una correlación positiva fuerte. Se establece que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión imagen en un Cetpro de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y las expectativas en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y las expectativas en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Tabla 16

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión expectativas

| | | | Gestión Administrativa | Expectativa |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Gestión Administrativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,842** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Expectativas | Coeficiente de correlación | ,842** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

En tabla 16, los resultados muestran un Rho =,842, siendo una correlación positiva fuerte. Se determina que existe relación entre la gestión administrativa y el componente expectativas en un Cetpro de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Tabla 17

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión percepción de calidad

| | | | Gestión Administrativa | Percepción de calidad |
|-----------------|----------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,883** |
| | Administrativa | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Percepción de | Coefficiente de correlación | ,883** | 1,000 |
| | Calidad | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

En tabla 17, los resultados muestran un Rho =,883, siendo una correlación positiva fuerte. Por ende, existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión percepción de calidad en un Cetpro de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y el valor percibido en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y el valor percibido en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Tabla 18

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión valor percibido

| | | | Gestión | Valor |
|----------|---------------------------|----------------------------|----------------|-----------|
| | | | Administrativa | percibido |
| Rho de | Gestión Administrativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,868** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| Spearman | Valor percibido | Coeficiente de correlación | ,868** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

En tabla 18, los resultados muestran un Rho =,868, siendo una correlación positiva fuerte. Se establece que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión valor percibido en un Cetpro de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico – Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Tabla 19

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión satisfacción

| | | | Gestión Administrativa | Satisfacción | |
|-----------------|----------------|-----------------------------|------------------------|--------------|-------|
| Rho de Spearman | Gestión | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,844** | |
| | Administrativa | Sig. (bilateral) | . | ,000 | |
| | | N | 100 | 100 | |
| | Satisfacción | Coefficiente de correlación | | ,844** | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | | 100 | 100 |

En tabla 19, los resultados muestran un Rho =,844, siendo una correlación positiva fuerte. Se establece que existe relación entre la gestión administrativa y la dimensión satisfacción en un Cetpro de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024.

Tabla 20

Correlación entre la gestión administrativa y la lealtad y compromiso

| | | Lealtad y compromiso | |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión Administrativa | Coefficiente de correlación | ,893** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |

En tabla 20, los resultados muestran un Rho =,893, siendo una correlación positiva fuerte. Se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y el componente lealtad y compromiso en un Cetpro de la UgeL 05 - San Juan de Lurigancho, 2024

IV. DISCUSIÓN

La gestión administrativa permite analizar e interpretar los propósitos organizacionales teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de calidad en la prestación de servicios. En este aspecto, la secuencia de actividades laborales destinadas para dicho fin deberá ser sistematizadas, capaces de adaptarse ante diversas eventualidades, evidenciando idónea acción empresarial (Anchelia-Gonzales et al., 2021). En el ámbito educativo, la realización de dicha gestión debe sumar a sus componentes principales (planeación, organización, dirección y control) el compromiso motivacional, afectivo y de continuidad a fin de obtener la máxima calidad posible en la generación de productos y servicios a la comunidad (Peralta et al., 2023; Lévano y Salazar, 2023).

Un indicador trascendente de la gestión en las entidades técnicas - productivas lo constituye la satisfacción académica, la cual permite conocer si los futuros egresados están conformes con los servicios recibidos, ya que dicha percepción repercutirá en la imagen e identidad institucional del centro de estudios (Gamboa et al., 2024; Vázquez & García, 2022). Por esta razón, no se debe deslindar la satisfacción y el nivel de autorrealización en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes (Salamanca y Badilla, 2023), ya que estos podrán evaluar ambos factores de acorde a sus expectativas, intereses y valor agregado para su éxito laboral y personal (Cundy et al., 2023; Manrique-Millones et al., 2023).

Una vez expuesto dichos argumentos, los valores obtenidos serán contrastados con pesquisas preliminares, teorías y puntos de vista disciplinares de las variables de la investigación.

En este aspecto, se tuvo por propósito general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024. Se alcanzó un $Rho = ,892$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva fuerte. Dichos valores son semejantes a los obtenidos por Vázquez & Barba - Briceño (2020) los cuales en su trabajo obtuvieron un $Rho = 0.717$ y un $p < 0.05$, confirmando la alta relación entre las variables del estudio. De esta manera, establecieron la necesidad de efectuar una eficaz

gestión de los tangibles y recursos humanos para elevar la calidad de los servicios educativos, a fin de que los educandos puedan obtener buena satisfacción académica. Asimismo, en el estudio de Ramírez et al. (2023) se recalcó la necesidad de que la gestión realizada en centros de estudios superiores y técnico - productivos considere la formación en capacidad de respuesta y adaptación del personal para afrontar desafíos que puedan alterar el logro satisfactorio de metas institucionales. En este aspecto, las posibles reestructuraciones administrativas deben realizarse de forma consensuada, de acorde a realidad y necesidades propias. Es por ello que en el estudio de Flores (2022), un 59.9% de los educandos consideró que las modificaciones de la estructura académica - administrativa en los centros de estudios superiores deben efectuarse en base al valor agregado a los futuros egresados y no en contra de sus intereses. De igual manera, un 22.8% consideró que los procedimientos y planes de contingencia deben aplicarse de forma gradual y no improvisada.

Lo referido fue acreditado por Díaz et al. (2022) quien enfatizó que la realización de planeamientos administrativos improvisados y sin base académica - funcional solo refleja debilidades organizacionales, las cuales afectan la percepción de calidad. Para remediar dicho panorama, Losada - Sierra (2020) estableció que la capacidad de los líderes de gestión debe tener como pilares la contingencia, resiliencia y la innovación. Estas capacidades permitirán que los gestores no solo se basen en su propio criterio, sino también ser susceptibles a recibir aportes de su entorno organizacional, haciendo más factible el éxito de las estrategias para solución de propias eventualidades educativas (Ropa - Carrión et al., 2022). Lo anterior se concretizó en la pesquisa de Mendoza (2021) donde un 40.82% de los educandos expresó la necesidad de que sus directivos no solo se basen en su propia racionalidad, sino que también consideren los puntos de vistas de sus profesores y alumnado en general. Asimismo, un 25.98 % refirió de que la no realización de tal acto solo reflejaría incapacidad y poca tolerancia para afrontar nuevos retos.

Ante este panorama, los directores de entidades técnicas - productivas deben considerar los beneficios de la planeación estratégica, la organización de su capital humano, la dirección participativa y de enfoque funcional para toma de decisiones y el control predictivo para aumentar sus fortalezas y gestionar la

reducción de sus debilidades. En dicho aspecto, una evaluación genuina de la consecución de dichos actos administrativos será la satisfacción académica, la cual estará en relación con: a) nivel de atención técnica - pedagógica, b) comodidad con la funcionalidad de equipos, c) simplificación de trámites administrativos y servicios y d) estabilidad, pertinencia y relevancia de malla técnica - académica de acorde al mercado competitivo según especialidad (Román - Quirós, 2023).

Respecto al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productivo de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024. En este sentido, se obtuvo como resultado un $Rho = ,805$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva fuerte. Dichos valores guardan convergencia con los hallados por Oñate (2023) el cual obtuvo un $Rho = 0.740$ y un $p < 0.01$, confirmando la necesidad de resguardar el prestigio institucional de las entidades técnico - productivas mediante la realización de buenas prácticas en gestión, ya que un 74% de los encuestados refirió que la ejecución de dicho acto permite afianzar la credibilidad en la entidad. Sin embargo, en la pesquisa de Mendoza (2021) se estableció que la gestión en los centros de estudios no solo debe enfocarse en la resolución mecanizada de incidencias administrativas de estudiantes y/ usuarios en general, sino que también en que estas provean nuevos saberes funcionales para mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Lo expuesto guarda relación lo establecido por Feizi & Elgar (2023), los cuales reafirmaron que un ejemplo de consecución de meta educativa - institucional es la acreditación de los programas que ofrece a nivel técnico - productivo y superior, ya que es el fruto del esfuerzo en conjunto para otorgar valor agregado al servicio. En este aspecto y según los aportes de la Psicología Cognitiva (Piaget, Ausubel y Bruner), uno de los ejes más trascendentales para el bienestar de los educandos es el percibir el acompañamiento colegiado de sus profesores y personal de apoyo en general. Este factor también repercute en la expertiz de los educandos en la asimilación y puesta en práctica de contenidos académicos - productivos (Hederich-Martínez et al., 2022).

Referente al segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la gestión administrativa y las expectativas en los estudiantes de un Centro de

Educación Técnico - Productivo de la UgeL 05 – San Juan Lurigancho, 2024. En este aspecto, se obtuvo como resultado un $Rho = ,842$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva fuerte. Tales valores son semejantes a los encontrados por Bao-Cóndor et al. (2020), el cual obtuvo $Rho = 0.742$ y un $p = ,000$, estableciendo la importancia de suplir las expectativas de los estudiantes en razón a la oferta educativa ofrecida. Asimismo, un 61.9% de la muestra consideró que la consecución de los anhelos y deseos de superación técnica - productiva debe contemplarse como un indicador elemental de gestión eficaz. De igual forma, un 24.4% de los encuestados expresó que, para conseguir las metas organizacionales, la institución debe aplicar una gestión por resultados, evaluando la calidad de productos y servicios provistas a los futuros egresados. Sin embargo, en el trabajo realizado por Bowles et al. (2024) un 88% de los estudiantes expresó que realizar dicha gestión podría alterar la funcionalidad administrativa y directiva de los centros técnicos - productivos, ya que apela a la ejecución de auditorías y controles internos constantes, debiéndose capacitar previamente a los directores y personal.

Lo referido es concordante con lo expuesto por Peralta et al. (2023), los cuales afirmaron que los directivos de entidades educativas superiores deben tener bases sólidas en el manejo de tangibles y recursos financieros, siendo indispensable obtener competencias en contabilidad y finanzas aplicadas a la administración. Referente a ello, de acorde a los postulados de la teoría de sistemas propuesta por Chiavenato, el conseguir dichas destrezas hará posible afrontar la complejidad que implica la resolución de problemas financieros y organizacionales que pueda acarrear la inversión en la producción de servicios. En este sentido, estas deben solucionarse sin descuidar la operatividad de la entidad basada en su talento humano y tangibles (Ramírez et al., 2023).

En cuanto al tercer propósito: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productivo de la UgeL 05 – San Juan de Lurigancho, 2024. En este aspecto, se obtuvo como resultado un $Rho = ,883$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva fuerte. Los valores obtenidos son similares a los alcanzados Bravo (2022), el cual obtuvo un $Rho = 0.884$ y un $p < 0.05$, estableciendo una relación alta entre los referidos componentes de la educación superior. De igual forma, el 57.5% de los encuestados refirió que dicha calidad

puede incrementar el compromiso y participación activa de los futuros egresados del centro de estudio. Además, un 39.5% expresó que el acompañamiento es un pilar importante en la evaluación de la calidad, ya que esta debe realizarse según sus expectativas y utilizando las herramientas tecnológicas para fluidez comunicativa. Sin embargo, en el estudio de Paredes (2020) el 60% de la muestra no solo consideró el acompañamiento (sincrónico y/o asincrónico), sino también que los formadores tomaran en cuenta el trato al estudiante y el uso de evaluaciones según desafíos técnicos y/o cognitivos a superar.

Lo expuesto guarda convergencia con los postulados de Núñez et al. (2021) ya que los métodos de enseñanza - aprendizaje en educación técnica - superior deben estar vinculados con los requerimientos de la realidad laboral empresarial, siendo importante la inmersión y/o simulación de casos reales en las sesiones. En este aspecto, según el Fayolismo, la aplicación de dichas experiencias otorgará mayor eficiencia y eficacia a la futura masa laboral al momento de realizar sus funciones, incrementando su productividad, control de competencias y exigiendo una remuneración de acorde a su desempeño (Losada-Sierra, 2020).

En torno al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el valor percibido en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productivo de la UgeL 05 – San Juan Luriancho, 2024. En este sentido, se obtuvo como resultado un $Rho = ,868$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva alta. Dichos resultados guardan convergencia a los obtenidos por Flores (2022) el cual tuvo un $Rho = 0.536$ y un $p < 0.05$, consiguiendo una relación moderada entre ambos factores. Asimismo, un 73.7% afirmaron que dicho valor debe responder a la responsabilidad ética de la institución en cumplir con las expectativas y/o compromisos efectuados a los estudiantes durante su proceso de inducción técnico - productiva. De igual forma, un 26.3% de la muestra sugirió que la entidad debe buscar apoyo estratégico con la empresa (pública, privada) para obtener solvencia económica y logística para creación de valor en beneficio de los estudiantes. Sin embargo, en el trabajo de Ordoñez (2021) un 65% de los educandos refirió que tales expectativas deben estar más focalizadas en obtener apoyo profesional para prevención de accidentes ocupacionales en prácticas en el centro y pre

profesionales. Asimismo, un 22% expresó la necesidad de crear valor en base a un diagnóstico situacional propio y según necesidades reales, teniendo en cuenta riesgos químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y de bienestar psicológico.

Lo referido fue avalado por Valenzo-Jiménez et al. (2022), ya que es deber de las entidades de formación técnico - productiva generar valor a su gestión para garantizar el desenvolvimiento de los educandos, a fin de que estos potencien todas sus competencias, actitudes y habilidades. Reafirmando lo expuesto, según la Psicología de Gestalt, el proveer dichas condiciones permitirá que los educandos exploren y apliquen sus saberes con proximidad y eficacia. De esta forma, se tendrá una correcta percepción de las cosas, resolviendo problemas con mayor asertividad y creatividad en la creación de nuevas tecnologías (Villalva et al., 2023).

En torno al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05 , San Juan de Lurigancho-2024. En tal aspecto, se obtuvo como resultado un $Rho = ,844$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva alta entre la variable y dimensión referidas. Dichos valores son de mayor impacto en comparación a los alcanzados por Gonzáles - Contreras et al. (2019) según $Rho = 0.039$ y un $p < 0.05$, evidenciando una correlación moderada entre los factores contrastados. De igual forma, un 37.19 % de los encuestados refirió que dicha satisfacción puede estar en base al esfuerzo de la entidad y profesores en realizar experiencias educativas según requerimientos y desafíos ocupacionales reales. Además, un 69.46% de los mismos manifestaron que los formadores deben realizar su praxis en base a la docencia expositiva, evaluaciones innovadoras y planificaciones curriculares según especialidad. En cambio, en el trabajo de Cundy et al. (2023), un 33.3% de los encuestados expresó que las planeaciones académicas deben ser flexibles en su ejecución, ya que existen diversas limitantes que pueden afectar la continuidad y acceso a la información tecnológica que estas puedan contener. Asimismo, un 30.5% manifestó que la realización de la docencia expositiva provee mayor desarrollo personal y social para el grupo en general, debido a que se intercambian puntos de vista técnicos para mejor manejo de equipamientos y mobiliarios.

Lo expuesto fue confirmado por Maza y Jiménez (2022) ya que la satisfacción por haber tenido una formación profesional de calidad provee mayor sentido de pertenencia con la especialidad y la institución, lo cual constituye la entidad simbólica - emocional que aumenta el desempeño ocupacional y ético. Lo anterior es concordante con los postulados del Fayolismo, ya que la obtención de la satisfacción plena en la preparación técnica productiva permitirá que la futura masa laboral se acople con mayor facilidad a diversas divisiones de trabajo, estilos de liderazgo y nuevos sistemas organizacionales (Csikósová et al., 2022; Losada-Sierra, 2020).

Referente al sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la UgeL 05, San Juan de Lurigancho - 2024. En este aspecto, se obtuvo como resultado un $Rho = ,893$ y un $Sig. = 0.00 < 0.05$, lo cual es una correlación positiva alta. Dichos valores son de mayor impacto a los obtenidos por Gómez (2021) el cual obtuvo un $Rho = ,661$ y un $p = 0.00$, lo cual demostró una correlación alta entre los factores evaluados. Asimismo, un 51% de los encuestados expresó que el afianzamiento del compromiso de la instrucción está en función de la autorrealización y la preocupación por parte de la entidad en que sus egresados obtengan reconocimiento ético - profesional durante y después de su estancia. De igual forma, un 55% de los mismos argumentaron que la recomendación que darían del centro dependerá de la percepción sobre el sistema de trabajo y articulación de esfuerzos para plasmar las políticas de educación técnico - productiva, ya que estas proveerían mayores oportunidades de acceso y desarrollo a la tecnología. Sin embargo, según el estudio realizado por Portales y Cardona (2022) estas oportunidades no serían suficientes para consolidar el valor institucional, ya que se debe trabajar en generación de valor en base a la consecución de metas en la gestión. Si lo anterior se ejecuta, los educandos tendrían mayor lealtad cognitiva, afectiva, conativa, actitudinal y conductual con el centro de estudios.

Lo expuesto fue reafirmado por Estrada & Paricahua (2023) ya que la institución técnica - superior no solo debe promover y consolidar una idónea organización, sino también evidenciar con propio ejemplo de gestión las consecuencias de un eficiente organización, control y dirección de sus tangibles.

Lo referido es congruente con la teoría de Chiavenato, ya que toda organización es un sistema abierto e interactivo con la competitividad. En este aspecto, está debe estar dispuesta a evidenciar sus logros fruto de la articulación de sus elementos interdependientes (capital humano) en función de la obtención de la calidad y excelencia en sus prestaciones a público objetivo (Lévano y Salazar, 2023; Kulinich et al., 2021; Losada-Sierra, 2020).

En suma, la asociación positiva y fuerte entre las variables analizadas ($Rho=,892$; $Sig.= 0.00 < 0.05$) ha permitido obtener las siguientes implicancias prácticas: 1. Ejecución de intervenciones sobre los beneficios del desarrollo organizacional, los cuales aluden a la necesidad de la capacitación del personal. La consecución de estos factores permitirá tener mayor calidad de vida laboral y aumentar la productividad. 2. Personalización de las intervenciones en función de obtención de la satisfacción académica ($Rho= ,844$). Esta debe fortalecerse con realización de experiencias curriculares - ocupacionales insertando los avances de las neurociencias y las TICS. 3. Comparación institucional - social. La fuerte asociación positiva fuerte entre la gestión y los componentes imagen ($Rho= ,805$) y lealtad y compromiso ($Rho=,661$) impele realizar alianzas corporativas para obtención de mejores plazas ocupacionales para realización de prácticas pre - profesionales. La entidad deberá realizar dicho esfuerzo para aumentar la buena percepción en sus servicios. 4. Integración de estrategias para reforzar la seguridad y salud ocupacional. La asociación positiva y fuerte entre la gestión y valor agregado ($Rho= ,868$) impele a que dicho valor sea generado en beneficio de los educandos no solo a nivel cognitivo, sino en la integridad física y mental.

Las aplicaciones expuestas permitirán generar mayor impacto positivo sobre los servicios ofrecidos a la comunidad. La combinación colegiada de programas de intervención, personalización, comparación institucional e integración de esfuerzos harán que la estancia de los educandos sea lo más segura, confortable, productiva y competitiva sin perjudicar su integridad y bienestar.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,892$ y un $Sig.= 0.001<0.05$, lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables del estudio. Este hallazgo resalta la importancia de afianzar el aprendizaje y diseño organizacional para la generación de productos y servicios.

Segunda: Se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,805$ y un $Sig.= 0.001<0.05$; por ende, existe una correlación positiva fuerte. Dicho hallazgo reafirma el valor del cumplimiento de la misión y visión de la organización para consolidar la óptima percepción sobre los servicios educativos.

Tercero: Se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y las expectativas en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,842$ y un $Sig.= 0.001<0.05$, confirmándose una correlación positiva fuerte. Este hallazgo es pertinente a la optimización de los activos de la institución para fortalecer la formación integral de sus estudiantes, cumpliendo los requerimientos de calidad y acreditación.

Cuarto: Se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,883$ y un $Sig.= 0.001<0.05$; de esta forma, existe una correlación positiva fuerte. Este resultado evidencia la importancia del cumplimiento de las políticas organizacionales y estándares de calidad para proveer experiencias técnico - productivas de calidad. Asimismo, dicho valor permite evidenciar el compromiso institucional para brindar educación de calidad y reducir brechas de desigualdad en el conocimiento.

Quinto: Se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y el valor percibido en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,868$ y un $Sig.= 0.001<0.05$; de esta manera, existe una correlación positiva fuerte. Este valor evidencia el compromiso institucional en: Cumplimiento de expectativas, adaptabilidad y flexibilidad curricular, inmersión laboral real y actualización técnico - pedagógica continua.

Sexto: Se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,844$ y un $Sig.= 0.001<0.05$; por ende, existe una correlación positiva fuerte. Este valor evidencia el compromiso de la organización de no solo brindar calidad educativa, sino también fomentar responsabilidad social en sus estudiantes. De esta forma, estos tendrán mayor conciencia y ética profesional, impactando en su transformación personal y socio - cultural.

Séptimo: Se estableció determinar la relación entre la gestión administrativa y la lealtad y compromiso en los estudiantes de un Cetpro, obteniéndose un $Rho=,893$ y un $Sig.= 0.001<0.05$; por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte. Dicho resultado pone en relieve la importancia de la mejora continua en los servicios ofrecidos en la institución. De esta forma, su impacto se evidenciará en indicadores satisfactorios referente al trato a los estudiantes y egresados.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se insta a la gestión directiva de la Ugel 05 realizar programas de capacitación a los gestores de entidades de educación técnico - productiva sobre la aplicación del presupuesto por resultados, de tal manera que se obtengan mejores decisiones en la administración de recursos y priorización de gastos. En este aspecto, es recomendable realizar: Mejor ejecución, seguimiento y valoración de inversiones educativas con fondos públicos, financiamiento eficiente para obtención de tangibles y talento humano calificado, creación de nuevas especialidades y capacidad de solvencia para asegurar las prestaciones educativas.

Segunda: Se recomienda a los directivos del Cetpro objeto de estudio de la Ugel 05 tomar en cuenta los beneficios de realizar su gestión administrativa en base a la sistematización e interacción de sus componentes organizacionales, de tal forma que se realicen y ejecuten acciones en base al cumplimiento de expectativas y satisfacción de los estudiantes. Dichos requerimientos requieren por parte de la institución mejor accionar en: Estrategias y planeaciones curriculares innovadoras, convivencia educativa basada en la equidad y acompañamiento para creación de productos académicos innovadores y de impacto social.

Tercera: Se recomienda a los coordinadores de las áreas administrativas del Cetpro mejorar su rol como gestor de personas, ya que es necesario comunicar, motivar y liderar al personal para obtener las metas institucionales. De esta manera, se motiva a contribuir a la buena interacción entre la entidad y su ambiente organizacional, generando mayor compromiso con la productividad y cumplimiento de metas.

Cuarta: Se recomienda los docentes del Cetpro objeto de investigación mejorar sus programaciones curriculares considerando el uso continuo de las TICS e infraestructura proporcionada por el Cetpro, de tal forma que los contenidos sean pertinentes con las especialidades que ofrece la institución. En este aspecto, es pertinente que el profesorado planifique y ejecute estrategias, métodos, innovación tecnológica, metacognición y autorreflexión para incrementar no solo la participación de los estudiantes, sino también contribuir a la construcción y mejora de sus procesos cognitivos

Quinta: Se recomienda a los docentes del Cetpro objeto de análisis motivar a sus educandos con experiencias de aprendizajes y retos significativos según perfil ocupacional que exige el mercado competitivo. En tal sentido, se sugiere a dicho personal aplicar las estrategias de : Aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en la investigación y el aprendizaje basado en el análisis y estudio de casos. Dichas estrategias han demostrado su efectividad en la educación superior, ya que alude al fortalecimiento del pensamiento crítico y toma de decisiones, las cuales son de aplicación continua en inmersión laboral real.

Sexta: Se recomienda al personal del Cetpro objeto de exploración realizar acciones colegiadas para incrementar el valor agregado y suplir expectativas de sus futuros egresados. El impacto del cumplimiento de dichos compromisos se verá reflejado en la comunidad educativa, la cual tendrá mayor sentido de pertenencia e identidad con la institución. De esta manera, se insta al personal de la institución obtener mayor conocimiento de los requerimientos de su público objetivo, impulsando una cultura de innovación continua para suplir sus demandas y generar valor público.

Séptima: Se sugiere al personal pedagógico de las instituciones técnico - productivas en general incentivar la autorrealización de los estudiantes, de tal forma que ellos sean partícipes de su desarrollo ético - ocupacional e incrementar su satisfacción por las oportunidades recibidas. Asimismo, se insta al profesorado de la entidad comprender que el fortalecer la imagen institucional es un proceso complejo y gradual, siendo necesario incentivar y realizar continua creación y transferencia tecnológica que contribuyan a dicha finalidad.

REFERENCIAS

- Abujraiban, A., & Assaf, G. J. (2022). Effect of Strategic Planning of Human Resources in Management Performance. *Civil Engineering Journal (Iran)*, 8(8), 1725-1738. <https://doi.org/10.28991/CEJ-2022-08-08-014>
- Adib, H. (2024). Experiential learning in higher education: Assessing the role of business simulations in shaping student attitudes towards sustainability. *International Journal of Management Education*, 22(2), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.100968>
- Akanpaadgi, E., Kuuyelleh, E. N., & Adam, A. (2024). Performance management and contextual performance in technical universities. In *Social Sciences and Humanities Open* (Vol. 9, pp. 1-6). <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100788>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). The Effect of Corporate Image in the Formation of Customer Loyalty. *Journal of Service Research*, 1(1), 82-92. <https://doi.org/10.1177/109467059800100107>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bowles, W., Jauch, A., Taylor, T., Deerhake, A., & Houllis, E. (2024). Student satisfaction with PATHS advising model. *Teaching and Learning in Nursing*. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2024.04.012>
- Bravo Córdor, R. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Escuela de Ingeniería de una Universidad Privada* [Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Baustita]. <https://hdl.handle.net/20.500.14308/4237>
- Cai, J., & Kosaka, M. (2024). Conceptualizing Technical and Vocational Education and Training as a Service Through Service-Dominant Logic. *SAGE Open*, 14(2), 1-6. <https://doi.org/10.1177/21582440241240847>

- Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vincés, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial Internal Control and COSO model in business administrative and financial management. *Podium*, 44, 151-166.
<https://doi.org/10.31095/podium.202>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración décima edición. Mexico: McGraw Hill /Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Contreras- Colmenares, A. F., Díaz Quero, V. R., & Rosario Haydee, R. H. (2023). Fundamentos en la generación de teorías. *Areté, Revista Digital Del Doctorado En Educación de La Universidad Central de Venezuela*, 9(17), 11-42.
<https://doi.org/10.55560/arete.2023.17.9.1>
- Csikósová, A., Čulková, K., & Janošková, M. (2022). Controlling Tools Use in Business Processes Management. *TEM Journal*, 11(1), 356-366.
<https://doi.org/10.18421/TEM111-45>
- Cundy, M. B., Toledo, M. J. C., Guzmán, C. F., Domínguez, S. R., Brando, M. X. M., & Munévar, F. R. (2023). Comparison of the academic expectations of Colombian first-year university students according to the parents' level of education. *Psicogente*, 26(50). <https://doi.org/10.17081/psico.26.50.6028>
- Dávila Ordoñez, X. M., Leija Román, D. A., & Montes Rojas, Ma. L. (2023). Diseño de modelo para la valoración de identidad y reputación digital de información institucional de IES en entornos web. *Zincografía*.
<https://doi.org/10.32870/zcr.v7i13.202>
- Delgado Saeteros, Z., Valenzuela Velasco, C. Á., & Portilla Castell, Y. (2023). Organizational Structure of a graphic production company. *PROHOMINUM. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 5(4), 1-11.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/acven/ph0208>
- Díaz Pérez, A., & Villafuerte Álvarez, C. A. (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 161-171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Eklof, J. A., & Westlund, A. (1998). Customer satisfaction index and its role in quality management. *Total Quality Management*, 9(4-5), 80-85.
<https://doi.org/10.1080/0954412988613>
- Estrada Araoz, E. G., & Paricahua Peralta, J. N. (2023). Compromiso académico en los estudiantes universitarios de la Amazonía Peruana durante el contexto

- pospandemia. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 17(1), e1664. <https://doi.org/10.19083/ridu.2023.1664>
- Feizi, S., & Elgar, F. (2023). Satisfaction, research productivity, and socialization in doctoral students: Do teaching assistantship, research assistantship and the advisory relationship play a role? *Heliyon*, 9(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19332>
- Figueroa-Rodríguez, K. A., & Sangerman-Jarquín, D. M. (2022). El método en la ciencia: origen y divergencias según Ruy Pérez Tamayo. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 13(8), 1469-1479. <https://doi.org/https://doi.org/10.29312/remexca.v13i8.3353>
- Flores Olivos, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en un Instituto Superior Tecnológico Público de un distrito de Contumazá- Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105215>
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6- 21. <https://doi.org/10.1177/002224299205600103>
- Gamboa, F. A. G., Poblete, C. A. A., & Jara, B. A. A. (2024). Design and validation of a questionnaire to assess satisfaction among university students. *Revista Fuentes*, 26(1), 23-35. <https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2024.20797>
- González - Contreras, A., Pérez - Villalobos, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza - Garrido, G., & Toirkens - Niklitschek, J. (2019). *Academic satisfaction and teaching practices perceived by Chilean health degrees students*. 22(3), 103-107. <https://doi.org/10.33588/fem.223.992>
- Graus Cortez, L. E., Panche Rodríguez, O. B., Vera Meléndez, L., León Velarde, C. G., Salas Manrique, C. E. C., & Malca Valverde, E. N. (2021). Rol docente, competencia pedagógica técnico productivo y relación con diversificación estratégica en Cetpros Ugel 06, Ate 2017- 2018. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4782-4797. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.659

- Hederich-Martínez, C., Camargo-Uribe, A., Taborda-Chaurra, J., Tobón-Vásquez, G. del C., & Zuluaga-Valencia, J. B. (2022). Estilo cognitivo en la dimensión de dependencia-independencia de campo de estudiantes universitarios del área de Manizales. *Acta Colombiana de Psicología*, 26(1), 13-26.
<https://doi.org/10.14718/acp.2023.26.1.2>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- INEI. (2024). *Perú: Evolución de la Pobreza Monetaria 2014 - 2023*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6324788/5558423-peru-evolucion-de-la-pobreza-monetaria-2014-2023%282%29.pdf?v=1715270959>
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). *The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models*.
<https://ecommons.cornell.edu/handle/1813/72056>
- Kamel Gómez, J. L. (2021). *Satisfacción y rendimiento académico en estudiantes del programa de estudios generales de la UNCP* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/7821>
- Kulinich, T., Berezina, L., Bahan, N., Vashchenko, I., & Huriievskaya, V. (2021). Application of project management: Lean technologies and saving manufacturing (aspects of management and public administration). *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, 21(5), 57.
<https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.5.11>
- Lee, S. (2024). The impacts of college educational satisfaction and helpfulness of career support on life satisfaction among Korean youth: The mediating role of mental health. *PLoS ONE*, 19(1 January).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296702>
- Lee, Y. F., Altschuld, J. W., Tseng, P. K., & Hung, H. S. (2023). Assessing Study Skill Needs for Information Technology and Computer Science Students in Technical and Vocational Universities. *Heliyon*, 9(10), 1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20915>

- Lévano Acosta, J. F., & Salazar Canchaya, K. R. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7842>
- Losada-Sierra, M. (2020). The contingent condition of the human being and the scientific administration of education. *Educacao e Sociedade*, 41, 1-13. <https://doi.org/10.1590/ES.227542>
- Manrique-Millones, D., Lingán-Huamán, S. K., & Dominguez-Lara, S. (2023). Satisfaction with online teaching in university students: Structural analysis of a scale. *Ciencias Psicológicas*, 17(2). <https://doi.org/10.22235/cp.v17i2.3193>
- Maza Navarro, J. E., & Jiménez Vásquez, M. S. (2022). Category construction of the “professional expectations”: training and labor practice choices in educational trajectories. *Revista de La Educacion Superior*, 51(204), 43-64. <https://doi.org/10.36857/resu.2022.204.2278>
- Mendoza Abad, L. E. (2021). *Satisfacción académica e indicadores de salud mental en estudiantes universitarios* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja]. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/28192>
- Mendoza-Zambrano, M., & Villafuerte-Holguín, J. S. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 467-478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>
- Mesa-Trujillo, D., Espinosa - Ferro, Y., & García - Mesa, I. (2022). Reflexiones sobre bioética médica Reflections on medical bioethics. *Revista Médica Electrónica*, 44(2), 413-424. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000200413
- Mireles Vázquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>

- Nakao, Y., Ishino, A., Kokubu, K., & Okada, H. (2024). Exploring visual communication in corporate sustainability reporting: Using image recognition with deep learning. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. <https://doi.org/10.1002/csr.2735>
- MINEDU (2011). Aprueban la norma “Creación de Centro de Educación Técnico - Productivo Público” RM N° 0309-2011-ED. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/148672/0309-2011-ED - 15-10-2012_02_59_19 -RM-0309-2011-ED.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/148672/0309-2011-ED-15-10-2012_02_59_19-RM-0309-2011-ED.pdf)
- MINEDU (2022). Actualizan los “Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica” y aprueban el “Catálogo Nacional de la Oferta Formativa de la Educación Superior Tecnológica y Técnico - Productiva”. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/2946166-049-2022-minedu>
- MINEDU (2024). Norma Técnica para la Implementación del mecanismo denominado Compromisos de Desempeño 2024 - RM N° 046-2024 https://www.minedu.gob.pe/cdd/download/rm_046-2024-minedu_cdd2024.pdf
- Núñez Michuy, C. M., Noboa Torres, M. L., Agualongo Chela, L. M., & Veloz Segura, V. T. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1e), 11-21. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.479>
- Oñate Porras, J. F. (2023). *Satisfacción académica y la evitación experiencial como predictores de ansiedad generalizada en estudiantes de pregrado* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13594>
- Ordoñez Castro, S. P. (2021). *Gestión administrativa y riesgos ocupacionales percibidas por usuarios internos en centros de salud de la Policía Nacional, Babahoyo, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59948>

- Pal, S., Mahalik, M. K., Zhao, Q., Liu, F., & Soliman, A. M. (2024). Boosting productive capacity in OECD countries: Unveiling the roles of geopolitical risk and globalization. *Technological Forecasting and Social Change*, 202(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123291>
- Palomino-Arpi, F. J., Joel, F., & Quiroz, R. (2023). Quality of the university service and self-efficacy to investigate in Peruvian master students. *Fides Et Ratio*, 25(25), 18-43. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2023000100003
- Paredes Álvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Portales, D. R., & Cardona, R. A. (2022). The influence of trust and value on Brand loyalty in students of private institutions of higher education. *Perspectivas*, 49, 9-34. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332022000100009&script=sci_abstract&tlng=en
- Poschauko, V. C., Kreuzer, E., Hirz, M., & Pacher, C. (2024). Engineering Education goes Lifelong Learning: Modularized Technical Vocational Education and Training Program for the Automotive Sector. *Procedia Computer Science*, 232, 1799-1808. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.02.002>
- Pozo-Camacho, M. J., Esteves-Fajardo, Z. I., & Baque-Pibaque, L. M. (2023). El desarrollo de habilidades y destrezas en la investigación educativa. *EPISTEME KOINONIA*, 6(11), 109-120. <https://doi.org/10.35381/e.k.v6i11.2425>
- Ramírez, R. I., Antequera, R. R., Lay, N. D., & Antúnez, J. V. V. (2023). Organizational management in coordinating postgraduate university programs. *Formación Universitaria*, 16(3), 73-82. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000300073>

Ramos Cruz, G., Valencia-Jarama, J. L., & Garro-Aburto, L. L. (2023). Fortaleciendo la autonomía en el aprendizaje. Un estudio experimental con estudiantes de educación técnica productiva. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 7(30), 1784-1792.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.628>

Román-Quirós, R. (2023). Propiedades psicométricas del DESIT-17 para la medición de la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias Médicas de la Universidad de Iberoamérica (UNIBE). *Innovaciones Educativas*, 25(39), 62-77. <https://doi.org/10.22458/ie.v25i39.4682>

Róndon, K. (2023). Liderazgo transformacional para la gestión del talento humano, en educación media general. *Aula Virtual*, 5(11), 68-86.

<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10464970>

Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81-103.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

Salamanca Garay, I. J., & Badilla Quintana, M. G. (2023). Percepción de la comunidad educativa sobre la estimulación de las habilidades para el siglo XXI. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 25(e03), 1-11.

<https://doi.org/https://doi.org/10.24320/redie.2023.25.e03.4326>

Salinas-Atausinchi, Y., Sucari, W., Sarmiento-Yujra, L. S., Huaman-Lucana, R. E., Paullo-Tisoc, Y. L., & Chavez-Orellana, G. (2023). ¿Cómo debería implementarse el marco teórico en la investigación cuantitativa? *Revista Científica En Ciencias Sociales*, 5(1), 102-113.

<https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.102>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sineace. (2020). *Prácticas de IEES y CETPRO en el proceso de mejora continua en el contexto de la emergencia sanitaria. Estudio exploratorio*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12982/6439>
- Sombunsin, N., & Jitimawannasri, A. (2021). A management model of administrative innovation in Thai education institutions. In *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 2135-2140. <http://journalppw.com>
- Soto, C. (2021). Development and validation of an instrument to measure the methodological quality of master's and doctoral theses. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 17(2), 357-378.
<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.357>
- Torres Romero, J. C. (2022). Entornos virtuales durante la pandemia en los Centros De Educación Técnica-Productiva (CETPRO). *Horizontes*, 6(24), 1023-1033.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i24.394>
- Torres-Malca, J. R., Vera-Ponce, V. J., Zuzunaga-Montoya, F. E., Talavera, J. E., & De La Cruz-Vargas, J. A. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices about salt consumption in the peruvian population. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 273-279. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v22i2.4768>
- Valenzo-Jiménez, M. A., González-Samaniego, A., Martínez-Arroyo, J. A., & Kido-Cruz, A. (2022). Percepción de estudiantes universitarios acerca de la calidad de la educación virtual recibida durante la pandemia del covid-19. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(25).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1329>
- Vander Weerd, C. (2023). Open educational resources and the 2020 AACSB accreditation guidelines. *International Journal of Management Education*, 21(3), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100856>
- Vásquez Villanueva, L., & Barba - Briceño, L. estuardo. (2020). Administrative management and student satisfaction, in the distance higher education program, in a private university in Lima. *Paidagogo. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 2(1), 83-105. <https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27>

Villalva, O. R., Ramos Valdivia, L. C., Santisteban, J. B., & Lins Cardoso, C. (2023). Práctica de la guardia psicológica desde la terapia Gestalt Practice of the psychological emergency from Gestalt therapy. *Revista de Investigación En Psicología*, 26(2023), 5-24. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v26i2.xxx>

Villace Fernández, C. (2023). Liderazgos del siglo XXI. *Revista De La Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas*, 53(138), 1-29. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v53n138.a9>

Wang, J., Xing, Q., & Moè, A. (2024). Understanding the dynamics of teaching styles and need satisfaction in the Chinese educational context. *Teaching and Teacher Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2024.104609>

Zickafoose, A., Ilesanmi, O., Diaz-Manrique, M., Adeyemi, A. E., Walumbe, B., Strong, R., Wingenbach, G., Rodriguez, M. T., & Dooley, K. (2024). Barriers and Challenges Affecting Quality Education (Sustainable Development Goal #4) in Sub-Saharan Africa by 2030. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 16, Issue 7, pp. 1-16). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). <https://doi.org/10.3390/su16072657>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escalas de medición | Rangos | | |
|------------------------|---|--|---|--|---------|---|---|-------|---|
| Gestión administrativa | <p>Definición conceptual: Es el conjunto de acciones y labores que se ejecutan de manera ordenada, sistemática y efectiva con la finalidad de que los elementos tangibles de una organización (personas y recursos) puedan obtener resultados eficaces, de tal manera que los procesos estén interconectados y se obtenga el rendimiento más óptimo posible para alcanzar resultados (Lévano y Salazar, 2023).</p> | <p>Mediante la interacción de sus componentes se podrá tener mayor capacidad de respuesta y manejo de tangibles en obtención de calidad y servicio (Lévano y Salazar, 2023).</p> | 1. Planeación | 1.1. Procedimientos y objetos 1.2. Planes contingentes 1.3. Reestructuración | 01 - 04 | Ordinal El instrumento (cuestionario) está conformado por 21 reactivos de opción múltiple: 1= Nunca; 2= Casi nunca 3=Algunas veces; 4= Casi siempre; 5=Siempre. | Alto (21 - 28) Medio (49 - 76) Bajo (77 - 106) | | |
| | | | 2. Organización | 2.1. Reuniones y especificaciones 2.2. Especificaciones y selección | | | | 05-08 | Alto (14 - 20) Medio (9 - 13) Bajo (4 - 8) |
| | | | 3. Dirección | 3.1. Dirección y control 3.2. Dirección adecuada 3.3. Procedimientos | | | | | |
| 4. Control | 4. 1. Confianza 4. 2. Capacidad de respuesta 4.3. Calidad de atención | 20 - 21 | Alto (8 - 10) Medio (5 - 7) Bajo (2 - 4) | | | | | | |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escalas de medición | Rangos |
|------------------------|--|---|--------------------------|---|---------|--|--|
| Satisfacción académica | <p>Definición conceptual: Es aquella que se deriva a partir de la evaluación de la calidad en los procesos de enseñanza - aprendizaje en la educación técnica - superior; toma en cuenta no solo el rendimiento académico y destrezas productivas, sino también los niveles de autorrealización y bienestar de los estudiantes con los servicios educativos recibidos durante su proceso formativo (Gálvez et al., 2024).</p> | <p>La dinámica e interacción de sus factores permite cubrir las expectativas académicas, produciendo autorrealización y plenitud por el logro obtenido en bienestar personal y técnico - ocupacional (Gálvez et al., 2024).</p> | 1. Imagen | <p>1.1. Nivel de prestigio 1.2. Cumplimiento de misión</p> | 01 - 03 | <p>Ordinal El instrumento (cuestionario) está conformado por 47 reactivos de opción múltiple: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= Muy en desacuerdo; 3= En desacuerdo; 4= Neutral; 5= De acuerdo; 6= Muy de acuerdo; 7= Totalmente de acuerdo.</p> | <p>Alto 15 – 21) Medio (9 – 14) Bajo (3 – 8)</p> |
| | | | 2. Expectativas | <p>2.1. Formación integral 2.2. Nivel de infraestructura 2.3. Calidad de enseñanza 2.4. Calidad de docentes</p> | | | |
| | | | 3. Percepción de calidad | <p>3.1. Compromiso académico - formativo 3.2. Participación activa e inclusiva 3.3. Uso de tecnologías según requerimientos 3.4. Trato y atención al estudiante 3.5. Acompañamiento pedagógico al estudiante 3.6. Evaluaciones según requerimientos laborales</p> | 09 - 33 | <p>Alto 125 – 175) Medio (75 – 124) Bajo (25 – 74)</p> | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|---|---------|--|---|
| | | | | 3.7. Docentes asignados según especialidad | | | |
| | | | 4. Valor recibido | 4. 1. Cumplimiento de expectativas 4. 2. Cumplimiento de compromisos al estudiante | 34 - 37 | | Alto 20 - 28) Medio (12 - 19) Bajo (4 - 11) |
| | | | 5. Satisfacción | 5.1. Satisfacción académica 5.2. Sentido de pertenencia institucional | 38 - 40 | | Alto 15 - 21) Medio (9 - 14) Bajo (3 - 8) |
| | | | 6. Lealtad y compromiso | 6.1. Fidelidad con el servicio educativo 6.2. Recomendación del servicio recibido 6.3. Compromiso ético - profesional | 41 - 47 | | Alto (35 - 49) Medio (21 - 34) Bajo (7 - 20) |

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Gestión administrativa

Instrucciones: Estimados estudiantes, a continuación, podrán observar y encontrar diversas preguntas referidas a la gestión administrativa que se realiza en el Cetpro. Cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta: **1= Nunca; 2= Casi nunca 3=Algunas veces; 4= Casi siempre; 5=Siempre**. Se recomienda contestar todas las preguntas, ya que no hay respuestas malas ni buenas. Se agradece de antemano vuestra gentil e importante participación.

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Tienes conocimiento del desarrollo institución del Cetpro. | | | | | |
| 2 | Se te ha informado sobre la visión y misión de tu especialidad elegida. | | | | | |
| 3 | El logro de objetivos está orientado a la matrícula y el ciclo académico - formativo programados en el plan de estudios. | | | | | |
| 4 | Las oficinas administrativas responden a los objetivos de los ciclos técnicos programados en el Cetpro. | | | | | |
| ORGANIZACION | | | | | | |
| N° | ÍTEMS | | | | | |
| 5 | El tipo de organización administrativa es flexible en todos los niveles | | | | | |
| 6 | Las áreas están divididas adecuadamente en departamentos para la atención académica - formativa | | | | | |
| 7 | Los niveles de jerarquía de autoridades son suficientes para la gestión en el Cetpro. | | | | | |
| 8 | Los niveles de jerarquía de autoridades y docentes responden a las necesidades de atención. | | | | | |
| CONTROL | | | | | | |
| N° | ÍTEMS | | | | | |
| 9 | El liderazgo del Cetpro responde a la tarea académica de la organización. | | | | | |
| 10 | La comunicación en todos los estamentos es fluida. | | | | | |
| 11 | El liderazgo existente en el Cetpro contribuye al cumplimiento del manual de organización y funciones. | | | | | |
| 12 | El personal docente y administrativo se encuentra motivado para realizar su labor académica. | | | | | |
| 13 | Los docentes participan en la toma de decisiones en el Cetpro. | | | | | |
| 14 | Existen planes de mejora para corregir deficiencias del Cetpro, en general. | | | | | |
| 15 | Se ha implementado la tecnología para la calidad de la enseñanza en los talleres. | | | | | |
| 16 | La distribución de la tecnología en el Cetpro responde a las exigencias actuales. | | | | | |
| 17 | El Cetpro apoya con recursos económicos para la investigación. | | | | | |
| 18 | El Cetpro planifica su presupuesto económico para su gestión. | | | | | |
| 19 | El Cetpro actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias. | | | | | |
| DIRECCIÓN | | | | | | |
| 20 | El Cetpro diseña actividades orientadas a evaluar avance de actividades académicas y administrativas en general. | | | | | |
| 21 | Conoce usted si el Cetpro aplica instrumentos de evaluación para conocer el cumplimiento del enfoque técnico - pedagógico establecido los programas de estudios. | | | | | |

Cuestionario Satisfacción académica

Instrucciones: Estimados estudiantes, a continuación, podrán observar y encontrar diversas preguntas referidas a la satisfacción académica de acorde a la calidad de aprendizajes que se realiza en el Cetpro. Cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta: **1= Totalmente en desacuerdo; 2= Muy en desacuerdo; 3=En desacuerdo; 4= Neutral; 5= De acuerdo; 6= Muy de acuerdo; 7= Totalmente de acuerdo.** Se recomienda contestar todas las preguntas, ya que no hay respuestas malas ni buenas. Se agradece de antemano vuestra gentil e importante participación.

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| IMAGEN | | | | | | | | |
| 1 | El Cetpro es una institución de prestigio | | | | | | | |
| 2 | El Cetpro da cumplimiento a su misión a través del trabajo que realiza con su entorno. | | | | | | | |
| 3 | El Cetpro se posiciona en el medio regional como una institución de calidad. | | | | | | | |
| EXPECTATIVAS | | | | | | | | |
| N° | ITEMS | | | | | | | |
| 4 | La formación que entrega el Cetpro a sus estudiantes es integral. | | | | | | | |
| 5 | La infraestructura e instalaciones que el Cetpro pone al servicio de sus estudiantes es óptima. | | | | | | | |
| 6 | Los servicios universitarios prestados por el Cetpro para sus estudiantes son los necesarios. | | | | | | | |
| 7 | La pertinencia del plan de estudios que curso en el Cetpro esta de acorde al mercado competitivo. | | | | | | | |
| 8 | La calidad del cuerpo académico y docente demostrada en las clases que he tenido en el Cetpro ha sido satisfactoria. | | | | | | | |
| PERCEPCIÓN DE CALIDAD | | | | | | | | |
| N° | ITEMS | | | | | | | |
| 9 | Me siento parte del Cetpro. | | | | | | | |
| 10 | Me gusta compartir con mis compañeros durante las actividades técnico - productivas. | | | | | | | |
| 11 | Las actividades extracurriculares a las que tengo acceso fortalecen mi formación profesional. | | | | | | | |
| 12 | Puedo participar de distintas instancias de conversación y opinión que contribuyen al fortalecimiento de mi carrera. | | | | | | | |
| 13 | El equipamiento de las salas de clases responde a los requerimientos de la carrera que curso. | | | | | | | |
| 14 | La infraestructura disponible en el campus donde estudio permite la vida universitaria. | | | | | | | |
| 15 | El Cetpro dispone de instalaciones inclusivas para sus estudiantes. | | | | | | | |
| 16 | Estoy conforme con la infraestructura tecnológica de la Institución para la docencia. | | | | | | | |
| 17 | El Cetpro dispone de equipamiento para el proceso de enseñanza y aprendizaje (laboratorios, recursos multimedia, etc.). | | | | | | | |
| 18 | La infraestructura del Cetpro permite el desarrollo de actividades curriculares. | | | | | | | |
| 19 | Estoy conforme con el trato y gestión del director del Cetpro frente a mis solicitudes. | | | | | | | |
| 20 | Estoy conforme con el trato y gestión del personal administrativo cuando debo realizar un trámite en el Cetpro. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 21 | Recibo respuestas y apoyos adecuados al momento de realizar trámites en el Cetpro. | | | | | | | | |
| 22 | El Cetpro me orienta referente a las alternativas de financiamiento de mis estudios. | | | | | | | | |
| 23 | Si lo requiero, existen beneficios de salud y prestaciones otorgados por el Cetpro. | | | | | | | | |
| 24 | El servicio de biblioteca que dispone la institución es pertinente con respecto a mi plan de estudios. | | | | | | | | |
| 25 | Los programas de acompañamiento académico del Cetpro facilitan mi permanencia. | | | | | | | | |
| 26 | Mi malla curricular desarrolla las competencias necesarias para mi futuro desempeño laboral. | | | | | | | | |
| 27 | Las actividades curriculares, optativas y de formación general en mi carrera, favorecen mi formación integral. | | | | | | | | |
| 28 | La carga académica de mi plan de estudios favorece mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | | | | | | | | |
| 29 | Las metodologías que utilizan mis profesores permiten que aprenda de mejor manera los contenidos de mi carrera. | | | | | | | | |
| 30 | Las evaluaciones aplicadas por mis profesores favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | | | | | | | | |
| 31 | Las instancias prácticas que desarrollo en mi carrera favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | | | | | | | | |
| 32 | Estoy conforme con la comunicación que mantengo con mis profesores. | | | | | | | | |
| 33 | Los académicos se encuentran actualizados en sus disciplinas. | | | | | | | | |
| | VALOR RECIBIDO | | | | | | | | |
| 34 | Se han cumplido mis expectativas sobre el programa de estudio en el Cetpro. | | | | | | | | |
| 35 | Estoy recibiendo los servicios comprometidos por la carrera en su publicidad, antes de ingresar a está. | | | | | | | | |
| 36 | Estudiar en el Cetpro me dará las competencias para ejercer la carrera que elegí. | | | | | | | | |
| 37 | El Cetpro entrega un servicio educativo de calidad. | | | | | | | | |
| | SATISFACCIÓN | | | | | | | | |
| 38 | Estoy satisfecho con la carrera técnica - productiva que elegí. | | | | | | | | |
| 39 | Estoy satisfecho con el Cetpro que elegí. | | | | | | | | |
| 40 | Tengo satisfacción plena con el Cetpro que elegí. | | | | | | | | |
| | LEALTAD Y COMPROMISO | | | | | | | | |
| 41 | En un futuro, haría uso de la oferta de formación continua en el Cetpro (cursos, especializaciones, etc.). | | | | | | | | |
| 42 | Recomendaría el Cetpro que elegí a otros. | | | | | | | | |
| 43 | Recomendaría la carrera que elegí a otros. | | | | | | | | |
| 44 | Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría la misma carrera. | | | | | | | | |
| 45 | Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría el mismo Cetpro. | | | | | | | | |
| 46 | Le comentaría a otros que me siento comprometido con la carrera que elegí. | | | | | | | | |
| 47 | Le comentaría a otros que me siento comprometido con el Cetpro que elegí. | | | | | | | | |

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para recolección de datos.

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión Administrativa** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|---------------|--|---|
| Planificación | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/Planificación y basta para obtener la medición de esta. | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre |
| Organización | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/Organización y basta para obtener la medición de esta. | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |
| Control | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |
| Dirección | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido la gestión Directiva. | 1= Nunca. 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |

Nota. Criterios adaptados de Lévano Salazar 2023

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión Administrativa

Definición de la variable: Conjunto de herramientas que permiten organizar los factores productivos con la finalidad que estos puedan tener máximo potencial y utilidad, de tal forma que la operatividad fluya de manera eficiente, buscando la obtención del valor agregado en cada proceso (Peralta Tapia et al., 2023).

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | | | | | | Observación |
|-----------------|--|---|-------|------------|---------------|--------------|---------|-------------|
| | | | Nunca | Casi Nunca | Algunas Veces | Casi Siempre | Siempre | |
| 1. Planeación | 1.1. Procedimientos y objetos 1.2. Planes contingentes 1.3. Reestructuración | 1.-Tienes conocimiento del desarrollo institucional del Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 2.-Se te ha informado sobre la visión y misión de tu especialidad elegida. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 3.-El logro de objetivos está orientado a la matrícula y el ciclo académico - formativo programados en el plan de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 4.-Las oficinas administrativas responden a los objetivos de los ciclos técnicos programados en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2.-Organización | 2.1. Reuniones y especificaciones 2.2. Especificaciones y selección. | 5.-El tipo de organización administrativa es flexible en todos los niveles. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 6.-Las áreas están divididas adecuadamente en departamentos para la atención académica - formativa. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 7.-Los niveles de jerarquía de autoridades son suficientes para la gestión en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 8.-Los niveles de jerarquía de autoridades y docentes responden a las necesidades de atención. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3.-Control | 3.1. Dirección y control 3.2. Dirección adecuada | 9.- El liderazgo del Cetpro responde a la tarea académica de la organización. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | 3.3. Procedimientos | 10.- La comunicación en todos los estamentos es fluida. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 11.- El liderazgo existente en el Cetpro contribuye al cumplimiento del manual de organización y funciones. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 12.- El personal docente y administrativo se encuentra motivado para realizar su labor académica. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 13.- Los docentes participan en la toma de decisiones en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 14.- Existen planes de mejora para corregir deficiencias del Cetpro, en general. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 15.- Se ha implementado la tecnología para la calidad de la enseñanza en los talleres. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 16.- La distribución de la tecnología en el Cetpro responde a las exigencias actuales. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 17.- El Cetpro apoya con recursos económicos para la investigación. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 18.- El Cetpro planifica su presupuesto económico para su gestión. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.-Dirección | 4.1. Confianza 4.2. Capacidad de respuesta 4.3. Calidad de atención. | 19.- El Cetpro actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 20.- El Cetpro diseña actividades orientadas a evaluar avance de actividades académicas y administrativas en general. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 21.- Conoce usted si el Cetpro aplica instrumentos de evaluación para conocer el cumplimiento del enfoque técnico - pedagógico establecido los programas de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de expertos

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Gestión Administrativa |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05 - SJL, 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Rommel Lizandro Crispín |
| Documento de identidad | 09554022 |
| Años de experiencia en el área | 11 en docencia |
| Máximo Grado Académico | Doctor en Administración de la Educación |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad César Vallejo |
| Cargo | Docente TC |
| Número telefónico | 941397665 |
| Firma |  |
| Fecha | Rommel Lizandro Crispín |

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Satisfacción Académica**, Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|---------------------------|---|--|
| 1.- Imagen | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/imagen y basta para obtener la medición de esta | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 2.- Expectativas | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su expectativa son motivadas a emprender. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 3.- Percepción de calidad | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo sobre la calidad. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 4.- Valor recibido | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido para medir el Valor recibido en la institución. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 5. Satisfacción. | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo la satisfacción del estudiante. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.-Totalmente de Acuerdo |
| 6.- Lealtad y compromiso. | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo sobre el compromiso y lealtad . | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.-Totalmente de acuerdo |

Adaptación de- Gálvez et al. (2024)

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 21.- Recibo respuestas y apoyos adecuados al momento de realizar trámites en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 22.- El Cetpro me orienta referente a las alternativas de financiamiento de mis estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 23.- Si lo requiero, existen beneficios de salud y prestaciones otorgados por el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 24.- El servicio de biblioteca que dispone la institución es pertinente con respecto a mi plan de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 25.- Los programas de acompañamiento académico del Cetpro facilitan mi permanencia. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 26.- Mi malla curricular contempla las competencias necesarias para mi futuro desempeño laboral. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 27.- Las actividades curriculares, optativas y de formación general en mi carrera, favorecen mi formación integral. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 28.- La carga académica de mi plan de estudios favorece mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Las metodologías que utilizan mis profesores permiten que aprenda de mejor manera los contenidos de mi carrera. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 30.- Las evaluaciones aplicadas por mis profesores favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 31.- Las instancias prácticas que desarrollo en mi carrera favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 32.-Estoy conforme con la comunicación que mantengo con mis profesores. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 33.- Los académicos se encuentran actualizados en sus disciplinas. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4.-Valor Recibido | 4.1 Cumplimiento de expectativas 4.2 Cumplimiento de compromisos al estudiante | 34.-Se han cumplido mis expectativas sobre el programa de estudio en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 35.- recibiendo los servicios comprometidos por la carrera en su publicidad, antes de ingresar a está. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 36.-Estudiar en el Cetpro me dará las competencias para ejercer la carrera que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 37.-El Cetpro entrega un servicio educativo de calidad. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.-Satisfacción | 5.1. Satisfacción académica 5.2. Sentido de pertenencia institucional | 38.-Estoy satisfecho con la carrera técnica - productiva que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 39.- Estoy satisfecho con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 40.- Tengo satisfacción plena con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6.-Lealtad y Compromiso | 6.1. Fidelidad con el servicio educativo 6.2. Recomendación del servicio recibido 6.3. Compromiso ético - profesional | 41.- En un futuro, haría uso de la oferta de formación continua en el Cetpro (cursos, especializaciones, etc.). | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 42.- Recomendaría el Cetpro que elegí a otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 43.- la carrera que elegí a otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 44.- Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría la misma carrera. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 45.-Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría el mismo Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 46.-Le comentaría a otros que me siento comprometido con la carrera que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 47.-Le comentaría a otros que me siento comprometido con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Ficha de validación de juicio de expertos

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Satisfacción Académica |
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de un cetpro de la ugel 05. |
| Nombres y apellidos del experto | Rommel Lizandro Crispín |
| Documento de identidad | 09554022 |
| Años de experiencia en el área | 11 en docencia |
| Máximo Grado Académico | Doctor en Administración de la Educación |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad César Vallejo |
| Cargo | Docente TC |
| Número telefónico | 941397665 |
| Firma |  |
| Fecha | Rommel Lizandro Crispín |

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión Administrativa** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|---------------|--|---|
| Planificación | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/Planificación y basta para obtener la medición de esta. | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre |
| Organización | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/Organización y basta para obtener la medición de esta. | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |
| Control | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |
| Dirección | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido la gestión Directiva. | 1= Nunca. 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |

Nota. Criterios adaptados de Lévano Salazar 2023

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión Administrativa

Definición de la variable: Conjunto de herramientas que permiten organizar los factores productivos con la finalidad que estos puedan tener máximo potencial y utilidad, de tal forma que la operatividad fluya de manera eficiente, buscando la obtención del valor agregado en cada proceso (Peralta Tapia et al., 2023).

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | | | | | | Observación |
|-----------------|---|---|-------|------------|---------------|--------------|---------|-------------|
| | | | Nunca | Casi Nunca | Algunas Veces | Casi Siempre | Siempre | |
| 1. Planeación | 1.1. Procedimientos y objetos 1.2. Planes contingentes 1.3. Restructuración | 1.-Tienes conocimiento del desarrollo institucional del Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 2.-Se te ha informado sobre la visión y misión de tu especialidad elegida. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 3.-El logro de objetivos está orientado a la matrícula y el ciclo académico - formativo programados en el plan de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 4.-Las oficinas administrativas responden a los objetivos de los ciclos técnicos programados en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2.-Organización | 2.1. Reuniones y especificaciones 2.2. Especificaciones y selección. | 5.-El tipo de organización administrativa es flexible en todos los niveles. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 6.-Las áreas están divididas adecuadamente en departamentos para la atención académica – formativa. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 7.-Los niveles de jerarquía de autoridades son suficientes para la gestión en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 8.-Los niveles de jerarquía de autoridades y docentes responden a las necesidades de atención. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3.-Control | 3.1. Dirección y control 3.2. Dirección adecuada | 9.- El liderazgo del Cetpro responde a la tarea académica de la organización. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | 3.3. Procedimientos | 10.- La comunicación en todos los estamentos es fluida. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 11.- El liderazgo existente en el Cetpro contribuye al cumplimiento del manual de organización y funciones. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 12.- El personal docente y administrativo se encuentra motivado para realizar su labor académica. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 13.- Los docentes participan en la toma de decisiones en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 14.- Existen planes de mejora para corregir deficiencias del Cetpro, en general. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 15.- Se ha implementado la tecnología para la calidad de la enseñanza en los talleres. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 16.- La distribución de la tecnología en el Cetpro responde a las exigencias actuales. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 17.- El Cetpro apoya con recursos económicos para la investigación. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 18.- El Cetpro planifica su presupuesto económico para su gestión. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 19.- El Cetpro actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.-Dirección | 4.1. Confianza 4.2. Capacidad de respuesta 4.3. Calidad de atención. | 20.- El Cetpro diseña actividades orientadas a evaluar avances de actividades académicas y administrativas en general. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 21.- Conoce usted si el Cetpro aplica instrumentos de evaluación para conocer el cumplimiento del enfoque técnico - pedagógico establecido los programas de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de expertos

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Gestión Administrativa |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel 05 - SJL, 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Abraham Horna Rubio |
| Documento de identidad | 06117267 |
| Años de experiencia en el área | 12 |
| Máximo Grado Académico | Doctor |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Cesar Vallejo |
| Cargo | Coordinador |
| Número telefónico | 954854415 |
| Firma |  |
| Fecha | 16 /07/2024 |

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Satisfacción Académica**, Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|---------------------------|---|--|
| 1.- Imagen | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/imagen y basta para obtener la medición de esta | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 2.- Expectativas | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su expectativa son motivadas a emprender. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 3.- Percepción de calidad | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo sobre la calidad. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 4.- Valor recibido | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido para medir el Valor recibido en la institución. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 5. Satisfacción. | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo la satisfacción del estudiante. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.-Totalmente de Acuerdo |
| 6.- Lealtad y compromiso. | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo sobre el compromiso y lealtad . | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.-Totalmente de acuerdo |

Adaptación de- Gálvez et al. (2024)

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | 21.- Recibo respuestas y apoyos adecuados al momento de realizar trámites en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 22.- El Cetpro me orienta referente a las alternativas de financiamiento de mis estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 23.- Si lo requiero, existen beneficios de salud y prestaciones otorgados por el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 24.- El servicio de biblioteca que dispone la institución es pertinente con respecto a mi plan de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 25.- Los programas de acompañamiento académico del Cetpro facilitan mi permanencia. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 26.- Mi malla curricular contempla las competencias necesarias para mi futuro desempeño laboral. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 27.- Las actividades curriculares, optativas y de formación general en mi carrera, favorecen mi formación integral. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 28.- La carga académica de mi plan de estudios favorece mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | Las metodologías que utilizan mis profesores permiten que aprenda de mejor manera los contenidos de mi carrera. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 30.- Las evaluaciones aplicadas por mis profesores favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | 31.- Las instancias prácticas que desarrollo en mi carrera favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 32.-Estoy conforme con la comunicación que mantengo con mis profesores. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 33.- Los académicos se encuentran actualizados en sus disciplinas. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.-Valor Recibido | 4.1. Cumplimiento de expectativas 4.2. Cumplimiento de compromisos al estudiante | 34.-Se han cumplido mis expectativas sobre el programa de estudio en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 35.- recibiendo los servicios comprometidos por la carrera en su publicidad, antes de ingresar a está. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 36.-Estudiar en el Cetpro me dará las competencias para ejercer la carrera que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 37.-El Cetpro entrega un servicio educativo de calidad. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 5.-Satisfacción | 5.1. Satisfacción académica 5.2. Sentido de pertenencia institucional | 39.-Estoy satisfecho con la carrera técnica - productiva que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 39.- Estoy satisfecho con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 40.- Tengo satisfacción plena con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 6.-Lealtad y Compromiso | 6.1. Fidelidad con el servicio educativo 6.2. Recomendación del servicio recibido 6.3. Compromiso ético-profesional | 41.- En un futuro, haría uso de la oferta de formación continua en el Cetpro (cursos, especializaciones, etc.). | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 42.- Recomendaría el Cetpro que elegí a otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 43.- la carrera que elegí a otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 44.- Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría la misma carrera. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 45.-Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría el mismo Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 46.-Le comentaría a otros que me siento comprometido con la carrera que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 47.-Le comentaría a otros que me siento comprometido con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de expertos

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Satisfacción Académica |
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de un cetpro de la ugel 05. |
| Nombres y apellidos del experto | Abraham Horna Rubio |
| Documento de identidad | 06117267 |
| Años de experiencia en el área | 12 |
| Máximo Grado Académico | Doctor |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Cesar Vallejo |
| Cargo | Coordinador |
| Número telefónico | 954854415 |
| Firma |  |
| Fecha | 16 /07/2024 |

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión Administrativa** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|---------------|--|---|
| Planificación | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/Planificación y basta para obtener la medición de esta. | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5= Siempre |
| Organización | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/Organización y basta para obtener la medición de esta. | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |
| Control | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo | 1= Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |
| Dirección | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido la gestión Directiva. | 1= Nunca. 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre |

Nota. Criterios adaptados de Lévano Salazar 2023

Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión Administrativa

Definición de la variable: Conjunto de herramientas que permiten organizar los factores productivos con la finalidad que estos puedan tener máximo potencial y utilidad, de tal forma que la operatividad fluya de manera eficiente, buscando la obtención del valor agregado en cada proceso (Peralta Tapia et al., 2023).

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nunca | Casi Nunca | Algunas Veces | Casi Siempre | Siempre | Observación |
|-----------------|---|---|-------|------------|---------------|--------------|---------|-------------|
| | | | | | | | | |
| 1. Planeación | 1.1. Procedimientos y sujetos 1.2. Planes contingentes 1.3. Restructuración | 1.-Tienes conocimiento del desarrollo institucional del Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 2.-Se te ha informado sobre la visión y misión de tu especialidad elegida. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 3.-El logro de objetivos está orientado a la matrícula y el ciclo académico - formativo programados en el plan de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 4.-Las oficinas administrativas responden a los objetivos de los ciclos técnicos programados en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2.-Organización | 2.1. Reuniones y especificaciones 2.2. Especificaciones y selección. | 5.-El tipo de organización administrativa es flexible en todos los niveles. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 6.-Las áreas están divididas adecuadamente en departamentos para la atención académica – formativa. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 7.-Los niveles de jerarquía de autoridades son suficientes para la gestión en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 8.-Los niveles de jerarquía de autoridades y docentes responden a las necesidades de atención. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3.-Control | 3.1. Dirección y control 3.2. Dirección adecuada | 9.- El liderazgo del Cetpro responde a la tarea académica de la organización. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|---|---|--|
| | 3.3. Procedimientos | 10.- La comunicación en todos los estamentos es fluida. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 11.- El liderazgo existente en el Cetpro contribuye al cumplimiento del manual de organización y funciones. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 12.- El personal docente y administrativo se encuentra motivado para realizar su labor académica. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 13.- Los docentes participan en la toma de decisiones en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 14.- Existen planes de mejora para corregir deficiencias del Cetpro, en general. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 15.- Se ha implementado la tecnología para la calidad de la enseñanza en los talleres. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 16.- La distribución de la tecnología en el Cetpro responde a las exigencias actuales. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 17.- El Cetpro apoya con recursos económicos para la investigación. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 18.- El Cetpro planifica su presupuesto económico para su gestión. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 4.-Dirección | 4.1. Confianza 4.2. Capacidad de respuesta 4.3. Calidad de atención. | 19.- El Cetpro actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 20.- El Cetpro diseña actividades orientadas a evaluar avance de actividades académicas y administrativas en general. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | 21.- Conoce usted si el Cetpro aplica instrumentos de evaluación para conocer el cumplimiento del enfoque técnico - pedagógico establecido los programas de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de expertos

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Gestión Administrativa |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción académica en los estudiantes de un Centro de Educación Técnico - Productiva de la Ugel. 05 - SJL, 2024. |
| Nombres y apellidos del experto | Raúl Delgado Arenas |
| Documento de identidad | 966719861 |
| Años de experiencia en el área | 18 años |
| Máximo Grado Académico | Doctor |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Cesar Vallejo |
| Cargo | Docente Renacyt |
| Número telefónico | 966719861 |
| Firma |  |
| Fecha | 16 /07/2024 |

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Satisfacción Académica**, Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios | Detalle | Calificación |
|---------------------------|---|--|
| 1.- Imagen | El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/imagen y basta para obtener la medición de esta | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 2.- Expectativas | El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su expectativa son motivadas a emprender. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 3.- Percepción de calidad | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo sobre la calidad. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 4.- Valor recibido | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido para medir el Valor recibido en la institución. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.Totalmente de Acuerdo |
| 5. Satisfacción. | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo la satisfacción del estudiante. | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.-Totalmente de Acuerdo |
| 6.- Lealtad y compromiso. | El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo sobre el compromiso y lealtad . | 1: Totalmente en desacuerdo 2.- Muy en desacuerdo 3.- En desacuerdo 4.-Neutral 5.-De acuerdo 6.- Muy de Acuerdo 7.-Totalmente de acuerdo |


Adaptación de- Gálvez et al. (2024)

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 21.- Recibo respuestas y apoyos adecuados al momento de realizar trámites en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 22.- El Cetpro me orienta referente a las alternativas de financiamiento de mis estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 23.- Si lo requiero, existen beneficios de salud y prestaciones otorgados por el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 24.- El servicio de biblioteca que dispone la institución es pertinente con respecto a mi plan de estudios. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 25.- Los programas de acompañamiento académico del Cetpro facilitan mi permanencia. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 26.- Mi malla curricular contempla las competencias necesarias para mi futuro desempeño laboral. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 27.- Las actividades curriculares, optativas y de formación general en mi carrera, favorecen mi formación integral. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 28.- La carga académica de mi plan de estudios favorece mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Las metodologías que utilizan mis profesores permiten que aprenda de mejor manera los contenidos de mi carrera. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 30.- Las evaluaciones aplicadas por mis profesores favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 31.- Las instancias prácticas que desarrollo en mi carrera favorecen mi proceso de enseñanza-aprendizaje. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 32.-Estoy conforme con la comunicación que mantengo con mis profesores. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 33.- Los académicos se encuentran actualizados en sus disciplinas. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4.-Valor Recibido | 4.1. Cumplimiento de expectativas 4.2. Cumplimiento de compromisos al estudiante | 34.-Se han cumplido mis expectativas sobre el programa de estudio en el Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 35.- recibiendo los servicios comprometidos por la carrera en su publicidad, antes de ingresar a está. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 36.-Estudiar en el Cetpro me dará las competencias para ejercer la carrera que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 37.-El Cetpro entrega un servicio educativo de calidad. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.-Satisfacción | 5.1. Satisfacción académica 5.2. Sentido de pertenencia institucional | 38.-Estoy satisfecho con la carrera técnica - productiva que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 39.- Estoy satisfecho con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 40.- Tengo satisfacción plena con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6.-Lealtad y Compromiso | 6.1. Fidelidad con el servicio educativo 6.2. Recomendación del servicio recibido 6.3. Compromiso ético-profesional | 41.- En un futuro, haría uso de la oferta de formación continua en el Cetpro (cursos, especializaciones, etc.). | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 42.- Recomendaría el Cetpro que elegí a otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 43.- la carrera que elegí a otros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 44.- Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría la misma carrera. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 45.-Si tuviera que estudiar de nuevo, elegiría el mismo Cetpro. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 46.-Le comentaría a otros que me siento comprometido con la carrera que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | 47.-Le comentaría a otros que me siento comprometido con el Cetpro que elegí. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Ficha de validación de juicio de expertos

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de Satisfacción Académica |
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de un cetpro de la ugel 05. |
| Nombres y apellidos del experto | Raúl Delgado Arenas |
| Documento de identidad | 10366449 |
| Años de experiencia en el área | 18 |
| Máximo Grado Académico | Doctor |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Cesar Vallejo |
| Cargo | Docente Renacyt |
| Número telefónico | 966719861 |
| Firma |  |
| Fecha | 16 /07/2024 |

Anexo 4:

Confiabilidad de los instrumentos de Gestión administrativa y Satisfacción académica

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,964 | 100 |

Nota. Obtenido de base de datos de la investigación

La confiabilidad del presente instrumento se obtuvo mediante aplicación de prueba piloto usando el cuestionario de Gestión Administrativa creado por Lévano y Salazar (2023) con escala tipo Likert. En este sentido, la confiabilidad fue de 0.96, la cual es muy alta (Hernández & Mendoza, 2018).

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,970 | 100 |

Nota. Obtenido de base de datos de la investigación

La confiabilidad del presente instrumento se obtuvo mediante aplicación de prueba piloto usando el cuestionario de Satisfacción Académica creado por Gálvez et al. (2024) con escala tipo Likert. En este sentido, la confiabilidad fue de 0.97, la cual es muy alta (Hernández & Mendoza, 2018).

Anexo 6: Autorizaciones para el desarrollo de la investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado



Yo **GLADYS DALILA VENTURA PANTOJA**,
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
Identificado con DNI 09502200, en mi calidad de **Directora Designada**
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del
área de Gestion Administrativa - Direccion
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa **CETPRO MICAELA BASTIDAS**
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20504645551, ubicada en Jr. Antonio Encinas N°400 las Flores de la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) **MARIA ELENA MARQUEZ ROJAS**,
(Nombre completo del o los estudiantes)
Identificado(s) con DNI N°08311111, de la () Carrera profesional **Industria Textil, confección y del cuero**, para que utilice la siguiente información de la empresa,
Para Aplicar un cuestionario de Pregunatas a las Estudiantes sobre La Gestion Administrativa y la Satisfaccion Academica del Estudiante.
(Detallar la información a entregar)
con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, () Otro (especificar).para optar el grado de Maestría.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa;
() Mencionar el nombre de la empresa.




Firma y sello del Representante Legal
DNI: 09502200

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 8232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

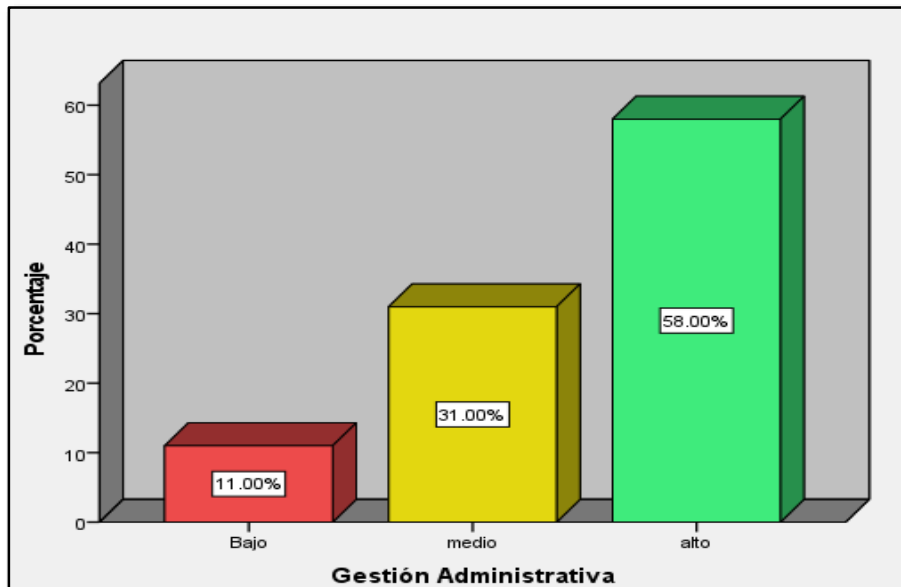
El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI:08311111

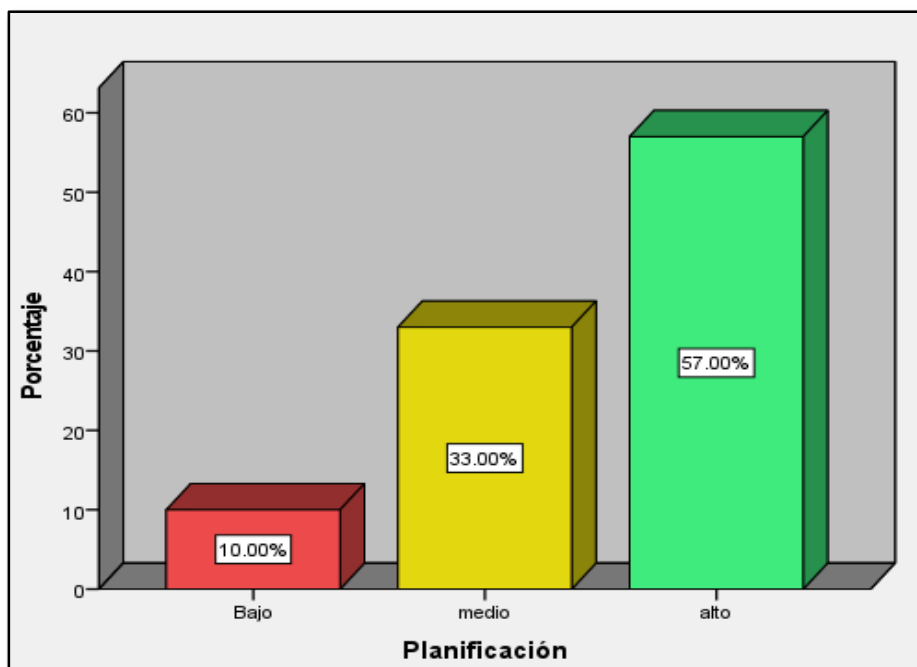
Anexo 7: Otras evidencias

Resultados descriptivos:

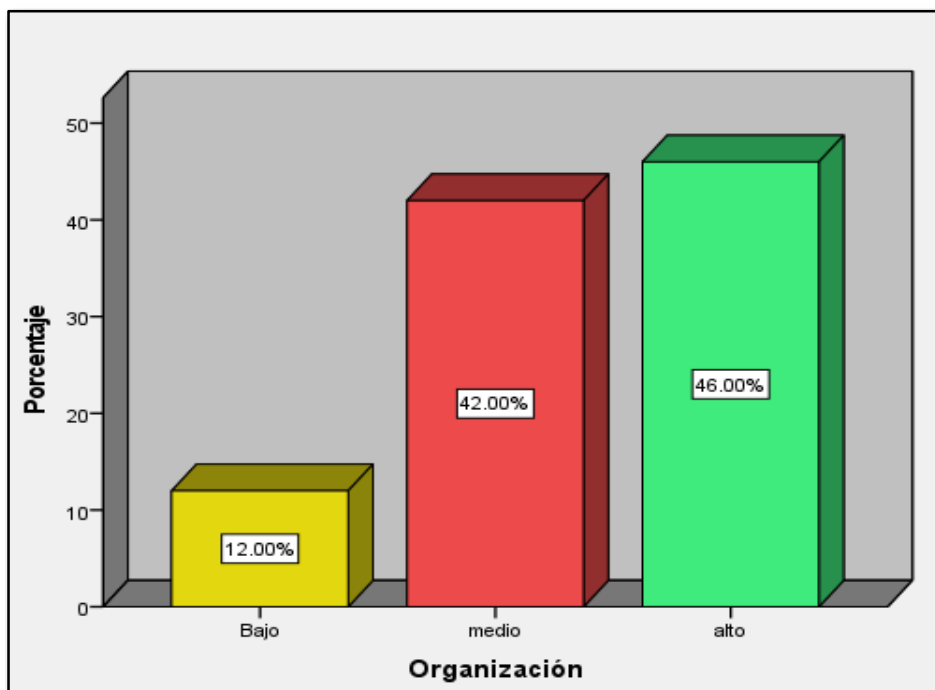
Gráfica de resultados Gestión Administrativa



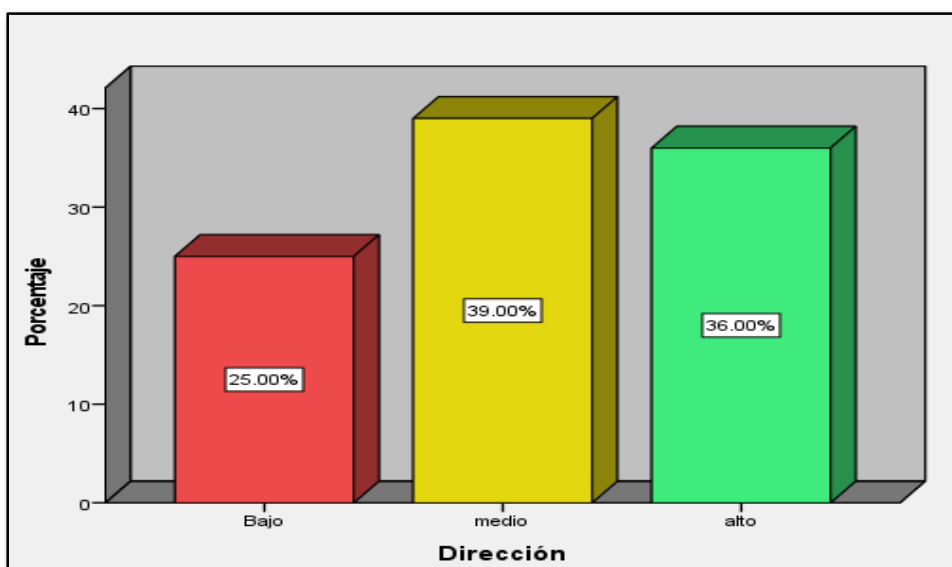
Gráfica de resultados dimensión planificación



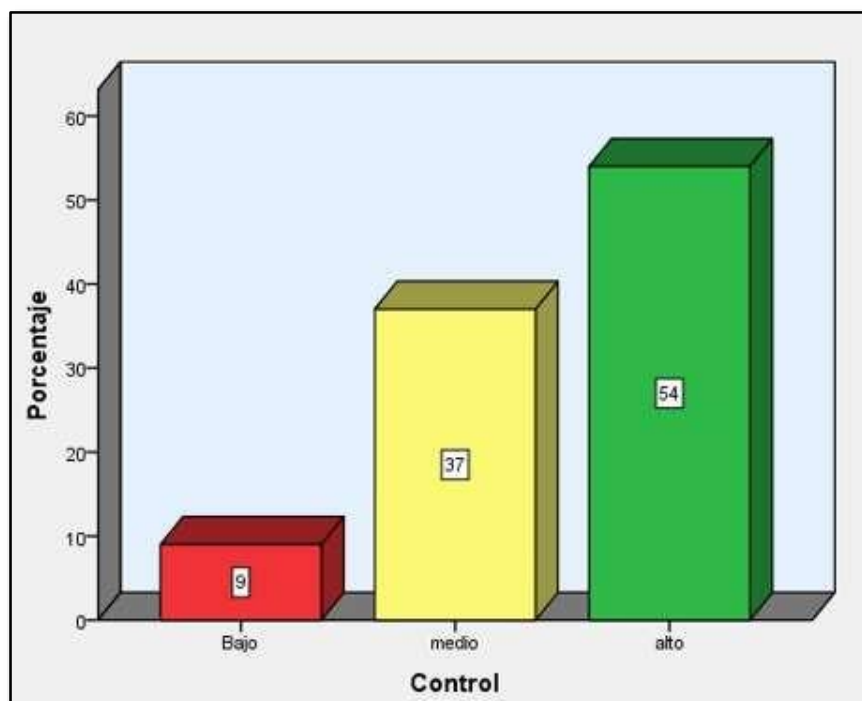
Gráfica de resultados dimensión organización



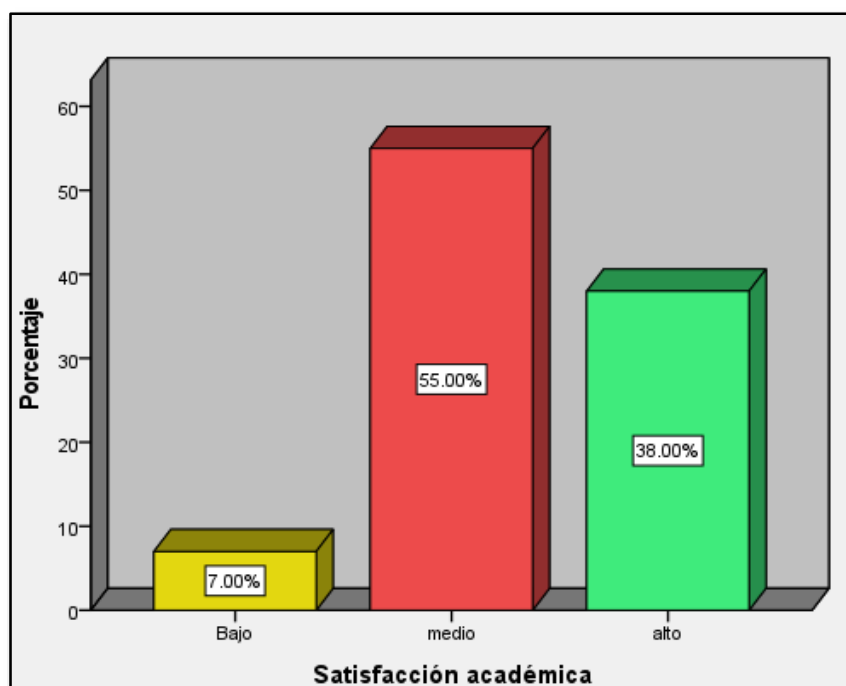
Gráfica de resultados dimensión dirección



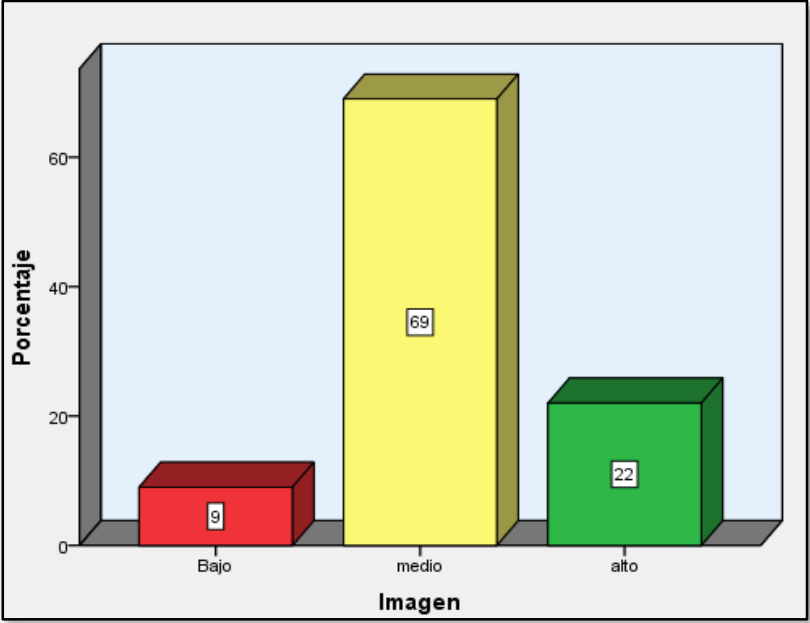
Gráfica de resultados dimensión control



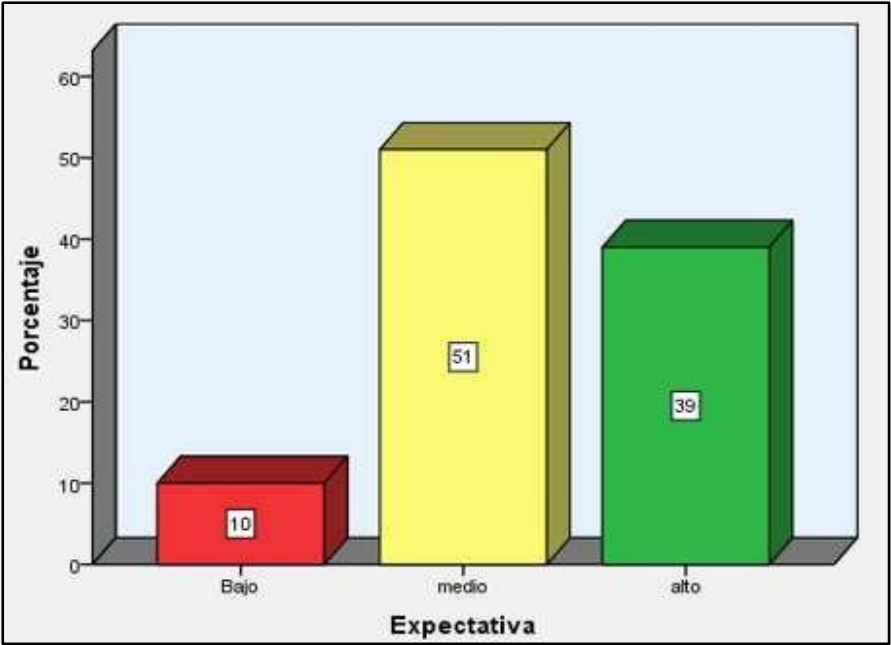
Gráfica de resultados satisfacción académica



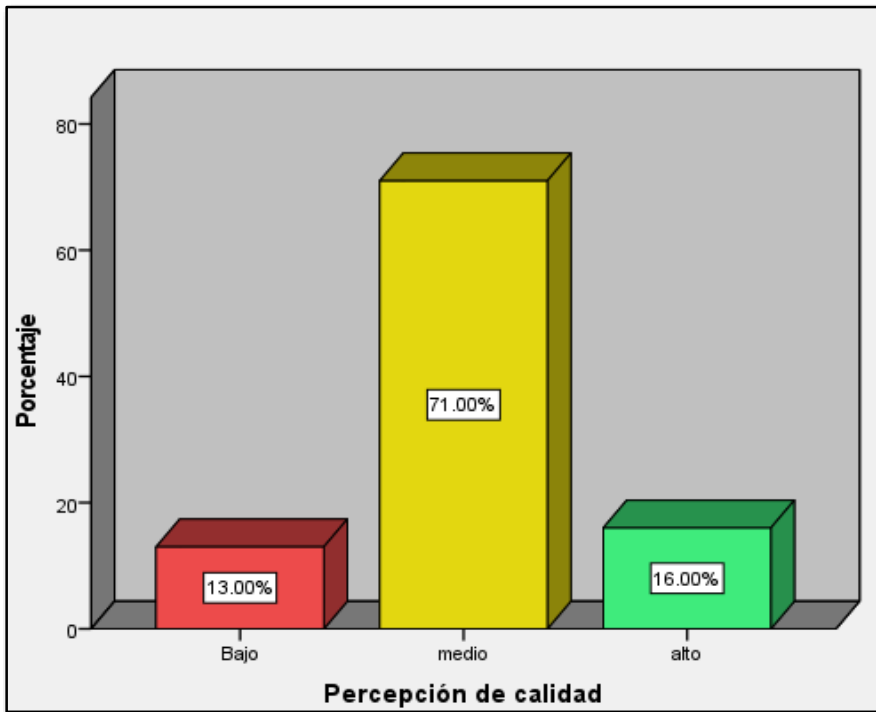
Gráfica de resultados dimensión imagen



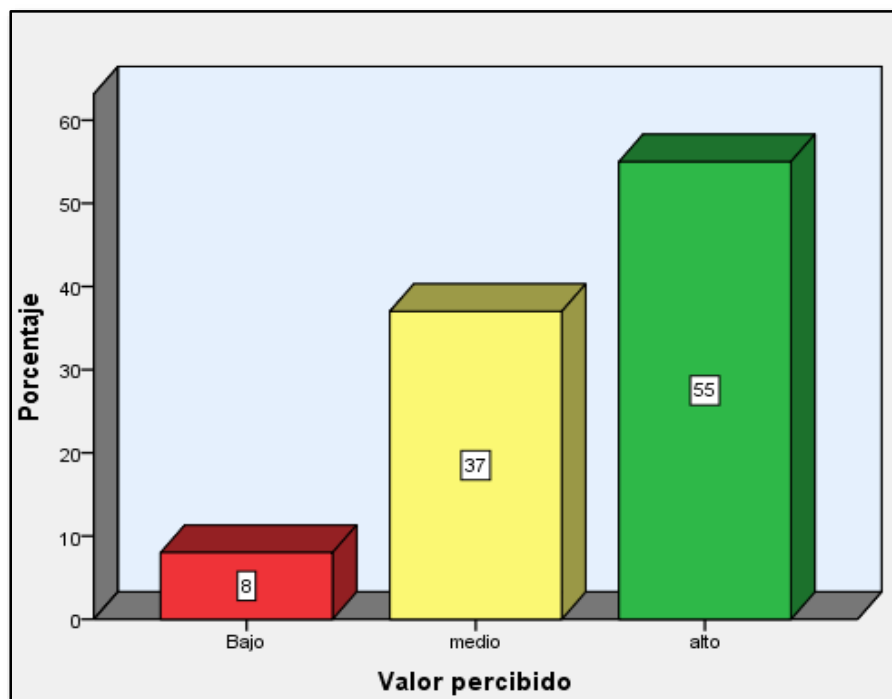
Gráfica de resultados dimensión expectativas



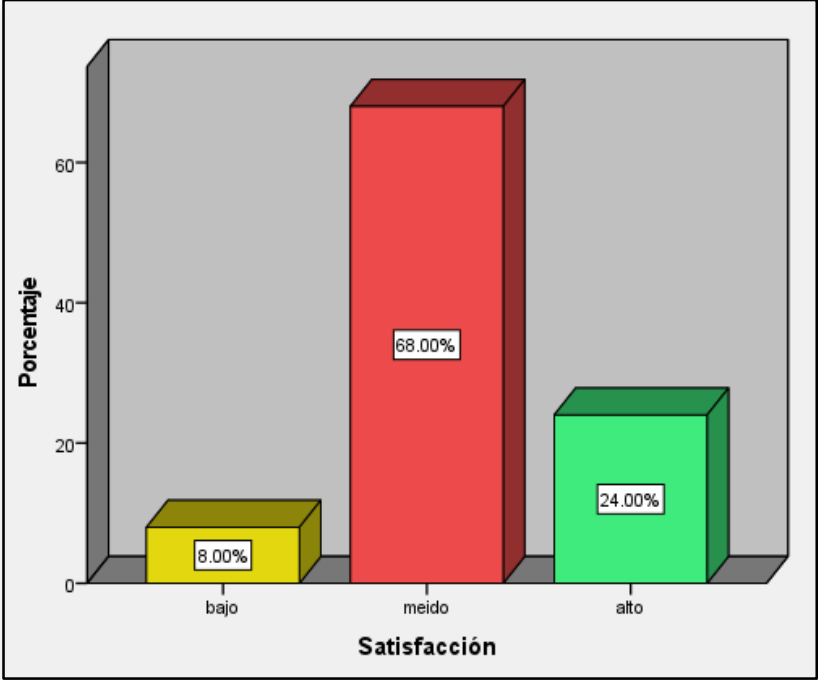
Gráfica de resultados dimensión percepción de calidad



Gráfica de resultados dimensión valor percibido



Gráfica de resultados dimensión satisfacción



Gráfica de resultados dimensión lealtad y compromiso

