



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA

Gestión educativa y satisfacción del estudiante en un instituto
tecnológico público de Paita, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con Mención en Docencia y Gestión
Educativa

AUTOR:

Peralta Montero, Clodoveo Javier (orcid.org/0009-0007-0029-1038)

ASESORES:

Dr. Avellaneda Callirgos, Lolo (orcid.org/0000-0001-5133-5546)

Dr. Briones Mendoza, Mario Napoleon (orcid.org/0000-0001-9494-0850)

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

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi esposa Socorro del Pilar, por ser una fuente constante de inspiración y sabiduría. Sus consejos y enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi vida personal y académica.

A mis hijos Cynthia del Socorro y Javier Martin, a mi nieta Valentina del Pilar cuya paciencia, amor y apoyo incondicional han sido la luz que me ha guiado en cada paso de este camino.

A mis amigos y compañeros, quienes con su compañía y ánimos han hecho este viaje más llevadero y significativo aún en los momentos más difíciles.

El autor

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, Dr. Mario Briones Mendoza, y el Dr. Lolo Avellaneda Callirgos por su orientación y apoyo a lo largo de este proyecto. Sus valiosos comentarios y sugerencias han sido clave para el desarrollo y la finalización de esta tesis.

A mis compañeros de investigación, por su colaboración y camaradería. Gracias por las discusiones constructivas y por compartir esta experiencia conmigo.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que, de una manera u otra, han contribuido a que este trabajo sea una realidad. Su apoyo y confianza han sido fundamentales para llegar hasta aquí.

El autor

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARIO NAPOLEÓN BRIONES MENDOZA, docente de la Escuela de posgrado, y Escuela Profesional MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA de la Universidad César Vallejo - Filial Piura, asesor de la tesis, titulada: **“GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN UN INSTITUTO TECNOLÓGICO PÚBLICO DE PAITA, 2024”** del autor PERALTA MONTERO CLODOVEO JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% 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 el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / 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.

Lugar y fecha, 19 de octubre del 2024

Briones Mendoza, Mario Napoleón	
DNI: 02888253	Firma 
ORCID: 0000-0001-9494-0850	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PERALTA MONTERO CLODOVEO JAVIER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión educativa y satisfacción del estudiante en un instituto tecnológico público de Paíta, 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
PERALTA MONTERO CLODOVEO JAVIER DNI: 02609778 ORCID: 0009-0007-0029-1038	Firmado electrónicamente por: CPERALTAMO el 31- 10-2024 10:16:03

Código documento Trilce: INV - 1829585



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudiantes del IESTP Simón Bolívar	17
Tabla 2 Muestra de estudiantes del IEST Simón Bolívar	18
Tabla 3 Cruce de datos de variable entre Gestión educativa y Satisfacción estudiantil	21
Tabla 4 Cruce de datos de variable entre Tangibilidad y Satisfacción estudiantil	22
Tabla 5 Cruce de datos de variable entre Fiabilidad y Satisfacción estudiantil	23
Tabla 6 Cruce de datos de variable entre Capacidad de respuesta y Satisfacción estudiantil	24
Tabla 7 Cruce de datos de variable entre Seguridad y Satisfacción estudiantil	25
Tabla 8 Cruce de datos de variable entre Empatía y Satisfacción estudiantil	26
Tabla 9 Pruebas de normalidad	27
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión educativa y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024	28
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre tangibilidad y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024	29
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024	30
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024	31
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre seguridad y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024	32
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre empatía de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.....	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024. Se empleó una muestra de 133 estudiantes asimismo se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue validado mediante la técnica de juicio de expertos, obteniendo una confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para la variable Gestión educativa de 0,963, y un 0,821 para la variable Satisfacción del estudiante. El estudio es de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo y diseño correlacional simple. En la contrastación de hipótesis se empleó prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman, mediante el uso de SPSS. Los resultados arrojaron un $R = 0,759$ y un nivel de significancia 0,001, donde el valor $p < 0,05$ concluyéndose que, existe una estrecha relación entre gestión educativa y la satisfacción estudiantil (tablas 7 y 14) concordando con estudios previos y postulados teóricos, en que mejorando la gestión educativa se puede contar con un alto nivel de satisfacción de los estudiantes, aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Gestión educativa, satisfacción del estudiante, instituto tecnológico.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between educational management and student satisfaction at the Simón Bolívar Technological Institute of Amotape-Paita, 2024. A sample of 133 students was used, the survey technique and the questionnaire as an instrument, which was validated using the expert judgment technique, obtaining a reliability through Cronbach's Alpha for the Educational Management variable of 0.963, and 0.821 for the Student Satisfaction variable. The study is non-experimental, with a quantitative approach and simple correlational design. In the hypothesis contrast, a non-parametric Rho Spearman correlation test was used, through the use of SPSS. The results showed an $R= 0.759$ and a significance level of 0.001, where the p value < 0.05 , concluding that there is a close relationship between educational management and student satisfaction (tables 7 and 14), agreeing with previous studies and theoretical postulates, that by improving educational management, a high level of student satisfaction can be achieved, accepting the research hypothesis.

Keywords: educational management, student satisfaction, institute.

I. INTRODUCCIÓN

Ramírez (2023) manifiesta que la gestión educativa es crucial para el éxito y la eficacia de las instituciones educativas y tiene un impacto significativo en la calidad de la educación que reciben los estudiantes, pues una gestión educativa eficiente asegura que los planes de estudio sean pertinentes, actualizados y alineados con las necesidades actuales del mercado laboral y la sociedad; asimismo, facilita la implementación de nuevas metodologías y tecnologías educativas que mejoran el proceso de enseñanza-aprendizaje logrando una mejor perspectiva en la satisfacción del estudiante.

UNESCO (2021) expresa que el 53% de países en el mundo utilizan sistemas de información basados en papel para informar sobre la planificación y gestión educativa; además, el 54% de los países confían en el número de estudiantes matriculados para gestionar y monitorear el sector educativo y sorprendentemente, casi un tercio, o el 29%, de los ministerios de educación no pueden gestionar con precisión las instituciones educativas bajo su responsabilidad.

Ministerio de Educación (2022) manifiesta que la institución como tal juega un papel fundamental en la gestión educativa, ya que es la entidad encargada de formular, implementar y supervisar las políticas educativas a nivel nacional, no obstante, la gestión educativa hace mención a las diversas actividades y procesos que el MINEDU lleva a cabo para garantizar la calidad y equidad de la educación en el país.

Al igual que muchas instituciones educativas públicas, los institutos de educación superior tecnológicos públicos de Piura también adolecen de infraestructura adecuada, lo que incluye aulas deterioradas, falta de servicios básicos como agua potable, saneamiento, escasez de recursos educativos y tecnológicos; dificultando el proceso de enseñanza - aprendizaje y afecta negativamente la experiencia educativa de los estudiantes, situación que no es ajena al IESTP Simón Bolívar ubicado en el distrito de Amotape, provincia de Paita, departamento de Piura.

La investigación se relaciona con el ODS 04 en términos de garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos, en ese contexto es necesario mencionar que una gestión educativa eficaz es fundamental para alcanzar los objetivos del ODS 4 y promover el desarrollo sostenible a través del empoderamiento a través de la educación.

Como consecuencia de esta problemática que afecta al IESTP Simón Bolívar se puede mencionar que la falta de instalaciones adecuadas como aulas deterioradas, laboratorios obsoletos o falta de equipos afecta negativamente la experiencia educativa y la satisfacción de los estudiantes, no obstante, la ausencia de recursos puede manifestarse en ausencia de material didáctico, libros de texto, acceso a la tecnología, entre otros; además en el instituto no se toma en consideración las distintas habilidades y estilos de aprendizaje de los estudiantes, pueden no satisfacer plenamente sus necesidades educativas, por lo que se ha observado en una menor satisfacción y compromiso con el proceso educativo.

De acuerdo a lo mencionado en los párrafos precedentes, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024?, como problemas específicos tenemos: ¿Qué relación existe entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024?; ¿Qué relación existe entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024?; ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024?; ¿Qué relación existe entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024?; y ¿Qué relación existe entre empatía y la satisfacción del estudiant en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024?

La justificación de esta investigación teóricamente tomó como referencia la teoría de la contingencia, la cual indica que no existe un enfoque único para la gestión educativa, ya que las estrategias y práctica efectivas pueden variar según el contexto específico de cada institución; asimismo, desde una perspectiva práctica se justifica, al permitir crear un enfoque integral que incluya

políticas educativas sólidas, inversión en infraestructura , capacitación docente continua, aspectos intangibles y una mayor comunicación entre gobierno y actores educativos. Metodológicamente, se justifica ya que se utilizaron cuestionario, que fueron adecuadas y mejoradas para nuestro contexto, dando origen a nuevos instrumentos, las mismas que fueron alcanzaron una confiabilidad con el Alfa de Cronbach aceptable, y validados por expertos, que permitió establecer relaciones entre las variables estudiadas.

Por consiguiente, en el objetivo general de este estudio se propone: Determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024. Los objetivos específicos comprenden: Establecer la relación entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Institut Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; Establecer la relación entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024; Establecer la relación entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; y Establecer la relación entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024.

Finalmente, la hipótesis general que se plantea es: Existe relación positiva entre la gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; asimismo como hipótesis específicas, se afirma que: Existe relación significativa entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024; Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024; y Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber indagado en diferentes fuentes bibliográficas, en el contexto internacional se encontró en México el trabajo de Mauricio, Galindo, & Blanco (2023) quienes en su investigación plantearon como objetivo determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes de escuelas de negocio respecto a la gestión educativa. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que los estudiantes valoran la experiencia y la calidad de los profesores, así como su capacidad para impartir conocimientos relevantes y actualizados en el campo de los negocios, no obstante, ponderan la disponibilidad de recursos educativos, como bibliotecas bien equipadas, tecnología moderna y materiales de estudio de calidad, contribuye a la satisfacción de los estudiantes al facilitar su proceso de aprendizaje. El autor concluye que la gestión educativa influye en la creación de un ambiente escolar seguro, inclusivo y acogedor, asimismo las políticas y prácticas relacionadas con la disciplina, la seguridad, el respeto y la diversidad pueden afectar significativamente cómo se sienten los estudiantes en su entorno educativo.

En Ecuador, Urcia et al. (2021) en su investigación plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión y la calidad educativa de la estrategia Aprendo en casa. La presente investigación tiene enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que una gestión de la calidad educativa lleva a una mayor participación y compromiso de los estudiantes con las actividades de aprendizaje a distancia, por ende, si los estudiantes perciben que están recibiendo una educación de calidad y que sus necesidades están siendo atendidas de manera efectiva, es más probable que se sientan satisfechos y comprometidos con el proceso de aprendizaje. El autor concluye que la gestión educativa se ocupa de la contratación, capacitación y apoyo continuo del personal docente, asimismo los docentes altamente cualificados y motivados tienden a generar experiencias de aprendizaje más satisfactorias para los estudiantes.

Nuevamente en Ecuador, Cujilema (2020) en su investigación planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción estudiantil universitaria en la

carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo, 2019. La presente investigación tuvo enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que no existe un nivel óptimo de satisfacción estudiantil universitaria en las carreras en mención, estos resultados se basaron en una escala de valoración donde los estudiantes evaluaron su satisfacción en áreas como la calidad de la enseñanza, la infraestructura, el apoyo académico y las oportunidades de aprendizaje práctico. El autor concluye que la gestión educativa también influye en la planificación y diseño del plan de estudios, asimismo un currículo bien diseñado y actualizado, que sea relevante, desafiante y equilibrado, puede aumentar el interés y la participación de los estudiantes en el aprendizaje.

También Canchaya (2019) en Ecuador, realizó un estudio donde planteó como objetivo determinar la relación de la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N°30405. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que, si existe una relación entre la percepción de los padres sobre la gestión educativa de la institución y su satisfacción con la calidad del servicio educativo, por ejemplo, los padres que perciben una gestión educativa efectiva reportan niveles más altos de satisfacción con la calidad del servicio educativo ofrecido por la institución. El autor concluye que la gestión educativa aborda la asignación de recursos financieros y materiales, así como la gestión de las instalaciones escolares, asimismo entorno educativo bien equipado, con recursos adecuados y en buen estado, puede mejorar la experiencia de aprendizaje y contribuir a la satisfacción de los estudiantes.

Desde Ecuador, Cevallos & Escobar (2023) en su investigación plantearon como objetivo diagnosticar la satisfacción del estudiante en la Unidad Educativa Particular “Internacional Puerto de Manta”. La presente investigación tuvo un enfoque mixto. Los resultados evidencian que la gestión educativa influye significativamente en la satisfacción del estudiante, en ese sentido, la gestión educativa abarca la administración y organización de todos los aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje dentro de una institución educativa. El autor concluye que invertir en una

gestión educativa efectiva es esencial para crear un ambiente de aprendizaje positivo y de apoyo, que permita a los estudiantes alcanzar su máximo potencial.

Por otro lado, en Ecuador, Velastegui & Garcés (2023) en su investigación plantearon como objetivo determinar la relación de la gestión educativa y la satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Unidad Educativa Suizo. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que la gestión educativa influye significativamente en la satisfacción del estudiante, asimismo indica que la calidad de la enseñanza, la disponibilidad de recursos, la eficiencia de los servicios administrativos, el ambiente escolar, y la comunicación entre la administración y los estudiantes son factores que mantienen la relación entre ambas variables. El autor concluye que la gestión educativa tiene una influencia profunda en la satisfacción de los estudiantes, una gestión educativa bien estructurada y eficiente puede mejorar significativamente la experiencia educativa de los estudiantes, aumentando su satisfacción y éxito académico.

Respecto a los antecedentes nacionales, Gerónimo & Guerra (2023) en su investigación plantearon como objetivo determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración en una universidad pública del Perú en 2023. La presente investigación tiene enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian una relación positiva entre percepción de la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Administración de la universidad en mención, de modo que un 70% de los estudiantes que percibieron una gestión educativa más efectiva y satisfactoria también reportaron niveles más altos de satisfacción con su experiencia educativa en general, esto sugiere que la calidad de la gestión educativa desempeña un papel importante en la satisfacción y el bienestar de los estudiantes universitarios. El autor concluye que la gestión educativa puede fomentar la participación activa de los estudiantes en la vida escolar, ofreciendo oportunidades para que expresen sus opiniones, contribuyan a la toma de decisiones y participen en actividades extracurriculares y proyectos comunitarios.

Aguilar (2023) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa institucional y la satisfacción académica de los estudiantes de la escuela de Infantería peruana. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron una relación significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Infantería peruana, más del 50% de los estudiantes que percibieron una gestión educativa más efectiva y bien organizada dentro de la institución mostraron niveles más altos de satisfacción con su experiencia académica, estos hallazgos sugieren que la calidad de la gestión educativa desempeña un papel crucial en el nivel de satisfacción y bienestar académico de los estudiantes en la Escuela de Infantería peruana. El autor concluye que una gestión educativa efectiva facilita la comunicación abierta y transparente entre los estudiantes, los docentes, los administradores y los padres, esto incluye proporcionar canales para que los estudiantes expresen sus preocupaciones, reciban retroalimentación sobre su progreso académico y participen en la evaluación y mejora de los programas educativos.

Arancibia (2021) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar estudiantes de Educación Secundaria. La presente investigación se realizó desde el enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que existe una relación positiva entre gestión educativa estratégica a distancia y la satisfacción escolar en estudiantes de Educación Secundaria de Tacna; asimismo, los estudiantes que experimentaron una gestión educativa estratégica bien planificada y ejecutada, especialmente en el contexto del aprendizaje a distancia, mostraron niveles más altos de satisfacción escolar en comparación con aquellos que percibieron deficiencias en la gestión educativa. El autor concluye que la gestión educativa desempeña un papel crucial en la satisfacción estudiantil al influir en diversos aspectos del entorno educativo, incluido el ambiente escolar, la calidad del personal docente, el plan de estudios, los recursos y facilidades, la participación estudiantil y la comunicación, por ello cuando se abordan estos aspectos de manera efectiva,

se crea un entorno propicio para el aprendizaje y se promueve la satisfacción y el bienestar de los estudiantes.

Suna (2021) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Austral del Cusco. La presente investigación se realizó desde el enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que existe una relación positiva entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Austral del Cusco, asimismo los estudiantes que percibieron una gestión del servicio educativo más eficiente, con una atención adecuada a sus necesidades académicas y administrativas, mostraron niveles más altos de satisfacción con su experiencia educativa en la universidad. El autor concluye que la satisfacción del estudiante está estrechamente relacionada con la gestión educativa, no obstante, la gestión educativa abarca una variedad de aspectos administrativos, organizativos y pedagógicos que afectan directamente la experiencia educativa de los estudiantes.

Amaro (2022) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes de los colegios públicos de la UGEL 06 ubicados en Ate, realizado con un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que sí existe una relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción de los estudiantes ya que la gestión educativa se refiere a la administración y organización de todos los aspectos de una institución educativa, incluyendo la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles, los servicios administrativos, y el ambiente escolar. El autor concluye que una gestión bien planificada y ejecutada no solo mejora la calidad de la educación, sino que también crea un ambiente positivo y de apoyo que permite a los estudiantes prosperar tanto académica como personalmente.

Fernández (2022) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres y estudiantes de la I.E Nuestra Señora de la Asunción ubicado en el distrito de Ámbar. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que sí existe una relación significativa entre la gestión educativa y la

satisfacción de los estudiantes. El autor concluye que para implementar sistemas de evaluación y feedback regular es necesario proveer capacitación continua para docentes y personal administrativo para mantener altos estándares de calidad.

Con respecto a la variable gestión educativa, López (2017) indica que debe ser entendida como un facilitador que coordina y orienta las diversas acciones realizadas por los docentes en los distintos niveles, permitiendo la administración eficaz del proceso educativo, esto facilita la orientación y coordinación de las actividades en los diferentes niveles donde se gestiona el proceso docente-educativo, con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos, este enfoque promueve un modelo profesional desde una perspectiva social y humanista, respondiendo a las demandas de la sociedad.

La gestión educativa está basada en la Teoría del liderazgo educativo propuesta por Fullan (2014) quien mencionaba que esta teoría se centra en el papel del liderazgo en la dirección de las instituciones educativas, asimismo examina cómo los líderes educativos influyen el cambio, fomentan la mejora escolar y promueven la eficacia organizativa.

Según López (2017) manifiesta que la gestión educativa abarca diversas dimensiones que son fundamentales para el funcionamiento efectivo de las instituciones educativas y la mejora continua de la calidad educativa, a continuación, se presentan las dimensiones clave de la gestión educativa: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Cuando se refiere a la Tangibilidad, cita a Veramendi (2019) el cual refiere que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.

Es decir, la tangibilidad en la gestión educativa se refiere a los aspectos físicos y materiales que se pueden ver y tocar dentro del entorno educativo, esto incluye los recursos, instalaciones y equipos que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje, asimismo la tangibilidad es un componente importante

porque influye en la percepción de la calidad de la educación y en la efectividad del ambiente de aprendizaje.

Cuando se refiere a la Fiabilidad; cita a Nobarrio (2018) el cual refiere que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa; los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.

Es decir, la fiabilidad en la gestión educativa se refiere a la consistencia y confianza en los procesos, sistemas, y personas dentro de una institución educativa para cumplir con sus objetivos y proporcionar una educación de calidad de manera constante, no obstante, es un componente clave de la calidad educativa y está relacionada con la capacidad de la institución para cumplir con las expectativas de los estudiantes, padres, y otros stakeholders de manera predecible y sin fallos.

Cuando se refiere a la Capacidad de respuesta, cita a Quispe (2019) el cual refiere que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.

Es decir, la capacidad de respuesta en la gestión educativa se refiere a la habilidad de una institución educativa para reaccionar de manera rápida y efectiva a las necesidades, solicitudes, problemas y cambios que puedan surgir dentro del entorno educativo, esto incluye la capacidad de atender las demandas de los estudiantes, padres, docentes y otros stakeholders de manera oportuna y adecuada.

Cuando se refiere a la Seguridad; cita a Bazán (2019) el cual refiere que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso,

intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.

Es decir, la seguridad de respuesta en la gestión educativa se refiere a la confianza y certeza con la que una institución educativa maneja y responde a situaciones, necesidades y problemas de manera efectiva, coherente y segura, esta seguridad abarca tanto la fiabilidad en la calidad de las respuestas como la protección de la información y el bienestar de los estudiantes y el personal.

Cuando se refiere a la Empatía; cita a Guerra & Gerónimo (2023) los cuales refieren que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.

Es decir, la empatía en la gestión educativa se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, perspectivas y necesidades de los estudiantes, padres, docentes y personal administrativo, en ese sentido, es un componente crucial para crear un ambiente educativo inclusivo y comprensivo que fomente el desarrollo integral de los estudiantes y el bienestar de toda la comunidad educativa.

En referencia a la variable satisfacción del estudiante, Casidy (2014) define la satisfacción del estudiante como la satisfacción en los centros técnicos de educación superior se manifiesta en una actitud positiva a corto plazo, que se basa en apreciar la experiencia educativa del estudiante, esto se ajusta a las tendencias actuales, y se establece considerando el desarrollo progresivo de la satisfacción de los usuarios, adoptando un enfoque amplio y bien fundamentado sobre el tema.

La satisfacción del estudiante está basada en la Teoría de la expectativa-valor propuesta por Vroom (1960) quien sugiere que la satisfacción de una persona con una experiencia está influenciada por sus expectativas sobre esa experiencia y el valor que asigna a los resultados obtenidos, en el contexto educativo, los estudiantes evalúan su satisfacción con la educación recibida en

función de si sus expectativas se cumplen y si consideran valiosos los resultados obtenidos, como el conocimiento adquirido, las habilidades desarrolladas y el ambiente de aprendizaje.

Asimismo, se basa en la Teoría del modelo de sistemas de calidad total – TQM, propuesto por Deming (1990) el cual se basa en los principios de la gestión de la calidad total y sugiere que la satisfacción del estudiante se logra mediante un enfoque sistemático para mejorar la calidad en todos los aspectos de la educación, incluidos el liderazgo, la enseñanza, la infraestructura, la participación estudiantil y la retroalimentación, a continuación, se presentan las dimensiones clave de la satisfacción estudiantil son aspectos específicos que contribuyen a la experiencia general de los estudiantes y afectan su nivel de satisfacción con su educación y entorno escolar, según Casidy (2014) son: Infraestructura, Plana Docente y Servicios Administrativos.

Cuando se refiere a la Infraestructura, cita a Flores (2019) el cual se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros; una infraestructura adecuada y bien mantenida contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.

Es decir, la infraestructura en la satisfacción estudiantil se refiere a los recursos físicos y tecnológicos que una institución educativa proporciona y que influyen directamente en la experiencia de los estudiantes, asimismo una infraestructura adecuada y bien mantenida es crucial para crear un ambiente de aprendizaje efectivo, seguro y motivador, lo que contribuye significativamente a la satisfacción estudiantil.

Cuando se refiere a la Plana Docente, cita a Povis (2018) el cual hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.

Es decir, la plana docente, también conocida como el cuerpo docente, se refiere al conjunto de profesores y personal educativo que forman parte de una

institución educativa, no obstante, la calidad y eficacia de la plana docente tienen un impacto significativo en la satisfacción estudiantil, ya que los docentes son los principales facilitadores del aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.

Cuando se refiere a los Servicios Administrativos, cita a Quispe (2019) el cual refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

Es decir, los servicios administrativos en la satisfacción estudiantil se refieren a las funciones y actividades no académicas que apoyan el funcionamiento diario de una institución educativa y que tienen un impacto directo en la experiencia y satisfacción de los estudiantes, no obstante, estos servicios incluyen la gestión de la matrícula, la administración financiera, el soporte técnico, la gestión de recursos humanos, entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

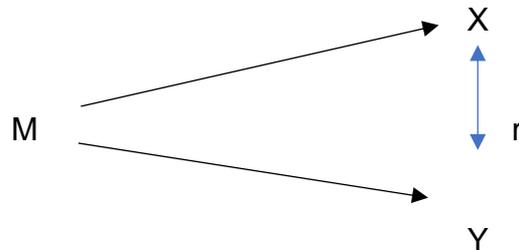
El tipo de investigación fue básica. Según Tamayo y Tamayo (2019) una investigación de tipo básica, también conocida como investigación fundamental o pura, es un tipo de investigación científica que se realiza principalmente para aumentar el conocimiento y la comprensión teórica de los fenómenos, asimismo no está directamente enfocada en aplicaciones prácticas o comerciales inmediatas, sino en ampliar el conocimiento científico básico. La investigación fue de enfoque cuantitativo. Según García (2020) una investigación de enfoque cuantitativo es un tipo de investigación científica que se centra en la recolección y el análisis de datos numéricos, este enfoque se utiliza para describir, explicar, predecir y/o controlar fenómenos mediante la aplicación de métodos estadísticos y matemáticos.

El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo con alcance correlacional. Según García (2020) en las investigaciones no experimentales el investigador no manipula las variables independientes, en su lugar, observa y mide las variables tal como ocurren en su contexto natural, asimismo es descriptiva ya que su objetivo principal es describir las características de una población o fenómeno, no se enfoca en determinar relaciones causales, sino en proporcionar una imagen detallada de la situación; no obstante una investigación es correlacional porque busca identificar y analizar las relaciones entre dos o más variables aunque se identifica la relación, no se establece una relación causal directa.

Además, García (2020) expresó que la investigación es correlacional, debido a que necesita especificar las propiedades, características y perfiles que se sometan a un estudio, siendo eficaz para enseñar con exactitud los ángulos o magnitudes de un fenómeno, evento, situación sociedad o entorno, asimismo es correlacional, ya que fue la interacción o nivel de sociedad que existe entre diversos conceptos, categorías o cambiantes en un entorno específico.

Figura1

Diseño no experimental, descriptivo correlacional



Dónde

M: Muestra de estudio

X: Gestión educativa

Y: Satisfacción del estudiante

r: Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión educativa

Definición conceptual

La gestión educativa debe ser entendida como un facilitador que coordina y orienta las diversas acciones realizadas por los docentes en los distintos niveles, permitiendo la administración eficaz del proceso educativo, esto facilita la orientación y coordinación de las actividades en los diferentes niveles donde se gestiona el proceso docente-educativo, con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos. Este enfoque promueve un modelo profesional desde una perspectiva social y humanista, respondiendo a las demandas de la sociedad. (López, 2017)

Definición operacional

La variable Gestión educativa, se organizó en cinco dimensiones las cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con 16 items y cuya medición se realizará de la siguiente manera: Nunca (1); casi nunca (2); a veces (3); casi siempre (4) y siempre (5)

Variable 2: Satisfacción del estudiante

La satisfacción en los centros técnicos de educación superior se manifiesta en una actitud positiva a corto plazo, que se basa en apreciar la experiencia educativa del estudiante, esto se ajusta a las tendencias actuales, y se establece considerando el desarrollo progresivo de la satisfacción de los usuarios, adoptando un enfoque amplio y bien fundamentado sobre el tema. (Casidy, 2014)

Definición operacional

La variable satisfacción del estudiante, se organizó en tres dimensiones las cuales son: infraestructura, plana docente y servicios administrativos, las cuales se observaron en 15 items y cuya medición se realizó de la siguiente manera: Nunca (1); casi (2); a veces (3); casi siempre (4) y siempre (5)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En la población se recogió una serie de datos que corresponden a una muestra calculada que representa a su población correspondiente o inclusive a un universo más amplio que se pretenda caracterizar. (Hernández et al., 2014 citado en Avellaneda, 2022)

En ese sentido, la población del presente estudio estuvo conformado por 203 estudiantes de la IESTP Simón Bolívar del distrito de Amotape, ubicada en la provincia de Paita – departamento de Piura.

•Criterios de Inclusión: Para el estudio se consideraron estudiantes regulares. Se consideraron estudiantes que asistan de forma frecuente.

•Criterios de Exclusión: Para el estudio no consideraron estudiantes con licencia y/o exceptuados con justificación para no asistir. No se consideraron estudiantes recién trasladados al instituto.

Tabla 1

Población de estudiantes del IESTP Simón Bolívar

Programa de estudios	Estudiantes	%
Enfermería técnica	107	53
Mecánica de producción	96	47
Total	203	100

Nota: Elaboración propia

3.3.2 Muestra

La muestra es un subgrupo de una población de intereses sobre el cual se busca recolectar datos, se definieron y delimitaron de antemano con exactitud, además de ser una representación poblacional. (Hernández et al., 2014 citado en Avellaneda, 2022)

Para obtener el tamaño de muestra, se aplicó la fórmula estadística, teniendo en cuenta que se conoce la población, la misma que estará determinada por 133 estudiantes del IESTP Simón Bolívar.

$$n = \frac{N(P)(Q)(Z^2)}{(N-1)E^2 + (P)(Q)Z^2}$$

$$n = \frac{203 (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(203 - 1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = 133$$

Dónde:

N: Población (203)

P = Probabilidad de éxito obtenido (0.5)

Q = Complemento de P ($Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5$)

Z = Coeficiente de confiabilidad al 95% igual a 1.96

E = Error permitido en el estudio (0.05)

Enfermería técnica: $n_1 = N_1 \times 65\% = 107 \times 65\% = 70$

Mecánica de producción: $n_2 = N_2 \times 65\% = 96 \times 65\% = \underline{63}$

Muestra total: 133 estudiantes

3.3.3 Muestreo

En relación con la muestra, se consideró adecuado emplear el muestreo probabilístico estratificado, ya que la población de estudio se divide en dos programas académicos (Mecánica de producción y Enfermería técnica), los cuales se denominarán estratos a partir de ahora. Por lo tanto, se extrajeron pequeñas muestras de cada uno de estos estratos.

En este sentido, Hernández et al. (2014) indicaron que el muestreo utilizado divide a la población en estratos, de los cuales se selecciona una porción de cada uno como muestra, obteniéndose un 53% de enfermería técnica y 47% de mecánica de producción, quedando la muestra tal como sigue:

Tabla 2

Muestra de estudiantes del IEST Simón Bolívar

Programa de estudios	Estudiantes	%
Enfermería técnica	70	53
Mecánica de producción	63	47
Total	133	100

Nota: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a las técnicas, se utilizó el cuestionario ejecutado a los 133 estudiantes de la IESTP Simón Bolívar, para obtener la información sobre la gestión educativa y satisfacción estudiantil en la institución pública en mención.

García (2020) indica que la encuesta es una técnica muy utilizada, la cual usa un conjunto de procedimientos de tipo estandarizados de averiguación, por medio del cual se recoge y/o recopila una secuencia de datos correspondiente a la muestra calculada que representa a su población.

“Un cuestionario responde a diversas necesidades de igual manera a un problema de averiguación, generando que cada análisis el tipo de preguntas sea diferente”. (Hernández, 2014)

Respecto al instrumento, en la investigación se empleó un cuestionario de 36 preguntas bajo la escala de Likert, los mismos que se sometieron al juicio de tres expertos para el análisis de validez de contenido. Para la confiabilidad de instrumentos se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un alfa de 0.963 para la variable Gestión educativa y para la variable Satisfacción del estudiante, un alfa de 0,821 por lo cual el índice de fiabilidad se calificó como alto, por lo cual se puede decir que fueron muy confiables.

3.5 Procedimiento

Para la recolección de los datos, se establecieron coordinaciones con el director de la Institución educativa donde se iba a aplicar el instrumento, gestionando el permiso correspondiente; luego, se recibió el documento donde se autorizaba el permiso para el recojo de datos y se estableció contacto con la población, explicando el motivo del cuestionario. Se hizo conocer los beneficios que tendría la ejecución del estudio, tanto a nivel personal como institucional, informándoles la forma como se iba a tomar la muestra. Una vez seleccionada la muestra se aplicó el instrumento a los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de forma virtual (a través de Google Forms), para lo cual se les pidió que resuelvan el cuestionario en las 72 horas siguientes, los mismos que luego fueron descargados para someterlos a las pruebas de análisis respectivo

3.6 Método de análisis de datos

En la presente investigación, se utilizó el método estadístico, pues una vez recogido los datos estos fueron descargados en una hoja de cálculo de Excel, para luego agruparlos por dimensiones de cada variable, y posteriormente llevarlos al programa estadístico SPSS.IBM Versión 25.

Con el programa estadístico se elaboraron las tablas de frecuencias y porcentajes de doble entrada para relacionar las dos variables. Seguidamente, para determinar el uso de la prueba estadística inferencial, como paso previo se realizó la prueba de normalidad de datos mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra superior a 50, encontrando que los datos no siguen una distribución típica normal por lo cual se optó por utilizar el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Se elaboraron las tablas inferenciales de correlación Rho de Spearman, las cuales sirvieron para contrastar las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Para la presente investigación se tuvo en cuenta el consentimiento previo de los encuestados para poder aplicar el instrumento, asimismo se tuvo en cuenta si las políticas públicas del Instituto Simón Bolívar hacen posible el desarrollo de la investigación, no obstante, como es factible estudiar el fenómeno en cuestión, se contó con los recursos necesarios para la realización de la investigación. En la presente de investigación se tomó en cuenta las normas establecidas en el Reglamento de tesis vigente de la Universidad César Vallejo; asimismo, se comunicó a los participantes que se mantendrá la reserva y confidencialidad de la información recibida con la finalidad de lograr los objetivos de la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Objetivo General: Determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 3

Cruce de datos de variable entre Gestión educativa y Satisfacción estudiantil

		Nivel de Satisfacción									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Gestión	Malo	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Educativa	Regular	0	0,0%	4	3,0%	3	2,3%	0	0,0%	7	5,3%
	Bueno	0	0,0%	2	1,5%	55	41,4%	4	3,0%	61	45,9%
	Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	23	17,3%	41	30,8%	64	48,1%
Total		0	0,0%	7	5,3%	81	60,9%	45	33,8%	133	100,0%

Nota: Encuestas aplicadas a los estudiantes de IESTP Simón Bolívar, Amotape, Paita – Piura.

Interpretación: La tabla muestra un cruce de datos entre la variable Gestión Educativa y la Satisfacción Estudiantil. Respecto al Nivel de Gestión Educativa en el nivel Malo, solo hay un estudiante que así lo califica, el mismo que tiene un nivel medio de satisfacción (0.8%). Observando el Nivel de Gestión Educativa el 5.3% (7) califica como "Regular", de los cuales 3.0% de los estudiantes (4) muestran un nivel de satisfacción "Medio" y 2.3% (3) califican en el nivel alto. Respecto al Nivel de Gestión Educativa el 45% lo califica como "Bueno", convergiendo en 41.4% donde el nivel de satisfacción de los participantes es alto (55 personas), percibiéndose una asociación significativa. Asimismo, se aprecia un 48.1% que califica el Nivel de Gestión Educativa Muy Bueno, y un 33.8% que tiene un nivel de satisfacción muy alto. Estos datos nos dan a entender que existe buena percepción de la Gestión educativa, asociado a que los usuarios muestran un buen nivel de satisfacción.

Objetivo Específico No. 1:

Establecer la relación entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 4

Cruce de datos de variable entre Tangibilidad y Satisfacción estudiantil

		Nivel de Satisfacción									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Tangibilidad	Malo	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
	Regular	0	0,0%	5	3,8%	11	8,3%	0	0,0%	16	12,0%
	Bueno	0	0,0%	1	0,8%	55	41,4%	14	10,5%	70	52,6%
	Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	15	11,3%	31	23,3%	46	34,6%
	Total	0	0,0%	7	5,3%	81	60,9%	45	33,8%	133	100,0%

Nota: Encuestas aplicadas a los estudiantes de IESTP Simón Bolívar, Amotape, Paita – Piura.

Interpretación: La tabla presenta un cruce de datos entre la variable Tangibilidad y la Satisfacción Estudiantil, Los valores mayores se encuentran en el nivel de Tangibilidad “Bueno” con un 52.6% (70) y en el nivel de satisfacción alto con un 60.9% (81) convergiendo las dos variables en estos niveles en el 41.4% (55) que es una cantidad significativa para evidenciar una buena relación entre ellas, lo cual significa que cuando los indicadores de tangibilidad son buenos, el nivel de satisfacción es alto, demostrando la conformidad de los usuarios, lo que refuerza la importancia de la percepción positiva de la tangibilidad en la satisfacción estudiantil.

Objetivo específico No. 2:

Establecer la relación entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 5

Cruce de datos de variable entre Fiabilidad y Satisfacción estudiantil

		Nivel de Satisfacción									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Fiabilidad	Malo	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
	Regular	0	0,0%	5	3,8%	3	2,3%	0	0,0%	8	6,0%
	Bueno	0	0,0%	1	0,8%	25	18,8%	2	1,5%	28	21,1%
	Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	53	39,8%	43	32,3%	96	72,2%
	Total	0	0,0%	7	5,3%	81	60,9%	45	33,8%	133	100,0%

Nota: Encuestas aplicadas a los estudiantes de IESTP Simón Bolívar, Amotape, Paita – Piura.

Interpretación: Al cruzar los datos entre las variables Fiabilidad y Satisfacción Estudiantil, se puede evidenciar que la fiabilidad en la Institución es muy buena, pues el 72.2% (96) tienen confianza en los procesos, ofrecimientos y otros elementos que lo hacen confiable, por lo cual hay un 60.9% (81) que presentan un alto nivel de satisfacción. Ambas variables se cruzan entre los valores muy bueno (fiabilidad) y alto (satisfacción) con un 39.8% (53) encontrándose un grado de asociación significativa entre las variables, lo cual significa que es importante que se tenga una gestión confiable y transparente, lo cual garantizará la satisfacción de los estudiantes.

Objetivo específico No. 3:

Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024.

Tabla 6

Cruce de datos de variable entre Capacidad de respuesta y Satisfacción estudiantil

		Nivel de Satisfacción									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Capacidad de Respuesta	Mala	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
	Regular	0	0,0%	2	1,5%	1	0,8%	0	0,0%	3	2,3%
	Buena	0	0,0%	3	2,3%	32	24,1%	5	3,8%	40	30,1%
	Muy buena	0	0,0%	1	0,8%	48	36,1%	40	30,1%	89	66,9%
	Total	0	0,0%	7	5,3%	81	60,9%	45	33,8%	133	100,0%

Nota: Encuestas aplicadas a los estudiantes de IESTP Simón Bolívar, Amotape, Paita – Piura.

Interpretación: La tabla 10 muestra un cruce de datos entre la variable Capacidad de Respuesta y la Satisfacción Estudiantil, encontrándose que la primera variable es calificada como muy buena expresada en un 66.9%(89) y el mayor porcentaje del nivel de satisfacción alcanza el 60.9% (81) en el nivel alto, las cuales se cruzan en su mayor expresión, con un 36.1% (48), sin desmerecer el 30.1% (40) donde convergen los mayores niveles: Muy buena capacidad de respuesta y muy alto nivel de satisfacción. Estos datos significan que, hay una buena valoración a la capacidad de respuesta, el cual brinda un buen nivel de satisfacción en los estudiantes, por lo cual existe cercanía en las puntuaciones de éstas variables, evidenciando cierta relación entre éstas.

Objetivo específico No. 4:

Establecer la relación entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 7

Cruce de datos de variable entre Seguridad y Satisfacción estudiantil

		Nivel de Satisfacción									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Seguridad	Mala	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
	Regular	0	0,0%	3	2,3%	3	2,3%	0	0,0%	6	4,5%
	Buena	0	0,0%	2	1,5%	22	16,5%	2	1,5%	26	19,5%
	Muy buena	0	0,0%	1	0,8%	56	42,1%	43	32,3%	100	75,2%
	Total	0	0,0%	7	5,3%	81	60,9%	45	33,8%	133	100,0%

Nota: Encuestas aplicadas a los estudiantes de IESTP Simón Bolívar, Amotape, Paita – Piura.

Interpretación: La tabla 11 muestra un cruce de datos entre la variable Seguridad y la Satisfacción Estudiantil, en la cual se puede constatar que la mayoría de estudiantes expresa que la seguridad es muy buena, según el 75.2% (100) de los cuales el 32.3% (43) expresa un nivel de satisfacción muy alto con la gestión educativa, y el 42.1% (56) alto, convergiendo en ésta con el nivel “muy buena” seguridad. Estos porcentajes significan que, el instituto muestra una seguridad muy buena, el cual da tranquilidad y satisfacción a los estudiantes, existiendo una fuerte asociación entre estas variables.

Objetivo específico No. 5:

Establecer la relación entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024.

Tabla 8

Cruce de datos de variable entre Empatía y Satisfacción estudiantil

		Nivel de Satisfacción									
		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empatía	Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	4	3,0%	4	3,0%	0	0,0%	8	6,0%
	Buena	0	0,0%	3	2,3%	22	16,5%	1	0,8%	26	19,5%
	Muy buena	0	0,0%	0	0,0%	55	41,4%	44	33,1%	99	74,4%
Total		0	0,0%	7	5,3%	81	60,9%	45	33,8%	133	100,0%

Nota: Encuestas aplicadas a los estudiantes de IESTP Simón Bolívar, Amotape, Paita – Piura.

Interpretación: En la tabla 12 muestra un cruce de datos entre la variable Empatía y el nivel Satisfacción Estudiantil, donde se aprecia que la mayoría de estudiantes expresa que la empatía es muy buena, expresada por el 74.4% (99) de los cuales el 33.1% (44) expresa un nivel de satisfacción muy alto por una buena empatía, y el 41.4% (55) un nivel alto, convergiendo en ésta con el nivel “muy buena” empatía. De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que en la gestión existe una empatía muy buena y esto genera en los estudiantes una satisfacción alta y muy alta, evidenciándose una una fuerte asociación entre estas variables.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tangibilidad	0,104	133	0,001
Fiabilidad	0,224	133	0,000
Capacidad de Respuesta	0,186	133	0,000
Seguridad	0,237	133	0,000
Empatía	0,250	133	0,000
Gestión educativa	0,126	133	0,000
Satisfacción estudiantil	0,090	133	0,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los datos recogidos en la tabl 13 sometidos a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra superior a las 50 unidades, se encontró que las 7 variables analizadas alcanzan un valor $p < 0,05$ lo cual indica que sus datos no siguen una distribución normal, por lo tanto se hará uso de la prueba de Coeficiente de correlación de Spearman, el cual según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) es considerada como una de las pruebas más fuertes.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Hipótesis General:

H_i: Existe relación positiva entre la gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

H_o: No existe relación positiva entre la gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 10

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión educativa y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024

		Satisfacción estudiantil
Rho de	Gestión	0.759**
Spearman	Educativa	0.001
		N
		133

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

Interpretación: La tabla presenta el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables "Gestión Educativa" y "Satisfacción Estudiantil" en el IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, para el año 2024. De lo observado en la tabla es necesario mencionar que el coeficiente de correlación es 0.759. Este valor indica una correlación positiva fuerte entre la "Gestión Educativa" y la "Satisfacción Estudiantil", en otras palabras, a medida que mejora la gestión educativa, también tiende a aumentar la satisfacción de los estudiantes. Esta correlación positiva sugiere que mejoras en la gestión educativa se asocian consistentemente con mayores niveles de satisfacción estudiantil. Este resultado resalta la importancia de una gestión educativa efectiva para lograr altos niveles de satisfacción entre los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación general

Hipótesis específica No. 1:

H_{i1}: Existe relación significativa entre la relación entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

H₀₁: No existe relación significativa entre la relación entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 11

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre tangibilidad y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024

		Satisfacción estudiantil
	Coeficiente de correlación	0.692**
Rho e Spearman	Tangibilidad	
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	133

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

Interpretación: Existe una correlación positiva moderada a fuerte entre la percepción de tangibilidad (indica una correlación de Rho Spearman de .692, es decir, los aspectos físicos y materiales de los servicios educativos) y la satisfacción estudiantil. Esto significa que, a medida que la tangibilidad percibida aumenta, la satisfacción estudiantil también tiende a aumentar. El valor de significancia (Sig. o p-valor) es menor que 0.001 (<.001), lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa. En términos prácticos, esto significa que la probabilidad de que esta correlación haya ocurrido por azar es muy baja. Como el coeficiente de correlación es simétrico, la interpretación es la misma que en el punto anterior. La satisfacción estudiantil tiene una correlación positiva moderada a fuerte con la tangibilidad percibida, y esta relación también es estadísticamente significativa, dándose por aceptada la hipótesis de investigación 1.

Hipótesis específica No. 2:

H_{i2}: Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

H₀₂: No existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024

		Satisfacción estudiantil	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.612**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	133

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

Interpretación: Existe una correlación positiva moderada, ello indica una correlación de Rho Spearman de .692, entre la percepción de fiabilidad (la consistencia y capacidad de cumplir con lo prometido) y la satisfacción estudiantil. Esto implica que, a medida que los estudiantes perciben una mayor fiabilidad en el instituto, su satisfacción tiende a aumentar. El valor de significancia (Sig. p-valor) es menor que 0.001 (<.001), lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa. Esto significa que la probabilidad de que esta correlación haya ocurrido por azar es muy baja, dándole mayor credibilidad a los resultados. Al igual que en el punto anterior, esta correlación muestra una relación positiva moderada. Esto significa que una mayor satisfacción estudiantil también está asociada con una mayor percepción de fiabilidad en el servicio y la administración del instituto, en consecuencia la hipótesis de investigación 2 aceptada.

Hipótesis específica No. 3:

H_{i3}: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024.

H₀₃: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024.

Tabla 13

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024

			Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	.529**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	133

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

Interpretación: Existe una correlación positiva moderada, ello indica una correlación de Rho Spearman de .529, entre la capacidad de respuesta de la institución (la rapidez y eficacia con la que la institución responde a las necesidades y solicitudes de los estudiantes) y la satisfacción estudiantil. Esto implica que a medida que los estudiantes perciben una mayor capacidad de respuesta por parte del instituto, su satisfacción general tiende a aumentar. El valor de significancia (Sig. o p-valor) es menor que 0.001 (<.001), lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa. Esto significa que la probabilidad de que esta correlación haya ocurrido por azar es muy baja, lo que aumenta la confianza en los resultados, por lo cual la hipótesis de investigación 3 se da por aceptada rechazándose la nula.

Hipótesis específica No. 4:

H₁4: Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

H₀4: No existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre seguridad y satisfacción de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024

		Satisfacción estudiantil	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	0.668**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	133

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

Interpretación: El coeficiente de correlación entre "Seguridad" y "Satisfacción Estudiantil" es 0.668. Esto indica una correlación positiva significativa entre las dos variables. En otras palabras, a medida que la percepción de seguridad mejora, también tiende a aumentar la satisfacción estudiantil. El valor p (bilateral) es menor a 0.001 para la correlación entre "Seguridad" y "Satisfacción Estudiantil". Esto significa que la correlación observada es estadísticamente significativa, con un alto nivel de confianza en que la relación no se debe al azar. Finalmente, la correlación positiva de 0.668 entre "Seguridad" y "Satisfacción Estudiantil" sugiere que hay una relación directa entre estos dos factores: los estudiantes que perciben un entorno más seguro tienden a estar más satisfechos con su experiencia estudiantil. Dado que el valor de significancia es menor a 0.001, esta relación es estadísticamente robusta, por lo tanto, se colige que la hipótesis específica de investigación 4 queda aceptada y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis específica No. 5:

H₅: Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024.

H₀₅: No existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre empatía de los estudiantes del IESTP Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024

		Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Empatía	
	Coefficiente de correlación	.604**
	Sig. (bilateral)	<.001
N		133

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

Interpretación: El coeficiente de correlación entre "Empatía" y "Satisfacción Estudiantil" es 0.604. Esto indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. En otras palabras, a medida que aumenta la percepción de empatía, también tiende a aumentar la satisfacción estudiantil. El valor p (bilateral) es menor a 0.001 para la correlación entre "Empatía" y "Satisfacción Estudiantil". Esto significa que la correlación observada es estadísticamente significativa, lo que implica que es muy poco probable que la relación se deba al azar. Finalmente, La correlación positiva de 0.604 entre "Empatía" y "Satisfacción Estudiantil" sugiere que existe una relación directa entre estos factores: los estudiantes que perciben más empatía en su entorno tienden a estar más satisfechos con su experiencia estudiantil. La significancia estadística ($p < 0.001$) refuerza la robustez de esta relación, aceptándose la hipótesis de investigación 5 y se rechaza la nula.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se ha recolectado los datos para analizar y lograr resultados de una problemática, para determinar la relación que existe entre las variables gestión educativa y satisfacción estudiantil; con estos resultados, se realiza un contraste con los antecedentes de investigaciones similares al estudio que puedan contribuir a la información mediante teorías fundamentales, todo ello ha respondido de acuerdo a los objetivos planteados y de manera particular al objetivo general.

En el objetivo general, Determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024 se puede visualizar en la tabla 7 que al cruzar los datos de la variable gestión educativa y la variable satisfacción del estudiante, estos convergen en 41,4% donde la apreciación de la gestión educativa como bueno está asociado al alto nivel de satisfacción, evidenciándose una asociación significativa; lo que refuerza la idea de que una excelente gestión educativa es crucial para alcanzar altos niveles de satisfacción entre los estudiantes. Estos datos porcentuales, se confirman al hacer uso de la estadística inferencial, donde se halló un coeficiente Rho de Spearman de 0.759** en el nivel 0,01 bilateral, (Tabla 14) lo que sugiere una correlación positiva fuerte entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, lo cual significa que, a medida que mejora la percepción de la gestión educativa, también aumenta la satisfacción de los estudiantes, dándose por aceptada la hipótesis general de investigación. Con estos resultados se confirma lo indicado por Cujilema (2019) y Canchaya (2020) quienes manifestaban que existe relación positiva y alta entre la gestión educativa y la satisfacción del estudiante, asimismo ambos autores indicaban que la relación alta y positiva entre ambas variables significa que la mejora en la gestión educativa está asociada directamente con un incremento en la satisfacción de los estudiantes, esto sugiere que las acciones dirigidas a optimizar la gestión dentro de la institución tienen un impacto significativo y favorable en la experiencia estudiantil. Asimismo, también confirman lo que indica la Teoría del liderazgo educativo propuesta por Fullan (2014) quien mencionaba que esta teoría se centra en el papel del liderazgo en la dirección

de las instituciones educativas, asimismo examina cómo los líderes educativos influyen el cambio, fomentan la mejora escolar y promueven la eficacia organizativa, mejorando la calidad de la educación lo cual genera satisfacción en los usuarios.

En el objetivo específico 1, Establecer la relación entre tangibilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024., se puede visualizar en la tabla No. 8 que al cruzar los datos de la dimensión tangibilidad con la variable Satisfacción estudiantil, la inferencia es que ambas coinciden en un 41,4%, en consecuencia, se demuestra que la implementación con elementos tangibles en la gestión es muy importante en la satisfacción del estudiante, lo cual demuestra que existe un vínculo las variables en estudio, lo cual se confirma en la tabla 15 al encontrar una correlación Rho de Spearman de 0,692 y es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) lo cual significa que en la medida que aumenta la calidad de la tangibilidad, la satisfacción tiende a aumentar, existiendo una relación directa entre las variables, por lo cual se aceptó la H_1 . Con estos resultados se confirma lo expuesto por Mauricio, Galindo, & Blanco (2023), quien manifestaba que existe correlación positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del estudiante ya que a medida que la percepción de tangibilidad aumenta, también lo hace la satisfacción estudiantil. La mayoría de los estudiantes con una percepción alta en la tangibilidad experimentan altos niveles de satisfacción estudiantil, esto podría indicar que aspectos tangibles como instalaciones físicas, equipos, y materiales disponibles son importantes para la satisfacción de los estudiantes en el instituto. Estos resultados también confirman lo indicado Veramendi (2019) cuando afirma que la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución, pues la tangibilidad en la gestión educativa se refiere a los aspectos físicos y materiales que se pueden ver y tocar dentro del entorno educativo, esto incluye los recursos, instalaciones y equipos que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Al desarrollar el objetivo específico 2, Establecer la relación entre fiabilidad y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de

Amotape-Paita, 2024, encontramos en la tabla No. 9 que al cruzar los datos de la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción estudiantil, ambas coinciden en un 39,8%, encontrándose un grado de asociación significativa entre las variables, lo cual significa que es importante que se tenga una gestión confiable y transparente, lo cual garantizará la satisfacción de los estudiantes. Estos datos porcentuales concuerdan con la estadística inferencial al encontrar un nivel moderado en la correlación Rho de Spearman de 0,612** y de acuerdo a la formulación estadística la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) y con ello se acepta la Hipótesis de investigación 2.

Estos resultados de la investigación coinciden con Cujilema (2020) quien expresaba que existe correlación entre la fiabilidad percibida y la satisfacción del estudiante, asimismo los niveles más altos de fiabilidad tienden a asociarse con niveles más altos de satisfacción estudiantil, esto podría implicar que la consistencia y la confianza en los servicios ofrecidos por el instituto son factores clave para la satisfacción estudiantil. A medida que la percepción de fiabilidad aumenta, también lo hace la satisfacción de los estudiantes. Estos resultados también confirman lo indicado por la Teoría de la expectativa-valor propuesta por Vroom (1960) quien ayuda a explicar cómo la fiabilidad en el entorno educativo puede influir en la satisfacción del estudiante, por ende, cuando los estudiantes perciben que los servicios educativos son consistentes y de alta calidad, es más probable que sientan que su esfuerzo resultará en buenos resultados, lo que a su vez aumenta su satisfacción, finalmente, la fiabilidad, al asegurar que las expectativas de los estudiantes se cumplan de manera constante, es un factor crítico para mantener y mejorar la satisfacción estudiantil.

En el desarrollo del objetivo específico 3, Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024, se puede visualizar en la tabla No. 10 que al cruzar los datos de la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción del estudiante, se aprecia que ambas coinciden en un 36,1%, en su mayor expresión, en consecuencia, se demuestra que existe un vínculo entre las variables estudiadas, pero en un nivel no muy significativo. El resultado del Coeficiente de correlación Rho de Spearman dio un valor de 0,529 lo que indica que esta relación es moderada pero significativa en el nivel

0,01 (bilateral), con lo cual se acepta la Hipótesis de investigación 3: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Paita – 2024.

Los resultados obtenidos concuerdan con el estudio de Canchaya (2019) quien expresó que existe correlación positiva entre la percepción de la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante, asimismo la capacidad de respuesta del personal y la administración del instituto parece ser un factor crítico para asegurar la satisfacción estudiantil, por ende mejorar la eficiencia y la eficacia en la respuesta a los problemas y necesidades de los estudiantes podría ser una estrategia clave para aumentar la satisfacción general de los estudiantes en el instituto.

El objetivo específico 4 fue: Establecer la relación entre seguridad y satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024, donde en la tabla No. 11 que al cruzar los datos de la dimensión Seguridad con la variable satisfacción estudiantil, ambas coinciden en un 42,1%, en consecuencia, se demuestra que existe un vínculo entre la dimensión Seguridad con una de las variables de estudio: Satisfacción del estudiante, y la correlación de Spearman al obtener una Rho 0,668** con un nivel de significancia en 0,01 (bilateral) y de acuerdo a la formulación estadística presenta una relación de influencia alta y directa; con ello se aceptó la Hipótesis de investigación 4.

Contrastando los resultados con los obtenidos por Gerónimo & Guerra (2023) quienes expresaron que existe una relación positiva entre la percepción de seguridad y la satisfacción de los estudiantes, coincidimos, por ende, la percepción de seguridad puede incluir aspectos como la infraestructura segura, la presencia de personal de seguridad y la implementación de políticas y protocolos que protejan a los estudiantes. Mejorar estos aspectos podría ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción de los estudiantes en el instituto.

Por último, en el objetivo específico 5, Establecer la relación entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico

Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024, se puede visualizar en la tabla No. 12 que al cruzar los datos de la dimensión empatía con la variable satisfacción del estudiante, se puede evidenciar que ambas coinciden en un 41.4%%, en consecuencia, se infiere que existe un vínculo entre esta dimensión con una de las variables de estudio, pero no muy significativo; indicando que la correlación Rho de Spearman es de 0,604 y de acuerdo a la formulación estadística presenta una relación de influencia alta, directa, además, se encontró que el nivel de significancia en el nivel 0,01 (bilateral); con ello se acepta la H₁: Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar Amotape-Paita, 2024.

Coincidimos con Aguilar (2023) quien expresó que existe una correlación positiva entre la percepción de empatía y la satisfacción de los estudiantes, por ende, promover la empatía en el instituto puede involucrar la capacitación del personal en habilidades de comunicación y atención al estudiante, la implementación de políticas que favorezcan un ambiente inclusivo y comprensivo, y la creación de espacios donde los estudiantes se sientan escuchados y valorados. Estos resultados también confirman lo indicado por la Teoría de la expectativa-valor propuesta por Vroom (1960) quien ayuda a entender cómo la empatía en el entorno educativo puede influir positivamente en la satisfacción del estudiante. Un enfoque empático por parte de los docentes refuerza las expectativas de los estudiantes de que su esfuerzo será recompensado, mejorar la instrumentalidad al garantizar que los estudiantes sientan que sus logros serán reconocidos, y aumentar la valencia al hacer que las recompensas sean más significativas. En conjunto, la empatía contribuye significativamente a la satisfacción estudiantil, creando un ambiente donde los estudiantes se sienten valorados y motivados.

Es importante destacar las fortalezas y debilidades del estudio, pues en lo que se refiere a las fortalezas, se contó con suficiente información referente a la variable gestión educativa ya que no hubieron objeciones al acceder a la información de la institución I.E.S.T.P Simón Bolívar, respecto a las debilidades y dependiendo de cómo se han implementado las recomendaciones de este estudio, se podría enfrentar a desafíos estructurales o administrativos en el instituto que puedan limitar su efectividad.

VI. CONCLUSIONES

Reflexionados los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existe una estrecha relación entre gestión educativa y la satisfacción estudiantil (tablas 7 y 14) concordando con estudios previos y postulados teóricos, en que mejorando la gestión educativa se puede contar con un alto nivel de satisfacción de los estudiantes.
2. Existe correlación positiva de moderada a fuerte entre la percepción de tangibilidad y la satisfacción estudiantil según los resultados obtenidos en Tablas 8 y 15, pues los aspectos físicos y materiales de los servicios educativos tienen un impacto importante en la satisfacción de los estudiantes.
3. Existe una correlación positiva moderada entre la percepción de fiabilidad y la satisfacción estudiantil (Tablas 9 y 16) indica que la capacidad que tienen las autoridades para cumplir con lo prometido tiene un impacto importante en la satisfacción de los estudiantes.
4. Existe correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta de la institución y la satisfacción estudiantil (Tablas 10 y 17) pues la rapidez y eficacia en la respuesta a las necesidades y solicitudes de los estudiantes contribuye en mantener un alto nivel de satisfacción en los estudiantes.
5. Existe una correlación positiva entre Seguridad y Satisfacción Estudiantil evidenciando que la percepción de seguridad está estrechamente relacionada con la satisfacción de los estudiantes (Tablas 11 y 18), ya que los estudiantes al sentir que su entorno es más seguro, su satisfacción general aumenta, brindándoles la tranquilidad que necesitan para asegurar sus aprendizajes.
6. Existe una correlación positiva moderada entre Empatía y Satisfacción Estudiantil, lo cual sugiere que la empatía es un factor importante en la satisfacción de los estudiantes (Tablas 12 y 19), pues el sentir que sus docentes y compañeros se identifican con ellos comprendiéndolos en sus problemas personales, eleva su nivel de satisfacción en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los responsables de la educación superior no universitaria de la DREP, se sugiere proporcionar formación constante a directivos y coordinadores en liderazgo educativo, gestión del cambio y toma de decisiones basada en datos, esto permitirá ejercer una gestión educativa de manera más efectiva y alineada con las necesidades de los estudiantes, asegurando un alto nivel de satisfacción.
2. A los directivos del Instituto Tecnológico Simón Bolívar, tomar atención a los aspectos tangibles, siendo necesario realizar un diagnóstico de las instalaciones actuales y priorizar la renovación de aquellas que se encuentren en mal estado, con especial atención a los espacios pedagógicos como aulas, laboratorios, bibliotecas y áreas comunes asimismo es necesario incorporar prácticas sostenibles en la gestión de las instalaciones, como el uso de energías renovables, reciclaje, y eficiencia en el uso de recursos, esto no solo mejora la tangibilidad, sino que también sensibiliza a los estudiantes sobre la importancia de la sostenibilidad.
3. A los directivos del Instituto Tecnológico Simón Bolívar establecer y comunicar claramente los estándares académicos y los resultados de aprendizaje esperados para cada curso y programa, y que la rendición de cuentas llegue hasta los estudiantes, de tal manera que afiance la confianza que los estudiantes tienen en la gestión fiable y transparente; asimismo, implementar programas de capacitación continua para el personal docente, asegurando que estén bien preparados y actualizados en sus respectivas áreas de especialización, así como en metodologías de enseñanza efectivas.
4. Con los resultados obtenidos se recomienda a las autoridades del Instituto Tecnológico Simón Bolívar implementar múltiples canales de comunicación, como correo electrónico, chat en línea, redes sociales, y una línea telefónica directa, para que los estudiantes puedan ponerse en contacto fácilmente con el personal de la institución, y hagan conocer las necesidades o problemas que surgen en el Instituto y se puedan resolver inmediatamente, evitando consecuencias altamente negativas.

5. A las autoridades del Instituto se recomienda instalar cámaras de seguridad en puntos estratégicos del campus, como entradas, pasillos, estacionamientos y áreas comunes, para monitorear y disuadir actividades sospechosas, asimismo aumentar la presencia de personal de seguridad capacitado y visible en el campus, especialmente durante las horas pico y eventos especiales, para garantizar una respuesta rápida en caso de incidentes.
6. En consideración a los resultados se recomienda al personal directivo del Instituto, implementar programas de capacitación para el personal docente y administrativo sobre inteligencia emocional y habilidades de comunicación empática, esto incluye técnicas para escuchar activamente y responder de manera comprensiva a las preocupaciones de los estudiantes

REFERENCIAS

- Aguilar, C. (2023). *Gestión educativa institucional y su relación con la satisfacción académica de los oficiales alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Arancibia, L. (2021). *Gestión educativa estratégica a distancia y satisfacción escolar en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Tacna, 2020*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Bazán, T. (2019). *Nivel de satisfacción de los alumnos del Nivel Primaria, de la Escuela San Nicolás en Huamachuco*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Canchaya, C. (2019). *Gestión Educativa Y Satisfacción De Calidad De Servicio Educativo Desde La Perspectiva De Los Padres De Familia En La Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. Lima: Universidad César Vallejo .
- Cevallos, V., & Escobar, M. (2023). *Calidad de atención al cliente en la educación básica superior*. Quito: Universidad Técnica de Manabí.
- Cujilema, J. (2020). *SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019 – 2020*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Fernández, K. (2022). *GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20311 NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN, AMBAR-2021*. Huacho: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.

- Flores, P. (2019). *Calidad del servicio brindado en relación a la satisfacción de la población estudiantil de una Universidad Pública del Perú*. Lima: Universidad Pública del Perú.
- Fullan, M. (2014). *The principal: Three keys for maximizing impact*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gerónimo, C., & Guerra, M. (2023). *GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL PERÚ – 2023*. Cañete: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE.
- Guerra, M., & Gerónimo, C. (2023). *Gestión educativa y satisfacción en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de una universidad nacional del Perú – 2023*. Lima: Universidad Nacional de Cañete.
- León, E. (2023). *Gestión educativa y aprendizaje significativo desde la perspectiva docente en una Institución Educativa de Piura, 2021*. Piura: Universidad César Vallejo .
- Mauricio, M., Galindo, J., & Blanco, M. (2023). Perspectiva teórica de la satisfacción de estudiantes de escuelas de negocios de universidades privadas . *VinculaTégica EFAN 10, 2*.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de calidad del servicio educativo respecto a especialidades*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Povis, P. (2018). *Gestión Educativa y calidad del servicio educativo en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe*. Huancayo: Universidad Nacional del Callao.
- Quispe , E. (2019). *Gestión educativa y satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de Chilca – Huancayo, Región Junín, 2018*. Huancayo: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle.
- Ramírez, R. (2023). *ESTRATEGIA DE GESTIÓN EDUCATIVA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 11011*

SEÑOR DE LOS MILAGROS - CHICLAYO. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Suna, R. (2021). *Gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Austral Cusco, 2019*. Cusco: Universidad Peruana Unión.

UNESCO. (2021). Data innovation for producing SDG 4 indicators: a global analytical report. *Information Paper No. 95*, 54.

Urcia, V., Colca, G., Santamaría, K., & Pavis, M. (2021). GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE LA ESTRATEGIA APRENDO EN CASA EN TIEMPO DE PANDEMIA. *Sinergias educativas*, 3.

Velastegui, R., & Garcés, M. (2023). *La gestión educativa y la calidad de vida de docentes de la Unidad Educativa Suizo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Veramendi, P. (2019). *La Gestión educativa y calidad educativa de una Institución Educativa dentro de la Provincia del Callao-Perú*. Lima: Universidad Nacional del Callao.

ANEXOS

			<p>X₄ Seguridad</p> <p>X₅ Empatía</p>	<p>X_{4.1} Nivel de información sobre consultas</p> <p>X_{4.2} Nivel de comunicación oportuna</p> <p>X_{5.1} Nivel de atención personalizada</p> <p>X_{5.2} Nivel de comprensión de necesidades específicas</p>	
V2: Satisfacción del estudiante	<p>La satisfacción en los centros técnicos de educación superior se manifiesta en una actitud positiva a corto plazo, que se basa en apreciar la experiencia educativa del estudiante, esto se ajusta a las tendencias actuales, y se establece considerando el desarrollo progresivo de la satisfacción de los usuarios, adoptando un enfoque amplio y bien fundamentado sobre el tema. (Casidy, 2014)</p>	<p>La variable satisfacción del estudiante, se operacionalizó al medir el grado en que los estudiantes se sienten contentos y satisfechos con su experiencia educativa, organizado en las dimensiones de: infraestructura, plana docente y servicios administrativos. Para su análisis se utilizó un cuestionario con 15 ítems cuya medición se realizó en la escala de Likert</p>	<p>Y₁ Infraestructura</p> <p>Y₂ Plana Docente</p>	<p>Y_{1.1} Nivel de estado de instalaciones</p> <p>Y_{1.2} Nivel de iluminación de instalaciones</p> <p>Y_{2.1} Nivel de metodología del docente</p> <p>Y_{2.2} Nivel de dominio del tema</p>	<u>Ordinal</u>

			Y ₃ Servicios Administrativos	Y _{3.1} Nivel de comprensión de necesidades Y _{3.2} Nivel de amabilidad Y _{3.3} Nivel de organización	
--	--	--	---	---	--

Anexo 02:

Instrumento – Cuestionario de encuesta a estudiantes para evaluar la Gestión educativa en un Instituto Tecnológico público de Paíta, 2024.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los recuadros de cada pregunta.

N°	Dimensión: Tangibilidad	1	2	3	4	5
		TD	D	NAND	DA	TDA
1	Considera que la apariencia de los equipos y maquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el o los estudiantes.					
2	Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el o los estudiantes.					
3	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a él o los estudiantes.					
4	Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo) de forma permanente por parte del personal.					
5	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales.					
6	Considera que el material entregado es llamativo a simple vista.					
	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
7	Se cumple los compromisos con el o los estudiante(s) en un tiempo determinado.					
8	Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el o los estudiante(s) lo requieren.					
9	Se da muestra de sincero interés por resolver el o los problemas del estudiante.					
10	Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiantes.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes.					
12	Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.					
13	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes.					
14	Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes.					
	Dimensión: Seguridad					
15	Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiantes.					
16	Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al o los estudiantes.					
17	Se informa de todos los servicios o actividades, mostrando una comunicación oportuna con el o los estudiantes.					
18	Se manifiesta un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiantes.					
	Dimensión: Empatía					

19	Se brinda atención individual o personalizada cuando el estudiante lo requiere o necesita.					
20	Se expresa amabilidad en la atención personal demostrando carisma, confianza con el o los estudiantes.					
21	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiantes.					
22	Se demuestra buen manejo en el entendimiento de la comprensión de los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiantes.					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO: GESTIÓN EDUCATIVA

Ficha técnica para Instrumento – Cuestionario de encuesta a estudiantes para evaluar la Gestión educativa en un Instituto Tecnológico público de Paita, 2024.

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1. **Técnica:** Encuesta.
2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
3. **Lugar:** Amotape – Paita - Piura
4. **Forma de aplicación:** Libre.
5. **Fecha de aplicación:** 2024
6. **Autor:** Clodoveo Javier Peralta Montero
7. **Medición:** Gestión Educativa
8. **Administración:** Estudiantes de IESTP Simón Bolívar
9. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO: El cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024, a partir de la percepción que tienen los estudiantes.

III.- DIMENSIONES E INDICADORES:

Tangibilidad:

- Nivel de estado de maquinaria y equipos
- Nivel de ambientes o talleres de trabajo
- Nivel de material educativo

Fiabilidad:

- Nivel de compromiso con el estudiante
- Nivel de resolución de problemas

Capacidad de respuesta:

- Nivel de disponibilidad de ayuda
- Nivel de atención adecuada

Seguridad:

- Nivel de información sobre consultas
- Nivel de comunicación oportuna

Empatía:

- Nivel de atención personalizada
- Nivel de comprensión de necesidades específicas

IV.-DESCRIPCIÓN:

1. El cuestionario de Gestión escolar que consta de 22 ítems, de los cuales **6** corresponde a la dimensión **Tangibilidad**, **4** en **Fiabilidad**, **4** para la **Capacidad de respuesta**, **4** para la **Seguridad** y **4** para la dimensión **Empatía**.
2. El cuestionario ha sido elaborado con ítems de percepción, por lo cual son afirmaciones que se les ha asignado los siguientes valores: Totalmente de acuerdo=5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, Desacuerdo=2, Totalmente en Desacuerdo= 1, los cuales multiplicado el puntaje máximo (5) por el número de preguntas (22) nos da un puntaje máximo de 110, y el mínimo sería 22.
3. Los grados para describir la gestión educativa se ha considerado 5 niveles:
Malo
Regular
Bueno
Muy bueno
4. El nivel de confiabilidad es alto, pues alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.963 por lo cual es altamente confiable para recoger la información para lo cual ha sido elaborado.
5. El sistema de calificación para las cinco dimensiones, se ha considerado de acuerdo al número de ítems, teniendo en cuenta la puntuación que le corresponde.
Para obtener los rangos, se tuvo en cuenta la siguiente formula:
$$R = V_{\text{máx}} - V_{\text{mín}} = 110 - 22 = 88$$

$$I = 88/5 = 17,6$$

V.-MATERIALES: Cuestionario para los estudiantes a través de Google Forms.

VI.-CALIFICACIÓN:

NIVEL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO -GENERAL:

GESTIÓN EDUCATIVA	RANGO DE PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
Muy bueno	88 – 110	El estudiante está completamente de acuerdo con la idea o posición expresada.
Bueno	66 – 87	El estudiante concuerda con la idea principal, aunque podría tener algunas pequeñas reservas o matices.
Regular	44 – 65	El estudiante no tiene una opinión fuerte a favor ni en contra, o no se siente lo suficientemente informada o interesada para tomar una posición.
Malo	22 – 43	El estudiante no está de acuerdo con la idea o posición expresada, aunque este desacuerdo puede no ser absoluto o radical.

Anexo 03: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO GESTIÓN EDUCATIVA
Experto 1 Matriz de validación de Gestión educativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "... Cuestionario...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Gálvez Niño	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación	
Institución donde labora:	Dirección Regional de Educación Piura	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. **Propósito de la evaluación:**
 Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala (Cuestionario)**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Clodoveo Javier Peralta Montero
Procedencia:	Piura
Administración:	Universidad César Vallejo – Filial Piura
Tiempo de aplicación:	Virtual
Ámbito de aplicación:	IESTP Simón Bolívar, Amotape – Paita - Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por 31 preguntas (16 preguntas correspondientes a la variable Gestión educativa y 15 preguntas para la variable Satisfacción del estudiante). Es necesario precisar que la variable Gestión educativa está dividida en dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La variable Satisfacción del estudiante está dividida en dimensión infraestructura, plana docente y servicio administrativo.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensión	Definición
Gestión educativa	Tangibilidad	Según Veramendi (2019) indica que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.
	Fiabilidad	Según Nobarro (2018) indica que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa, los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.
	Capacidad de Respuesta	Según Quispe (2019) indica que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.
	Seguridad	Según Bazán (2019) indica que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.
	Empatía	Según Guerra & Gerónimo (2023) indican que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.
Satisfacción del estudiante	Infraestructura	Según Flores (2019) se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros, una infraestructura adecuada y bien mantenida.

		contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.
	Plana Docente	Según Povis (2018) hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.
	Servicios Administrativos	Según Quispe (2019) se refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE elaborado por mi persona en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

- Primera dimensión: INFRAESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: Medir las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros

Indicadores	Item	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y _{1.1} Nivel de estado de instalaciones	Las instalaciones de la institución se observan en buen estado, y aptas para brindar un buen servicio. Las aulas cuentan con iluminación natural y ventilación.	X		X		X		
Y _{1.2} Nivel de iluminación de instalaciones	Siente que las instalaciones y edificaciones de la institución educativa son seguras en caso de sismo. Las aulas talleres están debidamente equipadas.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: PLANA DOCENTE
- Objetivos de la Dimensión: Medir al cuerpo docente de la Institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Indicadores	Item	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y _{2.1} Nivel de metodología del docente	Existe un respeto de docente a estudiantes. Le agrada la metodología empleada por el docente.	X		X		X		
Y _{2.2} Nivel de dominio del tema	El docente muestra dominio del tema. El docente fomenta en sus trabajos en grupo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- Objetivos de la Dimensión: Medir los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y.2.1 Nivel de comprensión de necesidades	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes. Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.	X		X		X		
Y.2.2 Nivel de amabilidad	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes. Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes.	X		X		X		
Y.2.3 Nivel de organización	El personal administrativo refleja en su trabajo capacidad de organización del servicio. El comportamiento del personal administrativo le genera confianza y a la vez seguridad.	X		X		X		

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
SECRETARÍA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
Firma del evaluador
Mg. Patricia Córdova
ESPECIALISTA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
TECNOLOGÍA DESIP

P4: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de especificidad y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gabb y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarrand et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver: <https://www.frcvallasaciones.com/cedes2017/cedes2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Experto 2 Matriz de validación de Gestión educativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "...Cuestionario...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Enrique Rivera Uoclla		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Dirección Regional de Educación Piura		
Institución donde labora:	DRE Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Clodoveo Javier Peralta Montero
Procedencia:	Piura
Administración:	Universidad César Vallejo – Filial Piura
Tiempo de aplicación:	Virtual
Ámbito de aplicación:	IESTP Simón Bolívar, Amotape – Paita - Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por 31 preguntas (16 preguntas correspondientes a la variable Gestión educativa y 15 preguntas para la variable Satisfacción del estudiante). Es necesario precisar que la variable Gestión educativa está dividida en dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La variable Satisfacción del estudiante está dividida en dimensión infraestructura, plana docente y servicio administrativo.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensión	Definición
Gestión educativa	Tangibilidad	Según Veramendi (2019) indica que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.
	Fiabilidad	Según Nobarío (2018) indica que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa; los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.
	Capacidad de Respuesta	Según Quispe (2019) indica que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.
	Seguridad	Según Bazán (2019) indica que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.
Satisfacción del estudiante	Empatía	Según Guerra & Gerónimo (2023) indican que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.
	Infraestructura	Según Flores (2019) se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros; una infraestructura adecuada y bien mantenida

		contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.
	Piana Docente	Según Povis (2018) hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.
	Servicios Administrativos	Según Quispe (2019) se refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE elaborado por mi persona en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del instrumento: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

- Primera dimensión: INFRAESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: Medir las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y.1.1 Nivel de estado de instalaciones	Las instalaciones de la institución se observan en buen estado, y aptas para brindar un buen servicio. Las aulas cuentan con iluminación natural y ventilación.	X		X		X		
Y.1.2 Nivel de iluminación de instalaciones	Siente que las instalaciones y edificaciones de la institución educativa son seguras en caso de sismo. Las aulas talleres están debidamente equipadas.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: PLANA DOCENTE
- Objetivos de la Dimensión: Medir al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y _{2.1} Nivel de metodología del docente	Existe un respeto de docente a estudiante. Le agrada la metodología empleada por el docente.	X		X		X		
Y _{2.2} Nivel de dominio del tema	El docente muestra dominio del tema. El docente fomenta se realicen los trabajos en grupo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- Objetivos de la Dimensión: Medir los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y _{3.1} Nivel de comprensión de necesidades	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes. Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.	X		X		X		
Y _{3.2} Nivel de amabilidad	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes.	X		X		X		
Y _{3.3} Nivel de organización	Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes. El personal administrativo refleja en su trabajo capacidad de organización del servicio. El comportamiento del personal administrativo le genera confianza y a la vez seguridad.	X		X		X		


 Enriqué Riveda Lloella
 Firma del evaluador

DNI 02805924

M^{te}: ENRIQUE RIVEDA LLOELLA.

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspa.gov.bo/revistaspa/2017/04/05/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Experto 3 Matriz de validación de Gestión educativa



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "...Cuestionario...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Ignacio Zapata		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	Dirección Regional de Educación Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Clodoveo Javier Peralta Montero
Procedencia:	Piura
Administración:	Universidad César Vallejo – Filial Piura
Tiempo de aplicación:	Virtual
Ámbito de aplicación:	IESTP Simón Bolívar, Amotape – Paita - Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por 31 preguntas (16 preguntas correspondientes a la variable Gestión educativa y 15 preguntas para la variable Satisfacción del estudiante). Es necesario precisar que la variable Gestión educativa está dividida en dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La variable Satisfacción del estudiante está dividida en dimensión infraestructura, plana docente y servicio administrativo.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensión	Definición
Gestión educativa	Tangibilidad	Según Veramendi (2019) indica que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.
	Fiabilidad	Según Nobarro (2018) indica que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa; los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.
	Capacidad de Respuesta	Según Quispe (2019) indica que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.
	Seguridad	Según Bazán (2019) indica que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.
	Empatía	Según Guerra & Gerónimo (2023) indican que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.
Satisfacción del estudiante	Infraestructura	Según Flores (2019) se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros; una infraestructura adecuada y bien mantenida



		contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.
	Plana Docente	Según Povis (2018) hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.
	Servicios Administrativos	Según Quispe (2019) se refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA elaborado por mi persona en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{1.1} Nivel de estado de maquinaria y equipos	Se considera que la apariencia de los equipos y máquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para él o los estudiantes. Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para él o los estudiantes.	X		X		X		
X _{1.2} Nivel de ambientes o talleres de trabajo	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a él o los estudiantes. Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo) de forma permanente por parte del personal.	X		X		X		
X _{1.3} Nivel de material educativo	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales Considera que el material entregado es llamativo a simple vista	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: FIABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{2.1} Nivel de compromiso con el estudiante	Se cumple los compromisos con el o los estudiante(s) en un tiempo determinado. Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el o los estudiante(s) lo requieren.	X		X		X		
X _{2.2} Nivel de resolución de problemas	Se da muestra de sincero interés por resolver el o los problemas del estudiante. Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuarta dimensión: SEGURIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{4.1} Nivel de información sobre consultas	Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiantes. Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al o los estudiantes.	X		X		X		
X _{4.2} Nivel de comunicación oportuna	Se informa de todos los servicios o actividades, mostrando una comunicación oportuna con el o los estudiantes. Se manifiesta un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: EMPATÍA
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Xs.1 Nivel de atención personalizada	Se brinda atención individual o personalizada cuando el estudiante lo requiere o necesita.	X		X		X		
	Se expresa amabilidad en la atención personal demostrando carisma, confianza con el o los estudiantes.							
Xs.2 Nivel de comprensión de necesidades específicas	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiantes.	X		X		X		
	Se demuestra buen manejo en el entendimiento de la comprensión de los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiantes.							

Mg. CPC José Ipaquiri Zapata
MAT. N° 07-554

Firma del evaluador
DNI 02724210

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver: <https://www.truvallespaucos.com/cted2017/cted2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**ANEXO 4: PRUEBA DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH
CUESTIONARIO: GESTIÓN EDUCATIVA**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que la apariencia de los equipos y maquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el o los estudiantes.	81,8571	172,129	,469	,967
2. Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el o los estudiantes	81,6667	171,833	,541	,965
3. Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a él o los estudiantes.	81,0000	170,700	,795	,961
4. Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo) de forma permanente por parte del personal.	80,5714	179,657	,444	,964
5. Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales.	81,2381	168,690	,649	,963

6. Considera que el material entregado es llamativo a simple vista.	81,3333	168,733	,864	,960
7. Se cumple los compromisos con el o los estudiante(s) en un tiempo determinado.	80,9048	171,790	,933	,959
8. Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el o los estudiante(s) lo requieren.	80,7143	176,414	,781	,961
9. Se da muestra de sincero interés por resolver el o los problemas del estudiante.	81,0000	169,300	,857	,960
10. Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiantes.	81,0000	172,500	,911	,960
11. Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes.	80,7619	175,290	,790	,961
12. Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.	81,0952	169,790	,857	,960
13. Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes.	80,8571	169,629	,858	,960
14. Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes.	80,7619	178,290	,704	,962
15. Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiantes.	80,8095	176,262	,772	,961

16. Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al o los estudiantes.	80,9524	170,248	,899	,960
17. Se informa de todos los servicios o actividades, mostrando una comunicación oportuna con el o los estudiantes.	80,8571	175,929	,840	,961
18. Se manifiesta un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiantes.	80,9048	179,090	,833	,961
19. Se brinda atención individual o personalizada cuando el estudiante lo requiere o necesita.	81,0000	175,100	,769	,961
20. Se expresa amabilidad en la atención personal demostrando carisma, confianza con el o los estudiantes.	80,8571	174,429	,830	,961
21. Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiantes.	81,0000	176,600	,886	,961
22. Se demuestra buen manejo en el entendimiento de la comprensión de los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiantes.	80,8571	181,529	,583	,963

Tabla de valores de Alpha de Cronbach

0.81 a 1.00	(Muy alta)
0.61 a 0.80	(Alta)
0.41 a 0.60	(Moderada)
0.21 a 0.40	(Baja)
0.00 a 0.20	(Muy baja)

Anexo 05: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Instrumento – Cuestionario de encuesta a estudiantes para evaluar la Satisfacción del estudiante en un Instituto Tecnológico público de Paíta, 2024.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los recuadros de cada pregunta.

N°	Dimensión: Infraestructura	1	2	3	4	5
		TD	D	NAND	DA	TDA
1	Las instalaciones de la institución se observan en buen estado, y aptas para brindar un buen servicio.					
2	Las aulas cuentan con iluminación natural y ventilación					
3	Siente que las instalaciones y edificaciones de la institución educativa son seguras en caso de sismo.					
4	Las aulas talleres están debidamente equipadas.					
Dimensión: Plana docente		1	2	3	4	5
5	Existe un respeto de docente a estudiante.					
6	Le agrada la metodología empleada por el docente.					
7	El docente muestra dominio del tema.					
8	El docente fomenta se realicen los trabajos en grupo.					
Dimensión: Servicio administrativo		1	2	3	4	5
9	El personal administrativo entiende las necesidades específicas que presenta el estudiante.					
10	El personal administrativo brinda horarios convenientes para todos los estudiantes.					
11	El personal administrativo muestra amabilidad y un buen trato.					
12	El personal administrativo muestra igualdad para todos sus clientes.					
13	El personal administrativo refleja en su trabajo capacidad de organización del servicio.					
14	El comportamiento del personal administrativo le genera confianza y a la vez seguridad.					

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO

Ficha técnica para Instrumento – Cuestionario de encuesta a estudiantes para evaluar la Satisfacción del estudiante en un Instituto Tecnológico público de Paíta, 2024.

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1. **Técnica:** Encuesta.
2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
3. **Lugar:** Amotape – Paíta - Piura
4. **Forma de aplicación:** Libre.
5. **Fecha de aplicación:** 2024
6. **Autor:** Clodoveo Javier Peralta Montero

7. **Medición:** Satisfacción del estudiante
8. **Administración:** Estudiantes de IESTP Simón Bolívar
9. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO: El cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024, a partir de la percepción que tienen los estudiantes.

III.- DIMENSIONES E INDICADORES:

Infraestructura:

- Nivel de estado de instalaciones
- Nivel de iluminación de instalaciones

Plana Docente:

- Nivel de metodología del docente
- Nivel de dominio del tema

Servicios Administrativos:

- Nivel de comprensión de necesidades
- Nivel de amabilidad
- Nivel de organización

IV.-DESCRIPCIÓN:

1. El cuestionario de Satisfacción del estudiante que consta de 14 ítems, de los cuales **4** corresponde a la dimensión **Infraestructura**, **4** en **Plana Docente** y **6** para los **Servicios Administrativos**.
2. El cuestionario ha sido elaborado con ítems de percepción, por lo cual son afirmaciones que se les ha asignado los siguientes valores: Totalmente de acuerdo=5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, Desacuerdo=2, Totalmente en Desacuerdo= 1, los cuales multiplicado el puntaje máximo (5) por el número de preguntas (14) nos da un puntaje máximo de 70, y el mínimo sería 14
3. Los grados para describir la gestión educativa se ha considerado 5 niveles:
Totalmente de acuerdo,
Bajo,
Medio
Alto
Muy alto

4. El nivel de confiabilidad es alto, pues alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.821 por lo cual es altamente confiable para recoger la información para lo cual ha sido elaborado.
5. El sistema de calificación para las cinco dimensiones, se ha considerado de acuerdo al número de ítems, teniendo en cuenta la puntuación que le corresponde.

Para obtener los rangos, se tuvo en cuenta la siguiente formula:

$$R = V_{\text{máx}} - V_{\text{mín}} = 70 - 14 = 56$$

$$I = 56/4 = 14$$

V.-MATERIALES: Cuestionario para los estudiantes a través de Google Forms.

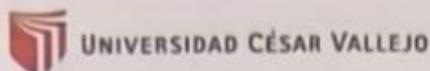
VI.-CALIFICACIÓN:

NIVEL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO -GENERAL:

NIVEL DE DESEMPEÑO	RANGO DE PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
Muy Alto	56 – 70	La persona está completamente de acuerdo con la idea o posición expresada.
Alto	42 – 56	La persona concuerda con la idea principal, aunque podría tener algunas pequeñas reservas o matices.
Medio	28 – 41	La persona no tiene una opinión fuerte a favor ni en contra, o no se siente lo suficientemente informada o interesada para tomar una posición.
Bajo	14 – 27	La persona está completamente en desacuerdo con la idea o posición presentada.

**ANEXO 6: VALIDACIÓN DE CONTENIDO. JUICIO DE EXPERTOS.
CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

Experto 1 Matriz de validación de Satisfacción del estudiante



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Gálvez Nino		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	()	Social ()
	Educativa (X)		Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	Dirección Regional de Educación Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Clodoveo Javier Peralta Montero
Procedencia:	Piura
Administración:	Universidad César Vallejo – Filial Piura
Tiempo de aplicación:	Virtual
Ámbito de aplicación:	IESTP Simón Bolívar, Amotape – Paíta - Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por 31 preguntas (16 preguntas correspondientes a la variable Gestión educativa y 15 preguntas para la variable Satisfacción del estudiante). Es necesario precisar que la variable Gestión educativa está dividida en dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La variable Satisfacción del estudiante está dividida en dimensión infraestructura, plana docente y servicio administrativo.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensión	Definición
Gestión educativa	Tangibilidad	Según Veramendi (2019) indica que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.
	Fiabilidad	Según Nobarro (2018) indica que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa; los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.
	Capacidad de Respuesta	Según Quispe (2019) indica que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.
	Seguridad	Según Bazán (2019) indica que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.
	Empatía	Según Guerra & Gerónimo (2023) indican que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.
Satisfacción del estudiante	Infraestructura	Según Flores (2019) se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros; una infraestructura adecuada y bien mantenida

		contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.
	Plana Docente	Según Povis (2018) hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.
	Servicios Administrativos	Según Quispe (2019) se refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA elaborado por mi persona en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{1.1} Nivel de estado de maquinaria y equipos	Se considera que la apariencia de los equipos y máquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el o los estudiantes. Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el o los estudiantes.	X		X		X		
X _{1.2} Nivel de ambientes o talleres de trabajo	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a él o los estudiantes. Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo) de forma permanente por parte del personal.	X		X		X		
X _{1.3} Nivel de material educativo	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folietos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales. Considera que el material entregado es llamativo a simple vista	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA
- Objetivos de la Dimensión: Medir la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva.

Indicadores	Item	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{3.1} Nivel de disponibilidad de ayuda	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes. Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con él o los estudiantes.	X		X		X		
X _{3.2} Nivel de atención adecuada	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con él o los estudiantes. Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: FIABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{2.1} Nivel de compromiso con el estudiante	Se cumple los compromisos con el o los estudiante(s) en un tiempo determinado. Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal a la primera vez que el o los estudiante(s) lo requieren.	X		X		X		
X _{2.2} Nivel de resolución de problemas	Se da muestra de sincero interés por resolver el o los problemas del estudiante. Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuarta dimensión: SEGURIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X4.1 Nivel de información sobre consultas	Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiantes. Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al o los estudiantes.	X		X		X		
X4.2 Nivel de comunicación oportuna	Se informa de todos los servicios o actividades, mostrando una comunicación oportuna con el o los estudiantes. Se manifiesta un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: EMPATÍA
- Objetos de la Dimensión: Medir la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general.

Indicadores	Item	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Xu.1 Nivel de atención personalizada	Se brinda atención individual o personalizada cuando el estudiante lo requiere o necesita. Se expresa amabilidad en la atención personal demostrando carisma, confianza con el o los estudiantes.	X		X		X		
Xu.2 Nivel de comprensión de necesidades específicas	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiantes. Se demuestra buen manejo en el entendimiento de la comprensión de los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiantes.	X		X		X		

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PIURA

César Vallejo
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PIURA
ESPECIALISTA EN ASesoría TÉCNICA
TECNOLOGÍA EDUCATIVA
DNI 02657136

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), menciona que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McClairand et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrtás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrtás et al. (2003).
Ver: <https://www.repositorio.cepal.org/bitstream/handle/10665/117092/2/S1100203.pdf> entre otra bibliografía.

Experto 2 Matriz de validación de Satisfacción del estudiante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "... Cuestionario...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Enrique Rivera Uoclla	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación	
Institución donde labora:	Dirección Regional de Educación Piura	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Clodoveo Javier Peralta Montero
Procedencia:	Piura
Administración:	Universidad César Vallejo – Filial Piura
Tiempo de aplicación:	Virtual
Ámbito de aplicación:	IESTP Simón Bolívar, Amotape – Paita - Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por 31 preguntas (16 preguntas correspondientes a la variable Gestión educativa y 15 preguntas para la variable Satisfacción del estudiante). Es necesario precisar que la variable Gestión educativa está dividida en dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La variable Satisfacción del estudiante está dividida en dimensión infraestructura, plana docente y servicio administrativo.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensión	Definición
Gestión educativa	Tangibilidad	Según Veramendi (2019) indica que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.
	Fiabilidad	Según Nobario (2018) indica que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa; los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.
	Capacidad de Respuesta	Según Quispe (2019) indica que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.
	Seguridad	Según Bazán (2019) indica que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.
	Empatía	Según Guerra & Gerónimo (2023) indican que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.
Satisfacción del estudiante	Infraestructura	Según Flores (2019) se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros; una infraestructura adecuada y bien mantenida

		contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.
	Plana Docente	Según Povis (2018) hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.
	Servicios Administrativos	Según Quispe (2019) se refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA elaborado por mi persona en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{1.1} Nivel de estado de maquinaria y equipos	Se considera que la apariencia de los equipos y maquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el o los estudiantes. Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el o los estudiantes.	X		X			X	
X _{1.2} Nivel de ambientes o talleres de trabajo	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a él o los estudiantes. Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo) de forma permanente por parte del personal.	X		X			X	
X _{1.3} Nivel de material educativo	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales. Considera que el material entregado es llamativo a simple vista	X		X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: FIABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Medir capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{2.1} Nivel de compromiso con el estudiante	Se cumple los compromisos con el o los estudiante(s) en un tiempo determinado. Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el o los estudiante(s) lo requieren.	X		X		X		
X _{2.2} Nivel de resolución de problemas	Se da muestra de sincero interés por resolver el o los problemas del estudiante. Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA
- Objetivos de la Dimensión: Medir la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{3.1} Nivel de disponibilidad de ayuda	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes. Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.	X		X		X		
X _{3.2} Nivel de atención adecuada	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes. Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuarta dimensión: SEGURIDAD
- Objetos de la Dimensión: Medir la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación.

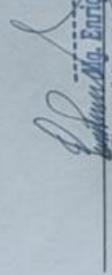
Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X4.1 Nivel de información sobre consultas	Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiantes. Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al o los estudiantes.	X		X		X		
X4.2 Nivel de comunicación oportuna	Se informa de todos los servicios o actividades, mostrando una comunicación oportuna con el o los estudiantes. Se manifiesta un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiantes.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: EMPATÍA
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general.

Indicadores	Item	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
X _{5.1} Nivel de atención personalizada	Se brinda atención individual o personalizada cuando el estudiante lo requiere o necesita.	X		X		X		
	Se expresa amabilidad en la atención personal demostrando carisma, confianza con el o los estudiantes.							
X _{5.2} Nivel de comprensión de necesidades específicas	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiantes.	X		X		X		
	Se demuestra buen manejo en el entendimiento de la comprensión de los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiantes.							


 Mg. Enríque RIVERA LLOCLLA
 DNI 02805924
 Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experiencia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003)).
 Ver : <https://www.revisiõespeco6.com/ctes/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Experto 3 Matriz de validación de Satisfacción del estudiante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "...Cuestionario...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Iponaque Zapata		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	()	Social ()
	Educativa	(X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	Dirección Regional de Educación Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Clodoveo Javier Peralta Montero
Procedencia:	Piura
Administración:	Universidad César Vallejo – Filial Piura
Tiempo de aplicación:	Virtual
Ámbito de aplicación:	IESTP Simón Bolívar, Amotape – Paita - Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por 31 preguntas (16 preguntas correspondientes a la variable Gestión educativa y 15 preguntas para la variable Satisfacción del estudiante). Es necesario precisar que la variable Gestión educativa está dividida en dimensión tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). La variable Satisfacción del estudiante está dividida en dimensión infraestructura, plana docente y servicio administrativo.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensión	Definición
Gestión educativa	Tangibilidad	Según Veramendi (2019) indica que la tangibilidad se refiere a la apariencia física de los servicios ofrecidos por la institución educativa, esto incluye las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos educativos, la tecnología disponible, entre otros; en la educación, la tangibilidad puede afectar la percepción de los estudiantes y sus familias sobre la calidad de la institución.
	Fiabilidad	Según Nobarrio (2018) indica que la fiabilidad es la capacidad de la institución educativa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable, esto implica cumplir con las promesas y expectativas establecidas, tanto en términos de calidad académica como administrativa; los estudiantes y padres esperan que la institución sea confiable en la entrega de la educación y en el manejo de sus asuntos académicos y administrativos.
	Capacidad de Respuesta	Según Quispe (2019) indica que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición y la capacidad de la institución educativa para responder a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, padres y otras partes interesadas de manera oportuna y efectiva; esto implica estar atentos a las solicitudes, preguntas, quejas o sugerencias, y tomar medidas para abordarlas de manera adecuada y rápida.
	Seguridad	Según Bazán (2019) indica que la seguridad se refiere a la protección y el bienestar de los estudiantes y el personal en el entorno educativo, esto incluye la seguridad física en las instalaciones, así como la protección contra cualquier forma de acoso, intimidación o discriminación, asimismo la seguridad también puede abarcar la protección de datos personales y la privacidad de los estudiantes.
	Empatía	Según Guerra & Gerónimo (2023) indican que la empatía se refiere a la capacidad de los líderes educativos y del personal de la institución para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los estudiantes, padres y miembros de la comunidad educativa en general. Implica ponerse en el lugar del otro, mostrar sensibilidad hacia sus circunstancias individuales y responder de manera comprensiva y solidaria.
Satisfacción del estudiante	Infraestructura	Según Flores (2019) se refiere a las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros; una infraestructura adecuada y bien mantenida



		contribuye a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el bienestar estudiantil.
	Plana Docente	Según Povis (2018) hace referencia al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, la calidad y la preparación del personal docente son aspectos importantes que influyen en la satisfacción del estudiante, ya que tienen un impacto directo en la calidad de la educación recibida.
	Servicios Administrativos	Según Quispe (2019) se refiere a los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros; asimismo la eficiencia y la calidad de estos servicios administrativos pueden afectar la experiencia estudiantil, ya que contribuyen a una operación fluida y organizada de la institución.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE elaborado por mi persona en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dimensiones del Instrumento: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

- Primera dimensión: INFRAESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: Medir las instalaciones físicas de la institución educativa, que incluyen aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, instalaciones deportivas, entre otros

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y _{1.1} Nivel de estado de instalaciones	Las instalaciones de la institución se observan en buen estado, y aptas para brindar un buen servicio. Las aulas cuentan con iluminación natural y ventilación.	X		X		X		
Y _{1.2} Nivel de iluminación de instalaciones	Siente que las instalaciones y edificaciones de la institución educativa son seguras en caso de sismo. Las aulas talleres están debidamente equipadas.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: PLANA DOCENTE
- Objetivos de la Dimensión: Medir al cuerpo docente de la institución educativa, que incluye a todos los profesores y profesoras que imparten clases y están involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

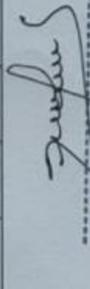
Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y _{2.1} Nivel de metodología del docente	Existe un respeto de docente a estudiante. Le agrada la metodología empleada por el docente.	X		X		X		
Y _{2.2} Nivel de dominio del tema	El docente muestra dominio del tema. El docente fomenta se realicen los trabajos en grupo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- Objetivos de la Dimensión: Medir los servicios y procesos administrativos que apoyan el funcionamiento de la institución educativa, tales como la gestión académica, el registro de estudiantes, la gestión financiera, el servicio de atención al estudiante, entre otros.

Indicadores	Ítem	Claridad		Coherencia		Relevancia		Observaciones/ Recomendaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Y.2.1 Nivel de comprensión de necesidades	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes. Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.	X		X		X		
Y.2.2 Nivel de amabilidad	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes.	X		X		X		
Y.2.3 Nivel de organización	Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes. El personal administrativo refleja en su trabajo capacidad de organización del servicio. El comportamiento del personal administrativo le genera confianza y a la vez seguridad.	X		X		X		


Ms. C. C. José Ipanaque Zapata
MAT. N° 07-554

Firma del evaluador
DNI 02224210

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Wobb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1987), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver : <https://www.revistas.pucp.edu.pe/revistas/pucp/revistas/pucp/2017/23.pdf> entre otra bibliografía.

**ANEXO 7: PRUEBA DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH
CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las instalaciones de la institución se observan en buen estado, y aptas para brindar un buen servicio.	50,2500	48,618	,629	,899
2. Las aulas cuentan con iluminación natural y ventilación	49,9500	46,682	,536	,906
3. Siente que las instalaciones y edificaciones de la institución educativa son seguras en caso de sismo.	50,8000	47,221	,476	,910
4. Las aulas talleres están debidamente equipadas.	50,8000	47,116	,458	,912
5. Existe un respeto de docente al estudiante.	49,1000	53,147	,286	,910
6. Le agrada la metodología empleada por el docente.	49,4500	48,261	,710	,896
7. El docente muestra dominio del tema.	49,2500	50,724	,664	,900
8. El docente fomenta se realicen los trabajos en grupo.	49,2500	48,408	,728	,896

9. El personal administrativo entiende las necesidades específicas que presenta el estudiante.	49,3500	49,082	,719	,897
10. El personal administrativo brinda horarios convenientes para todos los estudiantes.	49,3000	49,905	,590	,901
11. El personal administrativo muestra amabilidad y un buen trato.	49,3000	47,695	,842	,892
12. El personal administrativo muestra igualdad para todos sus clientes.	49,3000	47,589	,759	,894
13. El personal administrativo refleja en su trabajo capacidad de organización del servicio.	49,4000	47,937	,793	,894
14. El comportamiento del personal administrativo le genera confianza y a la vez seguridad.	49,3500	47,818	,871	,892

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Gestión educativa y satisfacción del estudiante en un instituto tecnológico público de Paita, 2024"

Investigador: Clodoveo Javier Peralta Montero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión educativa y satisfacción del estudiante en un instituto tecnológico público de Paita, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024.

Esta investigación es desarrollada por un alumno de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución IESTP Simón Bolívar.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre gestión educativa y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Simón Bolívar de Amotape-Paita, 2024?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión educativa y satisfacción del estudiante en un instituto tecnológico público de Paita, 2024."
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Aula principal de la institución IESTP Simón Bolívar en la cual se les enviará un link para que desde la comodidad de su carpeta pueda responder con tranquilidad. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Su hijo puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que su hijo haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

La participación de su hijo en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad a su hijo tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista a su hijo es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Peralta Montero, Clodoveo Javier, email: cjperalta1122@gmail.com y Docente asesor: Briones Mendoza, Mario, email: mbriones@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo a participar en la investigación.

Nombre y apellidos: Catherine López Ruiz

Fecha y hora: 06/06/2024

