



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de
educación técnica productiva, Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Saldaña Reyes, Selene Regina (ORCID: 0000-0002-9851-766X)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y su infinito amor y fuerza, guiando mis pasos y seguir alcanzando mis sueños.

A mi familia, por su comprensión y apoyo en todo momento, cuando a sido requerido.

A mi hija, por su comprensión y paciencia en todo momento, siendo mi mejor motivación para seguir avanzando.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Al Director y todas las personas que participaron en esta investigación del Centro de Educación Técnica Productiva de la ciudad de Trujillo, quienes me brindaron el apoyo e información para poder realizar este trabajo de investigación.

Hacer llegar, un sincero agradecimiento a los miembros del jurado, por su paciencia y comprensión y por hacerme conocer sus apreciaciones, observaciones y sugerencias, ante este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.2.1. Variables.....	15
3.2.2. Definición operacional e indicadores.....	16
3.3. Población muestra y muestreo.....	16
3.3.1. Población	16
3.3.2. Muestra.....	16
3.3.3. Muestreo.....	17
3.3.4. Unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	17
3.5. Método de Análisis de Datos	19
3.6 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1 Descripción de Resultados	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	
Nivel de Gestión educativa del Centro de educación técnico productiva	21
Tabla 2.	
Nivel de Gestión educativa, en cada una de sus dimensiones.....	22
Tabla 3.	
Nivel de Satisfacción estudiantil en los estudiantes del centro de educación técnico productiva	23
Tabla 4.	
Nivel de satisfacción estudiantil, en cada una de sus dimensiones	24
Tabla 5.	
Prueba de normalidad frente a las dimensiones de la primera variable	25
Tabla 6.	
Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, frente a las dimensiones de la segunda variable	26
Tabla 7.	
Relación entre Gestión educativa y la Satisfacción estudiantil.....	27
Tabla 8.	
Relación entre Gestión educativa respecto a sus dimensiones y la Satisfacción estudiantil	28
Tabla 9.	
Relación entre la Satisfacción estudiantil respecto a sus dimensiones y la Satisfacción estudiantil.....	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo por finalidad en determinar la relación entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo, durante el año 2019, Al respecto se basó bajo los criterios del diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio no experimental de corte transversal, para ello dicha investigación contó como tamaño de muestra censal con el mismo tamaño de poblacional de 218 estudiantes en la que se aplicó como instrumento dos cuestionario para conocer la información de ambas variables en todas sus dimensiones.

Cabe mencionar que, el hallazgo encontrado en el presente nos permitió conocer que a un regular nivel se desarrolló la gestión educativa de un centro de educación técnica productiva de Trujillo y como consecuencia de ello también la satisfacción estudiantil en cada una de sus dimensiones durante el periodo 2019 por otro lado con un valor de la matriz de correlaciones de Rho Spearman $r = 0.804$ siendo significativo lo mencionado 0.000 ($p < 0.05$), debido a ello se concluyó que, existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, en la ciudad de Trujillo durante el año 2019.

Palabras Clave: *Gestión Educativa, Satisfacción.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between educational management and student satisfaction at a Productive Technical Education Center in Trujillo, during 2019. In this regard, it was based on the criteria of the descriptive correlational design and the type of study was not Experimental cross-sectional study, for this, said research counted as a census sample size with the same population size of 218 students, in which two questionnaires were applied as instruments to know the information of both variables in all their dimensions.

It is worth mentioning that the finding found in the present allowed us to know that at a regular level the educational management of a productive technical education center in Trujillo was developed and as a consequence of this also the student satisfaction in each of its dimensions during the period 2019 on the other hand with a value of the Rho Spearman correlation matrix $r = 0.804$, the aforementioned being significant 0.000 ($p < 0.05$), due to this it was concluded that there is a significant relationship between educational management and student satisfaction of a Center of Productive Technical Education, in the city of Trujillo during the year 2019.

Keywords: *Educational Management, Satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad escuchar y hablar de educación, conlleva a mirar experiencias de los países desarrollados, pues es una realidad, en función del desarrollo que se demuestra en ciencia y tecnología, pues permite que su cultura y economía lleguen a tener niveles de aprobación social, altamente elevada. Se trata de identificar las mejores propuestas en educación en para poder involucramos con las nuevas tendencias educacionales e integrarnos al desarrollo y modernidad de la educación, de este gran reto se fija la calidad de la gestión educativa , pues depende mucho que los profesores cumplan con su función, como docente de aula; pues ejercen un rol muy importante y deben estar centrados en fortalecer y mantener los recursos y aptitudes integrales de los estudiantes, de manera eficiente, lo cual contribuye a la satisfacción estudiantil en conjunto con las mejoras económicas familiares y del Estado. (Alvarado, 2016, p.46).

Cabe destacar a uno de los organismos internacionales que es UNESCO (la Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura) quien apoyó por más de 15 años en la modificación de políticas de enseñanzas para diferentes países del mundo, cuya organización es responsable y dispone de un mandato para abarcar todos los aspectos de la educación, facilitando el acceso al estudio para todas las personas. Además, mencionar que, en nuestro país, existen instancias fiscalizadoras encargadas de supervisar estos aspectos, por ejemplo, en universidades es la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad educativa (SINEACE), Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA). Alvarado (2016), mencionó que la gestión educativa es el encargado de evaluar, implementar un conjunto de acciones, actividades a llevar a cabo, en función que la institución lo requiera (p. 7). El Estado, promueve la educación técnica , según la Ley General de Educación N° 28044, del año 2004,determina ,que la Gestión del servicio educacional debe centrarse en desarrollar contenidos temáticos, contando con nuevas tendencias pedagógicas hacia el logro de

competencias laborales, capacidades empresariales y valores, buscando optimizar los conocimientos técnicos y prácticos, para luego poder desempeñarse en una opción ocupacional que las nuevas tendencias laborales exigen, promoviendo y enfatizando que los docentes que enseñen en estos centros de educación técnico productivo, sean los más idóneos para el logro de estos objetivos. En tanto, el Ministerio de Educación (2019) enfatiza que “los Centros de Educación Técnica Productiva tienen lineamientos que orientan y regulan la gestión académica, de manera que puedan contribuir a una formación que responda a las necesidades del sector educativo y productivo. (p. 7). Flores (2018) manifiesta que estamos atravesando, por tiempos de continuos cambios, las reformas en el ámbito de la educación no se ajustan a satisfacer las exigencias inmediatas de los estudiantes, pues no todas las instituciones educativas públicas que imparten clases generan satisfacción en el servicio que brindan, dado que carecen de una buena información al cliente, personal educativo capacitado, publicidad, material, equipos, entre otros (p. 2). Además, en la actualidad la información se obtiene por internet o teléfono y es donde se genera parte de la insatisfacción del alumno, ofreciendo información deficiente, un servicio brindado de manera deficiente. Es lamentable para muchos estudiantes que en el Perú solo se invierta el 3,7% del PBI a la educación, a comparación de otros países que sobresalen en un porcentaje mayor a este (Banco Mundial, 2018).

El problema que se presenta en este estudio está relacionado con la deficiente gestión educativa, pues se observó un descenso en el registro de matrículas en el año 2019 y la gerencia desconoce con exactitud por qué se dio este acontecimiento, no determinando la insatisfacción de los estudiantes, ya que la enseñanza es buena, sin embargo se reconoce como desventajas; contar con maquinaria antigua, trato desagradable tanto de algunos docentes como del personal administrativo; incluso no contar con ambientes modernos (infraestructura antigua), aspectos importantes que afecta a contar con estudiantes satisfechos. De la problemática descrita nos llevó a formular el siguiente problema: ¿En qué medida la gestión educativa se relaciona con la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, de la ciudad de Trujillo, 2019?, justificándose desde el punto de vista teórico pues

busca comprender la relación que existe entre gestión educativa y satisfacción estudiantil, fundamentándose en bases conceptuales. De acuerdo al entorno práctico, el estudio se justifica dado que los resultados servirán para otros Centro de Educación Técnica Productiva como un modelo en los cuales se presenten problemas con respecto a las variables mencionadas. Desde el ámbito metodológico contribuye a orientar a otros investigadores sobre el nivel de la gestión educativa y satisfacción estudiantil. Finalmente, presenta relevancia social a fin de brindar información para la mejora de la gestión educativa y satisfacción estudiantil y la importancia de las instituciones encargadas de ofrecer servicios educativos.

Se debe mencionar que en este estudio se estableció como objetivo general: determinar la relación que existe entre gestión educativa y satisfacción por parte de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productivo de la ciudad de Trujillo, 2019 y de manera específica se determinó: : O₁: Conocer el nivel de gestión educativa de un centro de educación técnico productivo de la ciudad de Trujillo, 2019 O₂: Conocer el nivel de satisfacción estudiantil en el centro de educación técnico productivo de la ciudad de Trujillo, 2019 O₃: Determinar la relación entre la gestión educativa respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía frente a la satisfacción estudiantil , O₄: Determinar la relación entre gestión educativa y la satisfacción estudiantil dado su Infraestructura, plana docente y servicios administrativos, para lo cual fue necesario el contraste de hipótesis descrito en el objetivo general, por ello se formuló la hipótesis de investigación: H_i: Existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción por parte de los estudiantes del Centro Técnico Productivo de la ciudad de Trujillo, año 2019 y de manera específica fue: H₁: Existe relación significativa entre la gestión educativa, respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía frente a la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019 y H₂: Existe relación significativa entre la gestión educativa, la satisfacción estudiantil dado su infraestructura, plana docente y el servicio administrativo, de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder contar con información veraz, actual y clara, se recurrió a realizar la búsqueda de estudios previos, que contribuyeron a desarrollar de manera oportuna este trabajo de investigación, contamos con el ámbito Internacional, donde tenemos a Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) en su estudio "*Satisfacción estudiantil en la estimación de la calidad educacional universitaria*", dio a conocer que un número de alumnos sienten insatisfacción, haciendo referencia que a la institución le falta equipamientos como son televisores, proyectores multimedia, etc., además se estableció la relación que se da entre la calificación y la infraestructura, por ello, se concluyó, que aquellos estudiantes con mayor promedio exigen un mejor servicio estudiantil. (p. 65); por otro lado tenemos a Abella, Ausin, Delgado, Hortiguera y Solano (2018) en su estudio "*Percepción de la formación del docente universitario y su influencia en la calidad y satisfacción*", a fin de determinar si los factores pedagógicos, influyen tanto en la satisfacción y calidad del aprendizaje, percibidos por los docentes de nivel universitario, cuya población estuvo conformada por 109 profesores de las universidades de Valladolid y Extremadura, a los cuales se le realizaron una encuesta, se obtuvo que las variables mencionadas se relacionan estrechamente en cuanto a contenido y rigor, obteniendo un $r_s=0.818$ de correlación Spearman, lo cual indica una correlación alta significativa entre ambas. Señalar que Miranda (2016) en su tesis titulada como "*La gestión educativa y competencia Institucional*". Tuvo como finalidad establecer la relación de acuerdo a las variables mencionadas, para ello se realizó mediante el instrumento de la encuesta donde participaron 182 educadores, se utilizó la prueba R Pearson, mencionar que se obtuvo un 0.79 del valor de confiabilidad. Además, un 45.36 % cuenta con un buen nivel de efectividad mientras que un 31.96 % el nivel es ineficiente, detallando la relación entre las variables mencionadas un 22.68%. Semejante a ello tenemos a Ríos (2016) en su tesis "*La gestión educativa en la calidad de los servicios escuela superior de Hermosillo*". En esta investigación el autor, empleó el método hipotético deductivo. Se asume que un líder pasa por diferentes procesos y cambios a pesar de los obstáculos presentados, se obtuvo 0.75 del Alpha de Cronbach generando una

confiabilidad alta, en cuanto a las variables. Además se obtuvo que la correlación entre ambas variables es altamente significativa ya que su correlación es de 0.791. Sin dejar de mencionar a Álvarez (2015) en su estudio "*La satisfacción estudiantil del Centro de Educativo Superior de Toluca*", se menciona que los alumnos son establecidos como clientes primordiales, por lo cual se realizó una evaluación detallada respecto a la calidad educativa impartida a los estudiantes, para dar a conocer luego que las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción obtenida fueron, habilidad y nivel de autorrealización de estudiantes.

Respecto al ámbito Nacional fue importante contar con diversos estudios, donde tenemos a Espinoza (2019) en su estudio "*La satisfacción laboral y Gestión Educativa respecto a la Plana docente de una Escuela Pública en Huaral*", donde, participaron 60 educadores, precisar que la muestra obtenida es igual al de su población y se realizó bajo dos cuestionarios, mediante la encuesta, empleando la escala de Likert, resultando un nivel alto para ambas variables. Así mismo un $r_s=0.718$ de correlación Spearman, lo cual refleja una correlación alta, deduciendo entonces que se refleja una estrecha relación dada ambas variables mencionadas en el título de la investigación, es decir hace referencia que ambas variables guardan relación. Es necesario mencionar a Bazán (2019) a través de su estudio de tesis titulado como "*Nivel de satisfacción de los alumnos del Nivel Primaria, de la Escuela San Nicolás en Huamachuco*", respecto a un programa estatal, en este trabajo de investigación el autor empleo el cuestionario, mediante la encuesta, donde arrojó un 0.731 de confiabilidad de Alfa de Cronbach, participaron una población de 184 padres del cuarto grado del nivel primaria, siendo menor el resultado de 125 según el muestreo establecido, donde el 5.6% se encuentra muy insatisfecho, sin embargo el 47.2% se encuentra satisfecho siendo mayor, se entiende entonces que se puede comprobar la hipótesis dada que se tiene un nivel de satisfacción alto respecto al nivel de satisfacción de los alumnos del nivel primaria. Por otro lado Segura y Calderón (2019) en su estudio de investigación "*Estudiantes Felices: Competencias docentes vs Satisfacción Estudiantil*", en esta investigación se quiere realizar un acercamiento próximo respecto al significado de felicidad de los estudiantes,

donde se identificó la relación directa respecto a las competencias de los educadores y la satisfacción estudiantil, los resultados obtenidos arrojados según la perspectiva de cada estudiante, se obtuvo un nivel alto, respecto a sentirse satisfechos en cuanto a la calidad de enseñanza. Por otro lado, tenemos a Flores (2019) en su tesis titulado "*Calidad del servicio brindado en relación a la satisfacción de la población estudiantil de una Universidad Pública del Perú*". Indica que se requirió realizar la evaluación de cada una de las variables, para determinar su efecto, tal como (sociodemográficas y académicas), en función a la opinión de la muestra establecida conformada por 432 estudiantes. La calidad que se brinda en el servicio se determina como un constructo multidimensional y la satisfacción académica como unidimensional, según la opinión de la muestra establecida conformada por 432 estudiantes. reflejándose la influencia de forma positiva respecto a la satisfacción académica estudiantil. De esta manera se pretende una mejora en la educación superior universitaria. Dentro de ello mencionar a Espinoza (2019), en su tesis "*Método de enseñanza y aprendizaje impartido, de una Universidad Pública*", respecto a la satisfacción estudiantil, en este trabajo de investigación participaron 124 estudiantes, donde se obtuvo que un 44% de la población encuestada y un 16% se encuentran "poco satisfecho" y "insatisfecho" resultando un porcentaje mayor sumado ambos en 60%, mientras que solo un 34% indicaron mostrarse "satisfecho". Entonces semejante a lo mencionado se encuentra el estudio de Veramendi (2019) en su tesis "*La Gestión educativa y calidad educativa de una Institución Educativa dentro de la Provincia del Callao-Perú*", en su estudio, el autor vio requerido que participen los docentes por lo cual se obtuvo de la muestra 70 docentes para poder determinar la relación existente de gestión y calidad educativa. El instrumento para poder medir el nivel de cada una de las variables fue a través de Alfa de Cronbach, donde su valor de correlación mediante Rho Spearman arrojó 0.808 indicando una correlación altamente positiva, así mismo las dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía se desarrollan regularmente en la gestión educativa. Nobarrio (2018) en su tesis "*Satisfacción estudiantil de calidad del servicio educativo respecto a especialidades*", el autor tiene en su objetivo general, conocer el nivel de

satisfacción y para ello se realizó un cuestionario a los estudiantes, para que se pueda identificar la calidad respecto a servicios educativos, donde se encuentra cerca del nivel 4, identificándose por satisfecho el nivel de satisfacción. Así mismo Quispe (2019) en su tesis "*Gestión educativa y satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de Chilca – Huancayo, Región Junín, 2018*", según los resultados, existió relación en ambas variables mencionadas en el título del presente estudio, por ello se obtuvo que la satisfacción es, altamente efectiva con respecto a los docentes. Así mismo Gálvez (2018) en su tesis "*Cumplimiento laboral de trabajadores del área de trámite documentario y satisfacción de los clientes*", se analizó cada variable, identificando a la primera con promedio alto de 62.33 puntos, y un promedio medio de satisfecho de 56.57 puntos, respecto a la satisfacción de los usuarios. Además Pavis (2018) en su tesis "*Gestión Educativa y calidad del servicio educativo en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe*" en Huancayo, en esta investigación participaron 147 estudiantes de las diferentes especialidades que se obtuvo para la muestra, donde finalmente se pudo concluir que ambas variables obtuvieron un nivel porcentual alto es decir 94.6 % y un 93.9% respectivamente, por tal se establece que existe una relación altamente significativa, es decir se propone continuar con las estrategias que se realizan, donde todo el personal participe, para bienestar de la institución y de los educandos. Contando con Morán (2018) en su tesis "*Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino*", principalmente se determinó la relación existente entre las variables mencionadas para ello participaron 101 estudiantes de la muestra establecida, donde se empleó dos cuestionarios para cada una de las variables respectivamente, obteniendo un Alfa de Cronbach a 0.927 y 0.890 de alta confiabilidad para poder desarrollar este trabajo de investigación y una relación positiva significativa entre ambas variables dado las dimensiones como su infraestructura, plana docente y servicio administrativo. (p. 22). Por otro lado, Quispe (2018) en su tesis "*Gestión pedagógica y calidad educativa*", en su investigación participaron 96 profesores, de la población. Se empleó un Alfa de Cronbach respecto a la gestión pedagógica fue de 0, 818 y en cuanto

a la calidad educativa 0,837. Mediante los gráficos realizados del método de spearman es de 0,802, reflejándose una correlación existente significativa, de nivel moderado respecto a ambas variables. Continuando con Franco (2017) y su *“Relación de la satisfacción estudiantil y gestión educativa de programas de nivel superior universitario”*, donde se determinó que un 72.5 % de los alumnos, sostienen sentirse satisfechos respecto del servicio que vienen recibiendo. Así mismo manifiesta existe mayor porcentaje en preferencia de carreras profesionales de Ciencias, respecto a otras con menor número porcentual sujetas al tipo de conocimiento, teórico-práctica. Se revisó el estudio de Huamán (2017) en su tesis sobre *“Gestión administrativa y satisfacción de los alumnos, de un centro técnico público en Villa el Salvador”*, de acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo un $r: 0.850$ de Rho Spearman que se aplicó a ambas variables, se afirma que, tanto en gestión administrativa como satisfacción estudiantil, se obtiene una relación altamente efectiva entre las variables. De acuerdo con el estudio de Pinedo (2017) en su estudio *“Calidad del servicio y satisfacción de los alumnos en función a la aplicación de buenas prácticas de un CEPTRÓ de la provincia de Huaraz”*, se obtuvo lo siguiente: una estrecha relación entre ambas variables respecto a las que se mencionan en el título del trabajo de investigación, haciendo referencia que la satisfacción se obtiene en la calidad de servicio que el estudiante recibe, siempre que sus dimensiones en cuanto a infraestructura, personal docente y el servicio administrativo muestre un buen nivel de satisfacción, dado que en estudio estas dimensiones se mostraron en un nivel regular. Así semejante al estudio anterior tenemos a Cerna (2017) en su tesis *“Calidad en el servicio y satisfacción estudiantil de una facultad de la UCV, en filial Lima”*. Según los resultados se concluyó, que el servicio y la satisfacción en los educandos se debe a la calidad en el servicio estudiantil ofrecida, por tal es necesario establecer planes de mejora continua en base a las evaluaciones periódicas que realice la institución (p. 22). Con respecto a Sosa (2017) en su estudio *“La gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de las I.E. de puente Piedra”*. En esta investigación el tamaño muestral, conformada por 294 personas, se obtuvo un porcentaje mayor respecto al nivel medio con un 71%, y solo un 16% en un nivel escasamente. Por lo cual la correlación mediante

Pearson es de 0,82 reflejándose una tendencia lineal respecto a la Gestión educativa. Mientras que Solórzano (2017) en su estudio *“Liderazgo del director y la gestión administrativa en la institución educativa José Antonio Encinas UGEL 06”*, de acuerdo a la gestión establecida, en su estudio se estableció mediante la prueba de Spearman arrojó un 0,8726, lo cual indicó se encuentra en un nivel moderado entre ambas variables, sin embargo, se obtuvo un nivel bajo dentro de la variable desempeño docente. Reflejándose una correlación elevada respecto a las dos variables, significativamente alta. Tenemos a la vez a Cruz y Niza (2017) en su estudio *“Programas estatales del sector educativo y satisfacción de los usuarios en el distrito de Carabayllo, en la ciudad de Lima”*; en este estudio hace referencia que se relacionan a ambos programas de alimentación, a la vez se diferencia ambos programas como QALI WARMA el cual obtuvo un 70% frente a un 30 % restante del PRONAA. Así mismo se encuentran estrechamente vinculadas en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, ya que su correlación es altamente significativa. Así mismo Rubio (2018) en su tesis de *“Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de las instituciones públicas en la Red N° 08-UGEL N° 07, Miraflores”* investigación mediante el instrumento de la encuesta, participaron 65 estudiantes, obteniendo resultados de nivel regular respecto al área administrativa y la variable de satisfacción profesional, concluye que es necesario desarrollar estrategias respecto a la plana docente de dicha institución, involucrando al director de la institución.(p.22). Contando con el estudio de Mamani (2015) en su tesis *“Participación de los actores educativos en la Gestión educativa del Ceptro llave-2015”*, se contó con 50 actores educativos. Donde se observó que la variable participación de los actores educativos es determinante y necesaria para el logro de una eficiente gestión educativa, ambas se relacionan respectivamente. Sin dejar de mencionar a Damas y Oliva (2015) en estudio *“Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores”*, se requirió establecer la relación que existe en ambas variables, concluyendo que se dio de manera altamente significativa, siendo el valor de 0,87 en el Alfa de Cronbach, y en cuanto a ambas variables se

obtuvo un 0.85 , estando también esta relación respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, De esta manera se requiere participación activa y permanente a fin de mejoras en la atención a los estudiantes, por parte de toda el área jerárquica administrativa para que se desarrolle de manera efectiva en la mejora de la gestión educativa para satisfacción del estudiantado de manera general.

Fue importante conocer el ámbito Local, donde contamos con el estudio de Baltodano (2019) "*Gestión Educativa y Liderazgo Directivo en un Centro Educativo Estatal de un distrito de Trujillo –La Libertad*", se contó con la participación de 42 educadores, se realizó mediante el instrumento de dos cuestionarios, para conocer el nivel en cada uno. Se concluyó que para la correlación se empleó la prueba de Rho Spearman resultando un -0.137 siendo débil negativa. Así también semejante al estudio anterior tenemos a Ahón (2019) en su tesis de investigación "*Gestión y Calidad Educativa en un centro público del distrito de Trujillo, departamento La Libertad*", se realizó la prueba de Shapiro Wilk, la validez y confiabilidad .Además se usó la prueba de Spearman, arrojando un 0.709, concluyendo, que existe una relación directa de la gestión institucional con la calidad de servicio. Además, Según Lescano (2018) en su estudio "*Gestión administrativa y satisfacción del cliente en instituciones educativas privadas de Trujillo*", menciona que se requiere de la satisfacción del cliente, porque de esta depende, la gestión del servicio obtenido. Por otro lado Según Soriano y Ascoy (2016) en su estudio "*Calidad y satisfacción del cliente respecto al servicio brindado a los usuarios en la ciudad de Trujillo*", se utilizó un método y fue la escala de Likert (de 1 a 7), se detectó un alto nivel de calidad de servicio brindado además mencionar que se evidenció un nivel alto con respecto a la satisfacción en los clientes. (p. 58)

Por otro lado, dentro de las bases teóricas que brindaron información a esta investigación , de acuerdo a las variables en estudio , tenemos a la *variable independiente Gestión educativa*: existen diferentes conceptos, tal es el caso de López (2017), señala que la gestión educativa debe ser reconocido como un facilitador de coordinación y orientación de las diversas acciones que realizan docentes en los diferentes niveles para poder administrar el proceso educativo , facilitando la orientación y coordinación de las acciones ,en

diferentes niveles donde se administra el proceso docente educativo para un efecto de los objetivos propuestos que a ser un modelo del profesional desde una concepción social y humanista respondiendo a las demandas de la sociedad. Así también define Martí (2005) “es el conjunto de las distintas situaciones y coyunturas que se emprenden para alcanzar los objetivos propuestos de un plan educativo, tanto en el nivel administrativo y político como en el económico y social”. (p. 14). Además, la UNESCO (2011) sostiene que la gestión educativa es la interrelación de diferentes agentes educativos, que se encuentran interactuando en el día a día, de acuerdo al cumplimiento del rol que ejerce la institución para con los estudiantes y el modo de resolver los temas relacionados a ellos. En ese mismo contexto tenemos a Lujambio (2009), sostiene que la “Gestión educativa, es un proceso que ayuda a una buena conducción de los proyectos y del conjunto de acciones relacionadas entre sí, que se emprende para promover y posibilitar la intencionalidad pedagógica en, con y para la acción educativa”. (p. 46). Haciendo hincapié el MINEDU (2019), establece disposiciones para implementar los Instrumentos de Gestión que define criterios y estructura en cuanto al contenido, en el manejo de herramientas para establecer mejoras de forma coordinada y continua, en función a sus necesidades requeridas. De esta manera contribuyendo a que se dé el cumplimiento de las condiciones de calidad que se evalúan posteriormente de acuerdo a los estipulado en la Ley N°30512.

En lo concerniente a las dimensiones, respecto a la gestión educativa tenemos a Parasuraman (1988) menciona en su estudio los siguientes: elementos tangibles, se refiere, al aspecto que tienen los equipos, herramientas, maquinaria, instalaciones físicas, personal, es decir es tangible. Fiabilidad, viene a ser, cuando se cumple con los procesos y acciones que se indica, dentro del tiempo establecido, de manera fiable. Cabe mencionar que respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, consiste en la atención y servicio oportuno, es decir, brindar una solución dentro del tiempo que se requiere. También tenemos a Seguridad, se trata de generar la confianza suficiente, brindando un buen trato, de parte de los trabajadores. Y por último

tenemos a la última dimensión es empatía, consiste en brindar un servicio personalizado, por parte de los trabajadores.

Se hace necesario mencionar a la variable dependiente *Satisfacción estudiantil*, respecto a las diversas definiciones tenemos a Molina (2015), explica que la satisfacción se pone de manifiesto reflejándose en un estado mental de la persona humana, originando un estado de control al realizar actividades proporcionales al éxito. Obteniéndose en la mente un ciclo de felicidad, motivando a buscar nuevas formas de experimentar sentirse satisfecho, y sean cada vez más altas y efectivas. Apreciamos la información que nos brinda Gómez y Gonzáles (2015), manifiesta que el cliente satisfecho se refleja en la actitud positiva que muestra, en todo momento se evidenciará en su comportamiento, a fin de contar con diferentes recursos propios obtenidos dado como, tiempo, dinero y esfuerzo, para posteriormente ir en la búsqueda de realizar compras, escoger productos o servicios que conlleven a satisfacer sus deseos y necesidades. (p. 30). Continuando con el estudio importante realizado por Casidy (2014), el autor menciona que la satisfacción de los centros técnicos de educación superior se evidencia en una buena actitud a corto plazo, basada en valorar la experiencia educativa obtenida del alumno, que se ajusta a la orientación actual, estableciendo considerar el desarrollo evolutivo de satisfacción de los usuarios con un criterio y panorama amplio respecto al tema. Así mismo para Robbins y Judge (2013) los autores en su investigación exponen que la satisfacción es un sentimiento de felicidad que se manifiesta cuando se logra cubrir una necesidad que no ha sido complacida, en base a los estímulos y deseos, generándose de manera voluntaria o involuntaria, materializándose en la mente de la persona que lo direcciona a ejercer un comportamiento efectivo a fin de lograr satisfacer necesidades, de un nivel a otro.

Respecto a las dimensiones, de *satisfacción estudiantil* tenemos los siguientes: *infraestructura*, está sujeto a los recursos materiales y estén condicionados para poner en práctica lo aprendido. *Plana docente*, según Gento (1998), se debe generar en el estudiante confianza, impartiendo valores

que involucren a su formación educativa, fomentando la competencia, haciendo énfasis que la teoría y la práctica van en conjunto. Así mismo, la siguiente dimensión respecta a *servicios administrativos*, ello se debe al buen trato y donde se le brinde apoyo, ayuda, asesoramiento en todo momento requerido al estudiante.

Señalar, al respecto que la variable dependiente *Satisfacción estudiantil*, se basa en la fundamentación de las teorías científicas según Gento (1998), manifiesta que la satisfacción estudiantil, empieza desde la percepción dado el servicio que reciba el estudiante, así menciona con respecto a la *calidad del servicio educativo administrativo de la escuela*, ello se debe al buen trato y donde se le brinde apoyo, ayuda, asesoramiento en todo momento requerido. También, a la *calidad del servicio educativo del docente de teoría y del docente de taller*, generar en el estudiante confianza, impartiendo valores que involucren su formación educativa, fomentando la competencia, haciendo énfasis que la teoría y la práctica va en conjunto. Continuando con lo expuesto menciona a la *calidad del servicio educativo del monitor de empresa*, se refiere a contar con la infraestructura pertinente y la maquinaria que será utilizada para poner en práctica sus conocimientos teóricos. *Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la escuela*, está sujeto a los recursos que se tiene y estén condicionados para poner en práctica lo aprendido. Y por todo lo mencionado, será tomado en cuenta para dar valor en su momento. Por otro lado, es importante identificar al estudiante como un cliente potencial donde Shi, Holahan y Jurkat (2004), plantea que “*los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo*” (p. 75). Por otro lado según Hernández (2014), manifiesta que la satisfacción, está presente en nuestras actitudes y se aprende en el proceso de formación como persona, para su medición se utiliza un instrumento, usado para contemplar acuerdos o desacuerdos , en base a una connotación numérica , fijada en la opinión de los entrevistados, se establece mediante la escala de Likert.

III. METODOLOGÍA

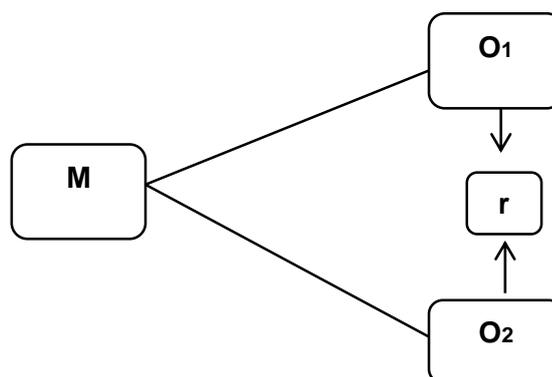
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el presente estudio se basa en los criterios de tipo no experimental de corte transversal dado que, no se tuvo intención de realizar alguna manipulación en las variables por lo que, fue necesario recolectar la información a través de los instrumentos contruidos en un solo momento, siendo importante señalar que bajo el enfoque de las variables en estudio el presente estudio es mixto con tendencia cuantitativa. (Universidad Privada Cesar Vallejo, 2020, p.26)

3.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio se basó con los criterios del diseño correlacional, descriptivo dado que, el propósito fue el grado de asociación entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, describiendo los fenómenos tal y como son en toda su naturaleza. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).



Dónde:

O1: Variable 1: Gestión Educativa

O2: Variable 2: Satisfacción Estudiantil.

M= Estudiantes

r=Relación

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variables

3.2.1.1. Variable 1: Gestión Educativa

Definición conceptual

López (2017), señala que la gestión educativa debe ser reconocido como un facilitador de coordinación y orientación de las diversas acciones que realizan docentes en los diferentes niveles para poder administrar el proceso educativo, facilitando la orientación y coordinación de las acciones ,en diferentes niveles donde se administra el proceso docente educativo para un efecto de los objetivos propuestos que a ser un modelo del profesional desde una concepción social y humanista respondiendo a las demandas de la sociedad.

3.2.1.2. Variable 2: Satisfacción Estudiantil

Definición conceptual

Según Casidy (2014), el autor manifiesta que la satisfacción de los centros técnicos de educación superior se evidencia en una buena actitud a corto plazo, basada en valorar la experiencia educativa obtenida del alumno, que se ajusta a la orientación actual, estableciendo considerar el desarrollo evolutivo de satisfacción de los usuarios con un criterio y panorama amplio respecto al tema.

3.2.2. Definición operacional

Gestión Educativa

La gestión educativa se valoró con un cuestionario dirigido a los alumnos de un Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo, realizado con escala de Likert desde el menos satisfactorio al más satisfactorio (del 1 al 5), conforme a lo señalado en el anexo 4 y teniendo en cuenta 21 preguntas. Anexo 4-5. (Parasuraman, 1988)

Satisfacción Estudiantil

La satisfacción estudiantil se realizó a través de un cuestionario, dirigido a los alumnos de un Centro de Educación Técnica Productiva de Trujillo, con escala de Likert desde el menos satisfactorio al más satisfactorio (del 1 al 5), conforme a lo señalado en el anexo 4 y teniendo en cuenta 13 preguntas. Anexo 4-5. (Gento, 1998)

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

Son todos los estudiantes de un Centro de Educación Técnica Productiva de la ciudad de Trujillo, 2019 conformada por 500 estudiantes. Esperanza, para el año 2020.

3.3.2. Muestra

Conformado por un subconjunto de estudiantes de un Centro de Educación Técnica Productiva de la ciudad de Trujillo, 2019, para obtener el tamaño se procedió a utilizar el siguiente procedimiento haciendo uso la fórmula del muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Población (N=500 estudiantes)

Z: Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (Nivel de precisión absoluta) (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia (P=0.50)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (Q=1-P=1-0.5=0.5)

Reemplazando valores y resolviendo tenemos:

$$n = \frac{500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(500 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 217.49 = 218$$

Por lo tanto, se obtuvo un tamaño de muestra de 218 estudiantes.

3.3.3. Muestreo

Para el presente estudio se reitera que se hizo uso del Muestreo Aleatorio Simple, para poblaciones finitas respetando los criterios probabilístico.

3.3.4. Unidad de análisis

La presente unidad de análisis está conformada por un estudiante.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnica de recolección de datos

- **Encuesta:** Esta técnica permitió recolectar datos de manera informativa de manera directa sobre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, de un centro de educación técnica

productiva, Trujillo 2019, con el objetivo de lograr explicar de manera descriptiva la problemática presentada.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Se construyó para su aplicación dos cuestionarios con el fin de medir la Gestión Educativa y Satisfacción Estudiantil y contar con información necesaria sobre las mencionadas variables.

Se contó con el instrumento que midió la gestión educativa, aplicando la escala de Likert, se obtuvo 21 ítems y 5 alternativas de respuesta, así mismo en dicho cuestionario se evaluó cinco dimensiones, como Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía (Fuente propia). La escala que se empleó fue la siguiente: Mala (Puntaje entre 47 a 57 puntos), Regular (Puntaje entre 58 a 68 puntos), Buena (Puntaje entre 69 a 79 puntos)

Por otro lado, se contó con el instrumento que midió la satisfacción estudiantil aplicando también la escala de Likert, el cual tuvo 13 ítems y 5 alternativas de respuesta, compuesto por tres dimensiones: Infraestructura, Plana Docente y Servicios Administrativos, para ello se calificó la satisfacción como mala (Puntaje entre 26 a 35 puntos), regular (Puntaje entre 36 a 45 puntos) y buena (Puntaje entre 46 a 55 puntos)

3.4.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos

•La validez de los instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (2014) la validez se define como el grado en el que el instrumento mide a la variable. Por ello la investigación se validó por el juicio de tres expertos, señalado en el anexo 5, llegando a la conclusión que el instrumento se encuentra apto para su aplicación por

contar con la coherencia en su redacción de cada ítem, en función a sus variables, dimensiones e indicadores.

• **Confiabilidad de los instrumentos de medición**

Se realizó mediante el alfa de Cronbach pues mide la veracidad del instrumento de estudio. Donde se aplicó la muestra piloto de 20 estudiantes, para el instrumento de Gestión Educativa donde se obtuvo un alfa de cronbach de 0.937 es decir tiene un nivel alto, para el Instrumento de Satisfacción Estudiantil se obtuvo un alfa de cronbach de 0.871 es decir tiene un nivel alto. Por lo tanto, se puede indicar que ambos instrumentos son confiables y con un nivel alto. (Ver Anexo 6)

3.5. Método de Análisis de Datos

La información que se obtuvo, en este estudio, respecto al procesamiento de datos, consistió en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas, debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizó de forma electrónica que se sometió bajo el enfoque estadístico, con el fin de determinar aquellas relaciones significativas y obtener como resultado la existencia de una coherencia entre la Gestión Educativa y Satisfacción Estudiantil. Es importante precisar que se para el análisis se utilizó el Software Excel o Spss versión 22, previamente evaluando la normalidad de los datos bajo la prueba de Kolmogorov Smirnov, por contar con un tamaño de muestra mayor a 50 datos, así mismo se utilizó la prueba estadística de Rho, de Spearman para el contraste de las hipótesis planteadas bajo el nivel de significancia del 0.05.

Cabe mencionar que, el coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica que mide la asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias, tanto continua como discretas (Martinez, 2009)

Fue importante precisar que, para la interpretación de los valores de la correlación de Rho de Spearman, fue necesario recurrir a la matriz de rangos señalados en el anexo 7, del presente estudio, la misma que fue obtenida de Hernández, Fernández & Baptista (2014)

3.6 Aspectos éticos

El trabajo presentado tomó en cuenta la autenticidad de los datos obtenidos antes de realizar su análisis, con el fin de obtener resultados efectivos, salvaguardando la confidencialidad de las personas que participaron de manera libre sin obligación alguna, así como manteniéndolo en el anonimato, se respetará los derechos de propiedad intelectual, realizando las citas de la manera adecuada, en el uso de Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de Resultados

Descripción de los puntajes de respuestas obtenidos de los estudiantes del Centro de educación técnico productiva de Trujillo, 2019

Tabla 1.

Nivel de Gestión educativa del Centro de educación técnico productiva

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	47 - 57	38	17%
Regular	58 - 68	139	64%
Buena	69 - 79	41	19%
	Total	218	100%

Fuente: *Instrumentos aplicados a los estudiantes, del CETPRO – Trujillo, 2019*

Interpretación:

De la tabla 1 se observa que, el 64% de los estudiantes del Centro de educación técnico productiva de Trujillo, de gestión pública a quienes se les aplicó el instrumento perciben una regular gestión educativa, así mismo cerca del 17% comentaron que en dicho Centro de educación técnico productiva se desarrolla una mala gestión educativa y solo el 19% respondieron lo contrario.

Tabla 2.*Nivel de Gestión educativa, en cada una de sus dimensiones*

Nivel	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	46	21%	38	17%	36	17%	40	18%	40	18%
Regular	141	65%	126	58%	147	67%	139	64%	139	64%
Buena	31	14%	54	25%	35	16%	39	18%	39	18%
Total	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%	218	100%

*Fuente: Instrumentos aplicados a los estudiantes, del CETPRO – Trujillo, 2019***Interpretación:**

Se observa de la tabla 2, que el 65% de los estudiantes comentaron que en el centro de educación técnico productiva de Trujillo se desarrolla una regular gestión educativa en cuanto a su tangibilidad, así mismo respecto a su fiabilidad, capacidad de respuesta, a su seguridad y empatía, se desarrolla también al mismo nivel, por otro lado se observa también que cerca del 25% de estudiantes comentaron que existe una buena gestión educativa respecto a su fiabilidad, el 18% respondieron que al mismo nivel se desarrolla respecto a su seguridad y empatía.

Tabla 3.

Nivel de Satisfacción estudiantil según los estudiantes del centro de educación técnico productiva

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mala	26 - 35	45	21%
Regular	36 - 45	158	72%
Buena	46 - 55	15	7%
	Total	218	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los estudiantes, del CETPRO – Trujillo, 2019

Interpretación:

De la tabla 3 se observa que, el 72% de los estudiantes del centro de educación técnico productivo de la ciudad de Trujillo, que lograron una calificación de 36 a 45 puntos, manifiestan estar regularmente satisfechos, así mismo el 21% de ellos que solo lograron una calificación de 26 a 35 puntos manifiestan no estar satisfechos, siendo contrario con el 7%, donde ellos si manifiestan un buen nivel de satisfacción en dicho centro de educación técnico productivo.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción estudiantil, en cada una de sus dimensiones

Nivel	Infraestructura		Plana docente		Servicio administrativo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	54	25%	43	20%	62	28%
Regular	147	67%	161	74%	140	64%
Buena	17	8%	14	6%	16	7%
Total	218	100%	218	100%	218	100%

Fuente: *Instrumentos aplicados a los estudiantes, del CETPRO – Trujillo, 2019*

Interpretación:

Se observa de la tabla 4, se aprecia como datos más relevante que, el 67% de los estudiantes respondieron estar regularmente satisfechos con el servicio brindado en el centro de educación técnico productiva de Trujillo, en cuanto a su infraestructura tal vez por razones que lo identifican en los ambientes educativos y las buenas condiciones físicas, por otro lado el 74% de los estudiantes también se encuentran regularmente satisfechos en cuanto a la plana docente que labora en dichos centros de educación técnico productivo, siendo importante señalar que, el 64% también se encuentran regularmente satisfechos con respecto al servicio administrativo que se brinda.

4.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 5.

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, respecto a las puntuaciones obtenidas en sus respuestas de la gestión educativa con sus respectivas dimensiones sobre la satisfacción estudiantil

		Gestión Educativa	Satisfacción Estudiantil	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Prueba no paramétrica		218	218	218	218	218	218	218
Parámetros normales	Media	63.1560	39.1284	15.0642	12.2706	11.9633	11.9541	11.9037
	Desv. Desviación	6.36186	4.70435	3.10426	2.97380	2.64811	2.64970	2.92059
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.054	0.057	0.094	0.082	0.100	0.104	0.105
	Positivo	0.043	0.046	0.088	0.082	0.100	0.104	0.065
	Negativo	-0.054	-0.057	-0.094	-0.069	-0.074	-0.092	-0.105
Estadístico de prueba		0.054	0.057	0.094	0.082	0.100	0.104	0.105
Sig. asintótica(bilateral)		0.0015	0.0018	0.0015	0.001	0.0014	0.0017	0.002

Fuente: Instrumentos aplicados a los estudiantes, del CETPRO – Trujillo, 2019

Interpretación

En la tabla 5, se observa que, en consideración con el tamaño de muestra que es mayor a 50 datos, se optó por aplicar la prueba de normalidad mediante Kolmogorov Smirnov, para evaluar las variables, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal, debido a que la significancia bilateral es menor al nivel de significancia (0.05), Por lo tanto se hizo uso de las pruebas no paramétricas aplicando la matriz de correlación de Rho de Spearman para lograr asociar la gestión educativa y sus dimensiones frente a la satisfacción estudiantil.

Tabla 6.

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, respecto a las puntuaciones obtenidas en sus respuestas de la gestión educativa sobre la satisfacción estudiantil dados sus dimensiones

		Gestión Educativa	Satisfacción Estudiantil	Infraestructura	Plana docente	Servicio administrativo
Prueba no paramétrica		218	218	218	218	218
Parámetros normales	Media	63.1560	39.1284	9.0780	11.8303	18.2202
	Desv. Desviación	6.36186	4.70435	2.41699	2.71938	3.05814
	Absoluto	0.054	0.057	0.125	0.102	0.120
Máximas diferencias extremas	Positivo	0.043	0.046	0.077	0.102	0.120
	Negativo	-0.054	-0.057	-0.125	-0.086	-0.080
Estadístico de prueba		0.054	0.057	0.125	0.102	0.120
Sig. asintótica(bilateral)		0.0015	0.0018	0.0014	0.0002	0.0001

Fuente: Instrumentos aplicados a los estudiantes, del CETPRO – Trujillo, 2019

Interpretación:

En la tabla 5, se observa que, en consideración con el tamaño de muestra que es mayor a 50 datos, se optó por aplicar la prueba de normalidad mediante Kolmogorov Smirnov, para evaluar las variables, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal, debido a que la significancia bilateral es menor al nivel de significancia (0.05), Por lo tanto se hizo uso de las pruebas no paramétricas aplicando la matriz de correlación de Rho de Spearman para lograr asociar la gestión educativa frente a la satisfacción estudiantil, dado sus dimensiones.

4.2.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

Tabla 7.

Relación entre Gestión educativa y la Satisfacción estudiantil

		Gestión educativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,804**
		N	218
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,804**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	218

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Base de datos del anexo 8.

Interpretación:

De la mencionada tabla se puede observar que a partir de los resultados mostrados en la tabla 7. se muestra que, la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, bajo el valor $r = 0.804$, muestra una relación positiva fuerte, según lo expuesto en el anexo 7, con lo cual se da a entender que la gestión educativa guarda mucha relación en la satisfacción del estudiante, respecto al centro educativo técnico productivo, siendo significativo este valor $p = 0.00$, bajo un nivel de significancia del 0.05.

Por lo tanto, se concluye que, existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, en la ciudad de Trujillo durante el año 2019.

4.2.2. Hipótesis Específica

H₁: Existe relación significativa entre la gestión educativa, respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía frente a la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

Tabla 8.

Relación entre Gestión educativa respecto a sus dimensiones y la Satisfacción estudiantil

		Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción estudiantil		
Rho de Spearman	Tangibilidad	r	1.000	,840**	,909**	,915**	,762**	,900**	
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	218	218	218	218	218	218	
	Fiabilidad	r	,840**	1.000	,880**	,906**	,692**	,768**	
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	218	218	218	218	218	218	
	Capacidad de respuesta	r	,909**	,880**	1.000	,948**	,686**	,808**	
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
		N	218	218	218	218	218	218	
	Seguridad	r	,915**	,906**	,948**	1.000	,710**	,829**	
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
		N	218	218	218	218	218	218	
	Empatía	r	,762**	,692**	,686**	,710**	1.000	,793**	
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	
		N	218	218	218	218	218	218	
	Satisfacción estudiantil	r	,900**	,768**	,808**	,829**	,793**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
		N	218	218	218	218	218	218	

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Base de datos del anexo 8.

Interpretación:

De la mencionada tabla se puede observar que a partir de los resultados mostrados en la 8, la gestión educativa respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía guarda relación positiva con la satisfacción estudiantil, bajo los valores de $r = 0.900$, 0.768 , 0.808 , 0.829 y 0.793 respectivamente según lo expuesto en el anexo 7, con lo cual se da a entender

que la gestión educativa guarda mucha relación asociando también a cada una de sus dimensiones con la satisfacción del estudiante, en el centro educativo técnico productivo, siendo significativo estos valores $p=0.00$, respecto a su nivel de significancia del 0.05.

Por lo tanto, se concluye que, existe relación significativa entre la gestión educativa, respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía frente a la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, en la ciudad de Trujillo durante el año 2019.

H2: Existe relación significativa entre la gestión educativa, la satisfacción estudiantil dado su infraestructura, plana docente y el servicio administrativo, de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

Tabla 9.

Relación entre la Satisfacción estudiantil respecto a sus dimensiones y la Satisfacción estudiantil

			Gestión educativa	Infraestructura	Plana docente	Servicio administrativo
Rho de Spearman	Gestión educativa	r	1.000	,774**	,810**	,739**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	218	218	218	218
	Infraestructura	r	,774**	1.000	,885**	,930**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	218	218	218	218
	Plana docente	r	,810**	,885**	1.000	,833**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	218	218	218	218
	Servicio administrativo	r	,739**	,930**	,833**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	218	218	218	218

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Base de datos del anexo 8

Interpretación:

De la tabla 9, se puede observar que la gestión educativa guarda relación positiva con la satisfacción estudiantil, dado su infraestructura plana docente y servicio administrativo bajo los valores de $r= 0.739, 0.930, 0.833,$

respectivamente son positiva fuerte, según lo expuesto en el anexo 7, con lo cual se da a entender que la gestión educativa guarda relación con la satisfacción del estudiante, asociando a cada una de sus dimensiones con respecto al servicio brindado por el centro educativo técnico productivo, siendo significativo estos valores $p=0.00$, respecto a su nivel de significancia del 0.05.

Por lo tanto, se concluye que, existe relación significativa entre la gestión educativa, la satisfacción estudiantil dado su infraestructura, plana docente y el servicio administrativo, de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

V. DISCUSIÓN

En el mundo globalizado por el que atravesamos muchos organismos públicos en sector de educación trata de identificar las mejores propuestas para poder involucrarnos con las nuevas tendencias educacionales e integrarnos al desarrollo y modernidad de la educación, de este gran reto se fija la calidad de la gestión educativa , pues esto depende mucho que los profesores cumplan con su función, como docente de aula; pues ejercen un rol muy importante y deben estar centrados en fortalecer y mantener los recursos y aptitudes integrales de los estudiantes, de manera eficiente, lo cual contribuye a la satisfacción estudiantil en conjunto con las mejoras económicas familiares y del Estado. (Alvarado, 2016, p.46).

Bajo el contexto mencionado anteriormente fue necesario demostrar los objetivos establecidos, logrando los hallazgos respectivos, como es el caso del primer objetivo específico donde se demostró a través de la tabla 1. que el 64% de los estudiantes del Centro de educación técnico productiva de Trujillo, de gestión pública a quienes se les aplicó el instrumento perciben una regular gestión educativa, así mismo cerca del 17% comentaron que en dicho Centro de educación técnico productiva se desarrolló una mala gestión educativa y solo el 19% respondieron lo contrario. Así mismo en cuanto a cada una de sus dimensiones se observó en la tabla 2, que el 65% de los estudiantes comentaron que en los centros de educación técnico productiva de Trujillo se desarrolla una regular gestión educativa en cuanto a su tangibilidad, así mismo respecto a su fiabilidad, capacidad de respuesta, a su seguridad y empatía, se desarrolla también al mismo nivel, por otro lado se observa también que cerca del 25% de estudiantes comentaron que existe una buena gestión educativa respecto a su fiabilidad, el 18% respondieron que al mismo nivel se desarrolla respecto a su seguridad y empatía.

Pues tal parece que estos resultados son contrarios con el estudio de Povich (2018) en su tesis titulada como "Gestión Educativa y calidad del servicio educativo en el CETPRO "Nuestra Señora de Guadalupe" en donde concluye que la gestión educativa se desarrolla a un alto nivel con el 94.6%,

y en cuanto a sus dimensiones concuerda con el estudio realizado por Veramendi (2019) en su tesis “La Gestión educativa y calidad educativa de una Institución Educativa dentro de la Provincia del Callao-Perú”, en donde concluyó que, las dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía se desarrollan regularmente en la gestión educativa.

Respecto a los hallazgos relacionado con el segundo objetivo específico se demostró en la tabla 3. que, el 72% de los estudiantes de los centros de educación técnico productivo de la ciudad de Trujillo, que lograron obtener una puntuación en sus respuestas entre 36 a 45 puntos, se encuentran regularmente satisfechos, así mismo el 21% de los estudiantes que solo lograron obtener un puntaje en sus respuestas de 36 a 45, respondieron que no se encuentran satisfechos, siendo contrario con el 7%, para ellos si logran percibir una buena satisfacción en dicho centro de educación técnico productivo, puesto estos resultados en cierta forma se asemejan con el estudio de Espinoza (2019), en su tesis titulado como “Método de enseñanza y aprendizaje impartido, de una Universidad Pública”, respecto a la satisfacción estudiantil, en este trabajo de investigación participaron 124 estudiantes, donde logró identificar que, el 44% de la población encuestada se encuentran poco satisfecho y un 16% se muestran insatisfechos y solo un 34% indica mostrarse estar satisfecho. Así mismo respecto a sus dimensiones se logró hallar en la tabla 4. que, el 67% de los estudiantes respondieron estar regularmente satisfechos con el servicio brindado en los centros de educación técnico productiva de Trujillo, en cuanto a su infraestructura tal vez por razones que lo identifican en los ambientes educativos buenas condiciones físicas, por otro lado el 74% de los estudiantes también se encuentran regularmente satisfechos en cuanto a la plana docente que labora en dichos centros de educación técnico productivo, siendo importante señalar que, el 64% también se encuentran regularmente satisfechos con respecto al servicio administrativo que se brinda, tal parece que estos resultados coinciden con el estudio de Pinedo (2017) en su estudio “Calidad del servicio y satisfacción de los alumnos en función a la aplicación

de buenas prácticas de un CETPRO de la provincia de Huaraz”, se obtuvo lo siguiente: una estrecha relación entre ambas variables respecto a las que se mencionan en el título del trabajo de investigación, haciendo referencia que la satisfacción se obtiene en la calidad de servicio que el estudiante recibe, siempre que sus dimensiones en cuanto a infraestructura, personal docente y el servicio administrativo muestre un buen nivel de satisfacción, dado que en estudio estas dimensiones se mostraron en un nivel regular.

Respecto a los resultados obtenidos en relación con el objetivo general a través de la tabla 7. se mostró la relación que presenta la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, bajo el valor $r= 0.804$, es positiva fuerte, con lo cual se da a entender que la gestión educativa guarda mucha relación en la satisfacción del estudiante, respecto al centro educativo técnico productivo, siendo significativo este valor $p=0.00$, bajo un nivel de significancia del 0.05. Por lo tanto, se concluye que, existe relación significativa entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, en la ciudad de Trujillo durante el año 2019.

Pues este resultado coincide con el estudio de Espinoza (2019) en su estudio titulado como “La satisfacción laboral y Gestión Educativa respecto a la Plana docente de una Escuela Pública en Huaral”, donde la correlación de Spearman, refleja una alta relación, deduciendo entonces esto hace referencia que ambas variables se fusionan de acuerdo a las acciones que se realicen.

Es importante mencionar también los resultados relacionados con el tercer objetivo específico, donde se pudo observar que a partir de los resultados mostrados en la 8, la relación que presenta la gestión educativa respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía frente a la satisfacción estudiantil, bajo los valores de $r= 0.900, 0.768, 0.808, 0.829$ y 0.793 respectivamente es positiva fuerte, según lo expuesto, con lo cual da a entender que la gestión educativa guarda mucha relación asociando también a cada una de sus dimensiones con la satisfacción del estudiante, en el centro educativo técnico productivo, siendo significativo

estos valores $p=0.00$, respecto a su nivel de significancia del 0.05. Por lo tanto, se concluye que, existe relación significativa entre la gestión educativa, respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía frente a la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, en la ciudad de Trujillo durante el año 2019. Siendo coincidente también estos resultados con los hallazgos de Damas y Oliva (2015) en su estudio titulado como la “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores”, se requirió establecer la relación que existe en ambas variables, concluyendo que existe relación significativa entre la gestión educativa respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y la satisfacción de los estudiantes, De esta manera se requiere participación activa y permanente a fin de mejoras en la atención a los estudiantes, por parte de toda el área jerárquica administrativa para que se desarrolle de manera efectiva en la mejora de la gestión educativa para satisfacción del estudiantado de manera general.

Y finalmente los resultados obtenidos en relación al cuarto objetivo se mostraron en la tabla 9, donde se aprecia que la relación entre la gestión educativa y la satisfacción estudiantil, dado su infraestructura plana docente y servicio administrativo bajo los valores de $r= 0.739, 0.930, 0.833$, respectivamente es positiva fuerte, con lo cual se da a entender que la gestión educativa guarda relación con la satisfacción del estudiante, asociando a cada una de sus dimensiones respecto al servicio brindado por el centro educativo técnico productivo, siendo significativo estos valores $p=0.00$, respecto a su nivel de significancia del 0.05. Por lo tanto, se concluye que, existe relación significativa entre la gestión educativa, la satisfacción estudiantil dado su infraestructura, plana docente y el servicio administrativo, de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019. Así mismo estos hallazgos concuerdan con lo estudiado por Morán (2018) en su tesis titulada como “Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino”, principalmente se determinó

la relación existente entre las variables mencionadas para ello participaron 101 estudiantes de la muestra establecida, donde se empleó dos cuestionarios para cada una de las variables respectivamente, obteniendo un Alfa de Cronbach a 0.927 y 0.890 de alta confiabilidad para poder desarrollar este trabajo de investigación y una relación positiva significativa entre ambas variables dado las dimensiones como su infraestructura, plana docente y servicio administrativo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la Gestión Educativa guarda relación alta con la Satisfacción Estudiantil de los estudiantes, del Centro Técnico Productivo de la ciudad de Trujillo basado en el valor del coeficiente de correlación de spearman de 0.712, reflejando su alto nivel de significancia ($p= 0.000$).
2. La gestión educativa durante el año 2019 se desarrolló regularmente en el Centro Técnico Productivo de la ciudad de Trujillo, según la respuesta del 64% de los estudiantes.
3. El 72% de los estudiantes manifestaron una regular satisfacción respecto al servicio brindado por el centro técnico productivo de la ciudad de Trujillo.
4. Se determinó que la Gestión Educativa respecto a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía guarda relación significativa con la Satisfacción Estudiantil de los estudiantes, del Centro Técnico Productivo de la ciudad de Trujillo basado en el valor del coeficiente de correlación de spearman de 0.90, 0.768, 0.808, 0.829 y el 0.793 respectivamente, reflejando su alto nivel de significancia ($p= 0.000$).
5. Se determinó que la Gestión Educativa guarda relación significativa con la Satisfacción Estudiantil dado su infraestructura, plana docente y servicio administrativo, del Centro Técnico Productivo de la ciudad de Trujillo basado en el valor del coeficiente de correlación de spearman de 0.739, 0.930 y 0.833 respectivamente, reflejando su alto nivel de significancia ($p= 0.000$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Centro de Educación Técnica Productiva, tome acciones inmediatas para poder mejorar la gestión educativa, mediante los resultados obtenidos por este estudio.
2. A los directivos de la Institución del Centro de Educación Técnica Productiva, aplicar la encuesta realizada en el presente estudio anualmente, con esto se puede observar las causas de la insatisfacción por parte del alumno teniendo en cuenta sus exigencias.
3. A la Dirección, establecer un sistema donde se almacenen todos los indicadores respecto al nivel de satisfacción estudiantil para poder realizar periódicamente una revisión de la gestión educativa.
4. A los directivos de la institución, del Centro de Educación Técnica Productiva, trabajar mucho en el mejoramiento de la infraestructura de la institución, realizando planes de mejoramiento de forma continua y a la vez capacitar a la plana docente y al personal administrativo, para que de tal manera se pueda mejorar la gestión educativa.
5. A los futuros investigadores continuar con los estudios de las variables bajo otras modalidades de educación, con el fin de profundizar la relación existente entre gestión educativa y la satisfacción estudiantil, así como aplicar estudios experimentales, para poder realizar comparaciones y lograr elaborar un plan estratégico de manera general que pueda ser de muchas utilidades a las diversas instituciones educativas públicas de la ciudad de Trujillo.

REFERENCIAS

- Albella, et al. (2018). *Percepción de la formación del docente universitario y su influencia en la calidad y satisfacción*. Valladolid - España : Universidad de Valladolid.
- Alvarado, O. (2016). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima - Perú: Fondo de desarrollo.
- Bazán, T. (2019). *Nivel de satisfacción de los alumnos del Nivel Primaria, de la Escuela San Nicolás en Huamachuco*. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Damas y Oliva. (2015). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en los instituciones en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 14 de junio de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4884/Damas_VGE
- Espinoza, F. . (2019). *La satisfacción laboral y Gestión Educativa respecto a la Plana docente de una Escuela Pública en Huaral*". Huaraz-Santa: Universidad Santiago Antunez de Mayolo .
- Flores, P. (2019). *Calidad del servicio brindado en relación a la satisfacción de la población estudiantil de una Universidad Pública del Perú*. Lima - Perú: Universidad Publica del Perú.
- Gentos, S. (1998). *Implantacion de la calidad total de instituciones*. Madrid-España: UNED.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (S. edición, Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Martinez, R. (2009). Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Scielo*, 8(2), 2-3. Recuperado el 12 de junio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

- Ministerio de Educación. (2019). *MINEDU*. Recuperado el 15 de junio de 2020, de www.minedu.gob.pe
- Miranda, G. (2016). *La gestión educativa y competencia Institucional*. Mexico: Universidad Autonoma del estado de Hidalgo de México. Recuperado el 05 de Mayo de 2020, de <http://www.redalyc.org/pdf/3050/305026633004.pdf>
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de calidad del servicio educativo respecto a especialidades*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Parasuraman. (1988). *Modelo SERVQUAL sobre gestion educativa* . Londres - Inglaterra: Jornal Reallintig.
- Povis, P. (2018). *Gestión Educativa y calidad del servicio educativo en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe*. Huancayo - Perú : 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 - Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Recuperado el 25 de mayo de 2020, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2643/TM%20CE->
- Quispe, H. (2018). *Gestión educativa y satisfacción laboral en educandos de nivel primaria, en Chilca – Huancayo*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18391?show=full>
- Rios, R. (2016). *La gestión educativa en la calidad de los servicios escuela superior de Hermosillo*. Hermosillo - Mexico: Universidad Pedagógica de Nacional de Hermosillo. Recuperado el 12 de junio de 2020, de <https://www.uv.mx/dgdaie/files/2016/10/E-bookTDIE.pdf>

- Rubio, M. (2018). *Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes del nivel inicial de las instituciones públicas en la Red N° 08-UGEL N° 07, Miraflores*. Lima - Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12747/Rubio_RMM.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y
- Segura y Calderón . (2019). *Estudiantes Felices: Competencias docentes vs Satisfacción Estudiantil*. Trujillo - Perú : Universidad Nacional de Trujillo.
- Sólorzano, D. (2017). *Liderazgo del director y la gestión administrativa en la institución educativa José Antonio Encinas UGEL 06*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sosa, G. (2017). *Gestión educativa del cumplimiento de labores de los profesores*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Sosa, G. (2017). *La gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de las I.E. de puente Piedra*. Lima-Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Surdez, Sandoval y Lamoyi . (2018). *Satisfacción estudiantil en la estimación de la calidad educacional universitaria*. Nueva Granada : Universidad Nueva Granada .
- UNESCO. (2011). Enseñanza y aprendizaje para lograr la calidad para todos. *Revista electronica, III(03)*. Recuperado el 08 de junio de 2020, de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000226159>
- Universidad Privada Cesar Vallejo . (2020). *Guia de productos observables* . Obtenido de www.ucv.gob.pe
- Veramendi, P. (2019). *La Gestión educativa y calidad educativa de una Institución Educativa dentro de la Provincia del Callao-Perú*. Lima- Perú : Universidad Nacional del Callao.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de medición
Variable 1: Gestión educativa	López (2017), señala que la gestión educativa debe ser reconocido como un facilitador de coordinación y orientación de las diversas acciones que realizan docentes en los diferentes niveles para poder administrar el proceso educativo, facilitando la orientación y coordinación de las acciones, en diferentes niveles donde se administra el proceso docente educativo para un efecto de los objetivos propuestos que a ser un modelo del profesional desde una concepción social y humanista respondiendo a las demandas de la sociedad.	La gestión educativa se valoró con un cuestionario con escala de Likert desde menos satisfactorio al más satisfactorio (del 1 al 5), teniendo en cuenta con 21 preguntas. (Parasuraman, 1988)	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	Ordinal-Intervalo

<p>Variable 2: Satisfacción estudiantil</p>	<p>Según Casidy (2014), el autor menciona que la satisfacción de los centros técnicos de educación superior se evidencia en una buena actitud a corto plazo, basada en valorar la experiencia educativa obtenida del alumno, que se ajusta a la orientación actual, estableciendo considerar el desarrollo evolutivo de satisfacción de los usuarios con un criterio y panorama amplio respecto al tema.</p>	<p>La satisfacción estudiantil se valoró con un cuestionario con escala de Likert desde menos satisfactorio al más satisfactorio (del 1 al 5), teniendo en cuenta 13 preguntas. (Gento, 1998)</p>	<p>Infraestructura Plana Docente Servicios Administrativos</p>	<p>Ordinal-Intervalo</p>
---	--	---	--	--------------------------

Anexo 2: Validación del instrumento

CUESTIONARIO DEL NIVEL DE GESTIÓN EDUCATIVA

Nombre Original	: Cuestionario del Nivel de la Gestión Educativa.
Autores	: A. Parasumaran
Año y lugar	: 1988, E.E.U.U.
Autor de la adaptación	: Selene Regina Saldaña Reyes
Año y lugar de adaptación	: 2019, Perú.
Aplicación	: Individual y colectiva.
Duración	: 15 a 20 minutos.
Número de ítems	: 21.
Dimensiones	: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía.
Objeto de estudio	: Percepción respecto a la gestión educativa.
Materiales	: computadora, celular.
Estandarización peruana	: Selene Regina Saldaña Reyes, 2019.

**Cuestionario sobre la gestión educativa de un Centro de Educación
Técnica Productiva de Trujillo, 2019**

Instrucciones. - Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo=5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, Desacuerdo=2, Totalmente en Desacuerdo= 1

Fuente : Elaboración propia

N		TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD						
1	Se considera que la apariencia de los equipos y maquinas que se utilizan se encuentra en un estado moderno para el o los estudiantes.	1	2	3	4	5
2	Se tiene ambientes atractivos como parte visual dentro del ambiente o talleres de trabajo para el o los estudiantes.	1	2	3	4	5
3	Se cumple con los horarios convenientes para dar informes a él o los estudiantes.	1	2	3	4	5
4	Se presenta una imagen institucional pulcra (uniforme, aseo) de forma permanente por parte del personal.	1	2	3	4	5
5	Se entrega materiales asociados con el servicio (como separatas, folletos, catálogos, volantes, etc.) como parte informativa de las actividades institucionales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
6	Se cumple los compromisos con el o los estudiante(s) en un tiempo determinado.	1	2	3	4	5
7	Se muestra el desempeño de manera correcta de su personal, a la primera vez que el o los estudiante(s) lo requieren.	1	2	3	4	5
8	Se da muestra de sincero interés por resolver el o los problemas del estudiante.	1	2	3	4	5
9	Se da en forma oportuna las promociones de sus servicios al o los estudiantes.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Se muestra la disponibilidad en ayudar de forma cortés y amable a los estudiantes.	1	2	3	4	5

11	Se expresa con prontitud un servicio rápido y preciso con el o los estudiantes.	1	2	3	4	5
12	Se demuestra buena atención como parte de su compromiso con el o los estudiantes	1	2	3	4	5
13	Se dispone un tiempo de espera para poder atender a él o los estudiantes.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
14	Se tiene suficientemente conocimiento necesario para brindar información a las consultas del o los estudiantes.	1	2	3	4	5
15	Se inspira confianza en los servicios o atención que se ofrece al o los estudiantes.	1	2	3	4	5
16	Se informa de todos los servicios o actividades, mostrando una comunicación oportuna con el o los estudiantes.	1	2	3	4	5
17	Se manifiesta un trato cortés dando muestras de credibilidad al o los estudiantes.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: EMPATIA						
18	Se brinda atención individual o personalizada cuando el estudiante lo requiere o necesita.	1	2	3	4	5
19	Se expresa amabilidad en la atención personal demostrando carisma, confianza con el o los estudiantes.	1	2	3	4	5
20	Se comprende las necesidades específicas del servicio solicitado conservando la paciencia en el trato con el o los estudiantes.	1	2	3	4	5
21	Se demuestra buen manejo en el entendimiento de la comprensión de los diálogos de atención, conservando una buena armonía con el o los estudiantes.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DEL NIVEL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nombre original	: Cuestionario del nivel de la Satisfacción del Cliente
Autor	: Selene Regina Saldaña Reyes
Año y lugar	: 2019, Perú.
Autor de la adaptación	: Selene Regina Saldaña Reyes
Año y lugar de adaptación	: 2019, Perú.
Aplicación	: Individual y colectiva.
Duración	: 15 minutos.
Número de ítems	: 13.
Dimensiones	: Infraestructura, Plana Docente, Servicio Administrativo.
Objeto de estudio	: Percepción respecto al servicio de la institución.
Materiales	: computadora, celular.

**Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil de un Centro de Educación
Técnica Productiva de Trujillo, 2019**

Instrucciones. - Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo=5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, Desacuerdo=2, Totalmente en Desacuerdo= 1

Fuente : Elaboración propia

N	ÍTEMS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA						
1	Las instalaciones de la institución se observan en buen estado, y aptas para brindar un buen servicio.	1	2	3	4	5
2	Las aulas cuentan con iluminación natural y ventilación	1	2	3	4	5
3	Siente que las instalaciones y edificaciones de la institución educativa son seguras en caso de sismo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: PLANA DOCENTE						
4	Existe un respeto de docente a estudiante.	1	2	3	4	5
5	Le agrada la metodología empleada por el docente.	1	2	3	4	5
6	El docente muestra dominio del tema.	1	2	3	4	5
7	El docente fomenta se realicen los trabajos en grupo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: SERVICIO ADMINISTRATIVO						
8	El personal administrativo entiende las necesidades específicas que presenta el estudiante.	1	2	3	4	5
9	El personal administrativo brinda horarios convenientes para todos los estudiantes.	1	2	3	4	5
10	El personal administrativo muestra amabilidad y un buen trato.	1	2	3	4	5
11	El personal administrativo muestra igualdad para todos sus clientes.	1	2	3	4	5
12	El personal administrativo refleja en su trabajo capacidad de organización del servicio.	1	2	3	4	5
13	El comportamiento del personal administrativo le genera confianza y a la vez seguridad.	1	2	3	4	5

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Gestión Educativa y satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

NOMBRES Y APELLIDOS: Selene Regina Saldaña Reyes

GRADO ACADÉMICO: Licenciada

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable independiente: Gestión Educativa	Tangibilidad	1,2,3,4,5	X		X		X		X	
	Fiabilidad	6,7,8,9	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	10,11,12,13	X		X		X		X	
	Seguridad	14,15,16,17	X		X		X		X	
	Empatía	18,19,20,21	X		X		X		X	
Variable dependiente: Satisfacción estudiantil	Infraestructura	1,2,3	X		X		X		X	
	Plana docente	4,5,6,7	X		X		X		X	
	Servicio Administrativo	8,9,10,11,12,13	x		X		X		X	

OBSERVACIONES:

.....

FICHA DE REVISIÓN:



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

NOMBRES Y APELLIDOS: Andrea Castagnola Rossini

DNI: 47202069

Especialidad: Master en Gestión y comunicación de entidades social y solidarias.

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Gestión Educativa y satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

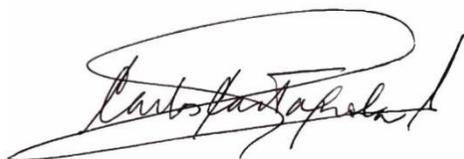
NOMBRES Y APELLIDOS: Selene Regina Saldaña Reyes

GRADO ACADÉMICO: Licenciada

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable independiente: Gestión Educativa	Tangibilidad	1,2,3,4,5	X		X		X		X	
	Fiabilidad	6,7,8,9	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	10,11,12,13	X		X		X		X	
	Seguridad	14,15,16,17	X		X		X		X	
	Empatía	18,19,20,21	X		X		X		X	
Variable dependiente: Satisfacción estudiantil	Infraestructura	1,2,3	X		X		X		X	
	Plana docente	4,5,6,7	X		X		X		X	
	Servicio Administrativo	8,9,10,11,12,13	x		X		X		X	

OBSERVACIONES :

FICHA DE REVISIÓN:



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

NOMBRES Y APELLIDOS: Carlos Castagnola Sánchez

DNI: 06276084

Especialidad: Doctor en administración de la educación

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Gestión Educativa y satisfacción estudiantil de un Centro de Educación Técnica Productiva, Trujillo 2019.

NOMBRES Y APELLIDOS: Selene Regina Saldaña Reyes

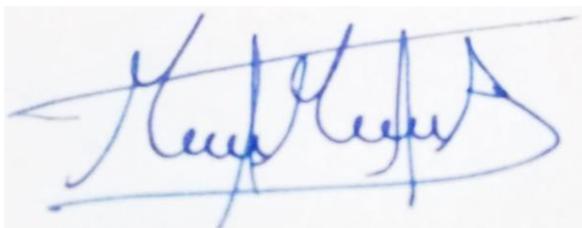
GRADO ACADÉMICO: Licenciada

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable independiente: Gestión Educativa	Tangibilidad	1,2,3,4,5	X		X		X		X	
	Fiabilidad	6,7,8,9	X		X		X		X	
	Capacidad de respuesta	10,11,12,13	X		X		X		X	
	Seguridad	14,15,16,17	X		X		X		X	
	Empatía	18,19,20,21	X		X		X		X	
Variable dependiente: Satisfacción estudiantil	Infraestructura	1,2,3	X		X		X		X	
	Plana docente	4,5,6,7	X		X		X		X	
	Servicio Administrativo	8,9,10,11,12,13	X		X		X		X	

OBSERVACIONES

.....

FICHA DE REVISIÓN:



.....

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

NOMBRES Y APELLIDOS: Elca Melissa Mendoza Amaya

DNI: 45635345

ESPECIALIDAD: Maestra en Gestión Pública

Anexo 3: Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad para la gestión educativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.937	20

CONCLUSIÓN: el coeficiente de alfa nos indica que mientras más cerca se encuentre el valor 1, más alto es el grado de confiabilidad. Para este caso, el alfa arroja un resultado de 0.964, por el cual podemos determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

	GESTIÓN EDUCATIVA																							
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL		Método a
1	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	84		0.6362
2	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78		0.9043
3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	68		0.9043
4	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	33		0.3289
5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	71		0.7099
6	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	4	5	5	1	1	1	2	1	3	42		0.7382
7	3	5	5	5	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4	84		0.7038
8	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	78		0.3914
9	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	77		0.9043
10	1	3	3	2	1	4	1	4	3	1	3	2	1	4	1	4	3	3	2	1	1	48		0.7036
11	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	33		0.9043
12	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	72		0.4441
13	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	67		0.5459
14	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	4	3	3	3	2	1	1	2	2	1	39		0.3885
15	2	3	3	2	4	4	4	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	57		0.4719
16	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	66		0.5410
17	4	4	4	3	4	4	5	1	4	3	4	1	4	5	5	4	4	4	3	4	4	78		0.9043
18	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	2	4	4	4	71		0.7772
19	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	2	2	1	3	69		0.3289
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	81		0.7099
TOTAL	61	63	63	53	62	65	65	56	63	66	63	55	67	68	64	64	63	58	53	62	62	1296		0.8126
Varianza	1.3	1.7	1.7	1.3	1.6	1.3	1.7	1.3	1.7	1.5	1.7	1.1	1.4	1	1.2	1.1	1.7	1.8	1.3	1.6	1.5	283.43		Método a
Desviación Estándar	1.1	1.3	1.3	1.1	1.3	1.1	1.3	1.2	1.3	1.2	1.3	1.1	1.2	1	1.1	1.1	1.3	1.3	1.1	1.3	1.2	16.84		0.9370

Confiabilidad para la satisfacción estudiantil

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.871	20

CONCLUSIÓN: el coeficiente de alfa nos indica que mientras más cerca se encuentre el valor 1, más alto es el grado de confiabilidad. Para este caso, el alfa arroja un resultado de 0.871, por el cual podemos determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

	SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL															
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	TOTAL		Método α
1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48		0.8263
2	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	46		0.4233
3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	44		0.5245
4	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	24		0.6159
5	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	36		0.5386
6	4	2	1	3	1	3	4	3	4	1	4	5	5	40		0.6305
7	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51		0.3709
8	5	4	3	4	2	3	2	4	5	4	5	3	3	47		0.6947
9	4	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	45		0.7950
10	1	2	1	4	1	1	3	4	1	2	1	4	4	29		0.6101
11	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	23		0.8539
12	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	51		0.6153
13	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49		0.6153
14	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	38		
15	2	2	4	4	4	2	3	1	2	2	2	2	2	32		Método α
16	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	33		0.8710
17	4	3	4	4	5	1	4	3	4	1	4	5	5	47		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52		
19	5	2	1	3	4	4	2	4	5	4	5	3	3	45		
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	50		
TOTAL	67	53	62	65	68	56	66	69	66	56	68	67	67	830		
Varianza	1.40	1.29	1.57	1.25	1.41	1.33	0.96	1.21	1.38	1.22	1.41	0.98	0.98	83.42		
Desviación Estándar	1.18	1.14	1.25	1.12	1.19	1.15	0.98	1.10	1.17	1.11	1.19	0.99	0.99	9.13		

Anexo 4: Rango de matriz de correlaciones

Matriz de rango de los coeficientes de correlaciones

<i>Correlación Perfecta</i>	1
<i>Correlación positiva muy fuerte</i>	0.9 - 0.99
<i>Correlación positiva fuerte</i>	0.75 – 0.89
<i>Correlación positiva media</i>	0.5 – 0.74
<i>Correlación positiva débil</i>	0.25 – 0.49
<i>Correlación nula</i>	0.1 – 0.24
<i>Correlación negativa muy débil</i>	-0.09 – 0.09
<i>Correlación negativa débil</i>	-0.1 - -0.24
<i>Correlación negativa media</i>	-0.25 - -0.49
<i>Correlación negativa fuerte</i>	-0.5 - -0.74
<i>Correlación negativa muy fuerte</i>	-0.75 - -0.89
<i>Correlación negativa fuerte</i>	-0.9 - -0.99
<i>Correlación negativa perfecta</i>	-1

Fuente: (Hernández, Baptista y Fernández, 2014)

Nota: Con la ayuda de esta tabla obtenemos el grado de relación entre las variables y dimensiones estudiadas

Anexo 5: Base de datos

GESTIÓN EDUCATIVA

Nro.	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	GESTIÓN EDUCATIVA
1	10	13	13	19	9	64
2	16	11	12	8	10	57
3	13	10	12	15	11	61
4	20	15	9	15	9	68
5	13	12	10	14	13	62
6	17	10	14	6	5	52
7	17	9	11	13	16	66
8	17	15	14	15	14	75
9	12	13	11	15	8	59
10	12	10	12	12	14	60
11	9	11	9	14	14	57
12	18	12	10	13	10	63
13	18	7	12	10	10	57
14	17	16	8	10	7	58
15	14	14	12	10	8	58
16	8	16	11	13	13	61
17	18	12	10	11	5	56
18	11	12	13	14	11	61
19	16	8	12	9	9	54
20	13	17	9	12	12	63
21	10	12	13	12	13	60
22	11	12	5	11	11	50
23	15	15	12	12	12	66
24	19	12	13	12	13	69
25	15	11	12	15	8	61
26	18	11	16	12	10	67
27	13	11	9	9	13	55
28	14	13	12	9	12	60
29	15	14	13	10	13	65
30	19	11	13	14	11	68
31	19	17	11	13	12	72
32	16	11	15	6	12	60
33	17	13	10	10	13	63
34	15	11	18	16	17	77
35	17	11	15	15	13	71
36	11	15	17	13	12	68
37	14	9	12	9	13	57
38	13	15	11	17	13	69
39	20	19	12	10	13	74
40	12	9	14	14	14	63
41	10	15	7	16	13	61
42	13	11	17	11	15	67
43	19	16	10	10	11	66
44	14	12	15	12	9	62
45	12	8	11	10	8	49

46	18	17	7	11	12	65
47	12	17	15	18	6	68
48	18	6	9	8	7	48
49	15	18	10	11	13	67
50	18	17	13	11	14	73
51	21	5	12	15	13	66
52	13	13	11	9	15	61
53	21	13	10	12	9	65
54	11	14	11	16	5	57
55	11	10	13	5	11	50
56	13	10	9	11	13	56
57	15	13	11	14	17	70
58	13	12	6	9	9	49
59	16	10	16	11	15	68
60	16	13	11	14	11	65
61	18	10	7	8	10	53
62	9	12	16	14	10	61
63	13	11	9	11	8	52
64	20	16	14	10	16	76
65	12	8	17	10	10	57
66	11	12	11	14	15	63
67	18	17	13	16	10	74
68	20	15	14	13	11	73
69	13	10	16	8	7	54
70	15	9	13	9	13	59
71	18	9	11	12	12	62
72	19	16	10	13	13	71
73	13	14	18	11	15	71
74	10	12	12	11	16	61
75	12	10	18	10	15	65
76	14	19	6	13	12	64
77	10	14	8	16	20	68
78	12	12	14	11	16	65
79	14	13	15	11	6	59
80	17	8	11	18	7	61
81	15	9	11	16	10	61
82	9	15	13	14	10	61
83	14	9	8	6	14	51
84	12	7	13	11	15	58
85	18	12	13	12	13	68
86	20	17	16	9	14	76
87	13	17	16	10	13	69
88	13	7	13	12	13	58
89	15	9	15	12	15	66
90	18	7	14	15	13	67
91	14	9	13	15	9	60
92	15	8	15	9	11	58
93	12	7	12	11	14	56
94	13	12	10	11	13	59
95	20	13	11	13	14	71
96	9	13	7	16	10	55
97	14	9	9	11	10	53

98	16	9	11	11	12	59
99	18	7	12	11	11	59
100	11	14	9	6	15	55
101	14	12	7	11	14	58
102	19	11	11	15	6	62
103	14	11	10	8	9	52
104	12	17	17	16	13	75
105	13	12	12	12	14	63
106	18	12	8	13	7	58
107	13	11	11	14	15	64
108	14	16	12	14	10	66
109	18	14	11	15	18	76
110	16	11	16	14	8	65
111	14	15	16	17	12	74
112	16	13	14	9	13	65
113	10	11	17	11	14	63
114	16	18	13	10	16	73
115	12	16	10	7	14	59
116	16	9	10	8	11	54
117	15	10	18	10	11	64
118	17	12	8	8	15	60
119	19	12	8	13	7	59
120	9	12	7	11	11	50
121	17	10	15	15	18	75
122	18	15	12	9	10	64
123	9	12	13	9	11	54
124	11	16	12	12	14	65
125	19	15	11	16	12	73
126	18	17	11	13	12	71
127	14	14	12	12	9	61
128	13	13	9	9	14	58
129	19	17	12	14	12	74
130	18	13	12	8	18	69
131	19	15	12	11	9	66
132	17	9	14	11	9	60
133	20	9	14	11	13	67
134	16	11	14	9	16	66
135	14	13	12	16	13	68
136	13	11	11	14	11	60
137	16	11	10	6	15	58
138	17	15	13	9	5	59
139	15	10	10	12	8	55
140	19	11	9	9	10	58
141	14	16	8	12	15	65
142	10	12	14	10	14	60
143	13	16	13	12	12	66
144	20	10	10	13	13	66
145	17	12	14	16	8	67
146	18	14	11	16	13	72
147	17	12	11	14	10	64
148	16	7	10	11	9	53
149	18	19	12	13	12	74

150	17	12	14	14	14	71
151	15	9	13	15	16	68
152	11	10	13	16	10	60
153	16	12	7	14	5	54
154	13	9	8	9	8	47
155	16	7	12	15	14	64
156	16	12	13	12	8	61
157	18	13	10	9	11	61
158	14	16	12	11	15	68
159	12	15	13	15	12	67
160	17	11	12	12	12	64
161	14	13	10	11	15	63
162	14	17	16	10	17	74
163	18	10	11	14	12	65
164	20	16	10	11	9	66
165	13	12	12	8	14	59
166	13	14	12	12	13	64
167	18	16	14	17	5	70
168	10	14	10	16	10	60
169	16	17	17	10	10	70
170	12	11	10	17	12	62
171	15	17	13	10	13	68
172	17	15	10	14	16	72
173	21	11	11	13	10	66
174	23	10	12	12	12	69
175	12	13	8	10	13	56
176	9	17	14	11	14	65
177	15	15	11	15	9	65
178	18	13	8	12	12	63
179	17	10	14	8	13	62
180	14	17	15	14	9	69
181	14	13	9	14	14	64
182	16	14	9	14	10	63
183	16	13	12	12	12	65
184	14	13	12	14	12	65
185	7	10	10	14	18	59
186	15	5	9	13	11	53
187	14	12	19	9	11	65
188	14	9	14	11	9	57
189	19	12	13	14	12	70
190	12	10	13	14	11	60
191	16	13	12	12	16	69
192	16	13	15	8	12	64
193	16	12	12	13	11	64
194	15	13	15	7	11	61
195	16	7	11	11	17	62
196	14	6	17	10	14	61
197	14	10	13	12	9	58
198	15	7	9	11	9	51
199	19	10	12	11	14	66
200	18	11	11	9	17	66
201	19	10	10	11	13	63

202	13	14	8	11	9	55
203	17	11	13	11	13	65
204	10	14	13	13	12	62
205	21	14	10	12	11	68
206	11	16	16	13	10	66
207	14	15	17	16	14	76
208	19	13	11	10	13	66
209	19	15	14	14	13	75
210	14	7	13	8	10	52
211	14	13	14	14	16	71
212	12	13	16	12	15	68
213	18	6	12	15	14	65
214	17	11	11	12	18	69
215	19	14	11	12	6	62
216	16	13	12	11	11	63
217	11	15	10	11	15	62
218	18	12	13	11	13	67

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nro.	Infraestructura	Plana Docente	Servicios Administrativos	SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
1	11	14	16	41
2	12	11	22	45
3	12	10	16	38
4	13	8	24	45
5	9	11	16	36
6	11	14	18	43
7	10	8	12	30
8	11	10	17	38
9	9	16	18	43
10	10	11	18	39
11	12	13	19	44
12	7	11	18	36
13	8	10	17	35
14	7	10	14	31
15	5	9	17	31
16	9	10	22	41
17	10	10	17	37
18	9	10	18	37
19	8	12	17	37
20	10	14	16	40
21	6	15	17	38
22	11	12	18	41
23	8	13	18	39
24	9	10	21	40
25	8	11	19	38
26	7	14	22	43
27	10	15	15	40
28	14	15	26	55
29	3	15	15	33
30	9	11	14	34
31	8	12	20	40
32	6	14	17	37
33	9	12	16	37
34	10	10	25	45
35	5	9	18	32
36	10	9	22	41
37	7	12	22	41
38	9	9	18	36
39	13	12	15	40
40	14	12	18	44
41	7	13	21	41
42	9	10	17	36
43	11	9	19	39
44	8	12	15	35
45	4	15	18	37
46	8	9	23	40
47	4	10	22	36
48	12	12	18	42

49	9	11	20	40
50	7	15	15	37
51	8	11	20	39
52	11	15	18	44
53	5	10	11	26
54	12	10	21	43
55	9	12	16	37
56	9	13	19	41
57	11	9	15	35
58	8	11	20	39
59	9	14	18	41
60	9	10	16	35
61	10	14	18	42
62	11	14	17	42
63	5	14	18	37
64	9	13	22	44
65	11	9	14	34
66	10	14	15	39
67	14	12	18	44
68	9	14	23	46
69	10	7	14	31
70	13	6	16	35
71	9	7	18	34
72	7	15	20	42
73	9	12	17	38
74	10	12	11	33
75	7	8	17	32
76	9	13	15	37
77	10	20	20	50
78	8	8	25	41
79	13	15	15	43
80	10	14	16	40
81	9	10	16	35
82	12	13	17	42
83	14	8	23	45
84	9	13	20	42
85	9	14	17	40
86	10	15	18	43
87	11	8	16	35
88	7	15	18	40
89	12	11	20	43
90	5	15	15	35
91	8	9	14	31
92	11	10	14	35
93	12	10	22	44
94	10	10	17	37
95	12	12	22	46
96	7	11	18	36
97	9	14	17	40
98	11	14	17	42
99	9	15	21	45
100	10	14	17	41

101	8	15	21	44
102	10	8	17	35
103	7	13	19	39
104	7	13	18	38
105	10	13	18	41
106	12	13	21	46
107	7	8	22	37
108	8	16	24	48
109	10	11	11	32
110	10	10	17	37
111	5	12	16	33
112	8	13	22	43
113	6	16	22	44
114	8	17	25	50
115	9	12	15	36
116	12	15	16	43
117	5	13	22	40
118	15	17	23	55
119	9	15	17	41
120	7	9	18	34
121	7	11	16	34
122	8	12	18	38
123	7	10	17	34
124	6	12	18	36
125	8	11	22	41
126	9	14	16	39
127	11	12	22	45
128	9	14	19	42
129	4	13	19	36
130	9	14	22	45
131	4	10	15	29
132	8	9	22	39
133	11	18	14	43
134	11	13	20	44
135	10	15	15	40
136	8	14	17	39
137	6	12	14	32
138	9	14	17	40
139	11	12	18	41
140	11	15	16	42
141	9	12	19	40
142	4	15	15	34
143	13	11	19	43
144	11	10	18	39
145	3	9	20	32
146	6	14	16	36
147	10	11	14	35
148	5	9	15	29
149	11	7	18	36
150	6	8	22	36
151	11	10	16	37
152	7	10	12	29

153	7	10	21	38
154	8	11	19	38
155	5	7	19	31
156	9	14	17	40
157	12	9	15	36
158	13	15	20	48
159	10	8	14	32
160	11	9	18	38
161	11	18	17	46
162	9	13	19	41
163	8	12	22	42
164	10	10	22	42
165	8	11	19	38
166	9	18	20	47
167	9	14	21	44
168	8	11	17	36
169	11	17	13	41
170	9	7	20	36
171	8	11	18	37
172	9	8	14	31
173	13	13	14	40
174	9	11	18	38
175	14	8	17	39
176	9	11	17	37
177	10	10	18	38
178	9	14	22	45
179	3	10	22	35
180	14	11	21	46
181	11	14	14	39
182	7	15	19	41
183	10	15	14	39
184	11	9	17	37
185	14	13	14	41
186	7	15	20	42
187	6	11	19	36
188	6	17	17	40
189	6	11	18	35
190	5	8	22	35
191	11	6	18	35
192	6	9	12	27
193	11	11	23	45
194	10	9	24	43
195	10	18	19	47
196	13	12	14	39
197	10	10	16	36
198	7	10	23	40
199	9	11	25	45
200	9	15	15	39
201	6	14	16	36
202	10	7	22	39
203	10	9	19	38
204	10	13	19	42

205	10	13	21	44
206	7	4	16	27
207	13	11	17	41
208	11	12	20	43
209	11	9	20	40
210	10	11	21	42
211	9	10	18	37
212	9	17	20	46
213	12	12	22	46
214	8	13	23	44
215	6	10	27	43
216	11	11	13	35
217	11	8	19	38
218	5	18	19	42