

## GESTIÓN EDUCATIVA

### Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ALUMNOS DE ESCUELA DE INFANTERÍA DEL EJÉRCITO PERUANO

### EDUCATIONAL MANAGEMENT AND ACADEMIC SATISFACTION IN STUDENTS OF THE PERUVIAN ARMY INFANTRY SCHOOL

César Aguilar Pawelczyk<sup>1</sup>

E-mail: [caguilarp@esge.edu.pe](mailto:caguilarp@esge.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2050-4877>

Dante Manuel Macazana Fernández<sup>2</sup>

E-mail: [dmacazanaf\\_af@unmsm.edu.pe](mailto:dmacazanaf_af@unmsm.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2406-3087>

<sup>1</sup> Escuela Superior de Guerra del Ejército. Perú.

<sup>2</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Aguilar Pawelczyk, C., & Macazana Fernández, D. M. (2020). Gestión educativa y satisfacción académica en alumnos de escuela de infantería del ejército peruano. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 373-379.

#### RESUMEN

La investigación Gestión Educativa Institucional y su Relación con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. El objetivo general es determinar la relación entre las variables Gestión Educativa Institucional y Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Metodológicamente, la investigación es tipo descriptivo – correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La población total es 120 Oficiales alumnos, para el tamaño de la muestra estratégicamente se hizo un muestreo aleatorio simple (M.A.S.) lo cual se determinó (n) a 92 Oficiales alumnos. El principal resultado es Hi: Existe relación significativa entre la Gestión Educativa Institucional se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Puesto que:  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). La investigación concluye en que se demuestra que existe correlación positiva fuerte durante toda la investigación, entre las variables analizadas y las dimensiones de las mismas.

**Palabras clave:** Estrategias educacionales, liderazgo, evaluación.

#### ABSTRACT

The research Institutional Educational Management and its Relationship with the Academic Satisfaction of the Student Officers at the Infantry School of the Peruvian Army, 2019. The general objective is to determine the relationship between the variables Institutional Educational Management and Academic Satisfaction of the Officers who are students in the Infantry School of the Peruvian Army, 2019. Methodologically the research is descriptive - correlational, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. The total population is 120 student officers, for the sample size, a simple random sampling (M.A.S.) was strategically carried out, which was determined to 92 student officers. The main result is Hi: There is a significant relationship between the Institutional Educational Management is Related to the Academic Satisfaction of the Student Officers in the Peruvian Army Infantry School, 2019. Since:  $0.000 < 0.05$  the researcher's hypothesis is accepted (H1) and the null hypothesis (H0) is rejected. The investigation concludes that it is demonstrated that there is a strong positive correlation throughout the investigation, between the analyzed variables and their dimensions.

**Keywords:** Educational strategies, leadership, evaluation.

## INTRODUCCIÓN

En el Perú, las instituciones de educación superior han seguido la línea en favor de la calidad educativa; en especial las Escuelas de las Fuerzas Armadas. Según Oscco & Ramos (2017), quienes se basan en Carranza, et al. (2016), realizaron una investigación donde se describía que La Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi" (EMCH "CFB") estaba sujeta a la normatividad vigente, provenientes de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP PCM), el Ministerio de Educación (MINEDU) y el Ministerio de Defensa (MINDEF), donde se impone a las instituciones educativas de las Fuerzas Armadas, dentro de ellas a la EMCH "CFB", implementar el modelo de gestión enfocada en procesos; esto con el fin de alcanzar los objetivos institucionales establecidos por la EMCH "CFB" en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013 – 2017.

Asimismo, la Escuela de Infantería del Ejército Peruano debe conocer los niveles de calidad en su gestión educativa con el fin de establecer acciones de mejora. Esto no puede lograrse sin conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus estudiantes en cuanto a su formación académica. Según Pardo & Ospina (2020), esto significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben. Se debe considerar como fuente primaria para la toma de decisiones el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los programas académicos de formación y no solo eso, sino con el resto de los departamentos institucionales y administrativos con los que cuenta la Institución. De lo apuntado, conviene investigar cuál es el nivel de relación entre la calidad de la gestión educativa de las instituciones castrenses con la satisfacción académica de sus estudiantes, ya que es un insumo necesario para iniciar los planes de mejora requeridos para alcanzar elevados niveles de calidad.

La justificación teórica de la investigación es revisar la literatura concerniente a los campos de su objeto de estudio, esto permitirá actualizar las definiciones y, a través de las conclusiones, generar nuevo conocimiento, lo cual será un aporte a las teorías científicas contemporáneas.

La justificación metodológica establece criterios prácticos relacionados con la calidad de la gestión educativa y la satisfacción académica de los estudiantes concretizado en instrumentos con alto nivel de confiabilidad y validez aplicable en diferentes realidades educativas. Se establece niveles de calidad al tomar en cuenta la satisfacción de los usuarios; en este sentido, los estudiantes tienen la capacidad de determinar cuáles son los factores de la gestión educativa que requieren mejora por tanto

la institución seleccionada ejecutará mejores procesos y los docentes determinan sus debilidades y fortalezas. La justificación social establece la satisfacción académica de los estudiantes y con ello calidad educativa reflejada en la sociedad y a la vez determina su desarrollo; por ello, esta investigación tiene importancia local, regional y nacional.

En suma, el aporte de la investigación es: desde el de vista teórico contribuir en el desarrollo científico dentro del contexto de los sistemas de gestión educativa institucional con criterio de calidad educativa. Desde el de vista metodológica, contribuir al desarrollo y buena pro de la investigación científica, sirviendo de soporte para investigaciones futuras.

En fin, los resultados de la investigación serán de utilidad para el conocimiento, análisis, diagnóstico y toma de decisiones pertinentes por parte de las autoridades quienes son responsables de la formación profesional en la Escuela de Infantería, para aplicar estrategias pertinentes que contribuyan a la mejora de los resultados académicos, según las metas institucionales.

El objetivo principal es determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa Institucional se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Los objetivos específicos son el determinar la relación que existe entre la Gestión Pedagógica se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019; el determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019, y, determinar la relación que existe entre la Gestión Comunitaria se relaciona con la satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

La hipótesis general es:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión Educativa Institucional se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las Hipótesis específicas son; primera, existe relación significativa entre la Gestión Pedagógica se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Segunda, existe relación significativa entre la Gestión Administrativa se Relaciona con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Tercera, existe relación significativa entre la Gestión Comunitaria se relaciona con la

satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Los antecedentes para la investigación son la de Mancilla, et al. (2019), concluyen la satisfacción de los estudiantes es bastante satisfactorio como favorable a partir de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas. Los estudiantes manifiestan mayor satisfacción en relación a los procesos de enseñanza-aprendizaje, es decir, experimentan una satisfacción plena por la manera de organización del trabajo y los recursos de la institución.

Asimismo, Mogrovejo (2019), que las estrategias didácticas se relacionan significativamente con la satisfacción de los oficiales alumnos, lo manifestado por los entrevistados y los resultados estadísticos (92.2%), particularmente relacionada con la didáctica empleada en el aula por los docentes y al empleo de la tecnología para asegurar la satisfacción de los oficiales alumnos. Se determina que los métodos de enseñanza se relacionan significativamente con la satisfacción de los oficiales alumnos del Diplomado en Liderazgo y Gestión de la Compañía de Infantería, en la Escuela de Infantería del Ejército.

Las variables del estudio son; Variable independiente (1): Gestión Educativa Institucional

**Dimensiones de la variable independiente** Gestión pedagógica, Gestión administrativa y Gestión comunitaria y la Variable dependiente (2): Satisfacción Académica la cual posee **Dimensiones de la variable dependiente:** Enseñanza, Actitud docente, Organización académica e Infraestructura y servicio educativo

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es tipo descriptivo – correlacional, ya que describimos teóricamente el estudio situando la población, basándonos en las variables y dimensiones determinar la relación entre las mismas, generando un atributo de acuerdo a los resultados. Según, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), estos diseños describen las relaciones existentes entre dos o más variables en determinado momento.

El diseño de investigación es no experimental, transversal: La población o universo de estudio está constituido por 120 Oficiales alumnos de la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019, ellos representan el universo total de estudio (Creswell, 2018).

La muestra de estudio en cumplimiento del diseño no experimental y para que sea representativa se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple (M.A.S.) Para el

tamaño de la muestra, en primer lugar, se obtuvo el tamaño de muestra (n), la misma que, para ser representativa se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple (M.A.S.) a partir de un tamaño de población total de 120 Oficiales alumnos. Dicho tamaño de muestra (n) equivale a 92 Oficiales alumnos que fueron elegidas al azar. Las técnicas de recolección de datos representan la puesta en operatividad del diseño de la investigación, expresa en concreto respecto al proceso cómo se desarrolló la investigación (Creswell, 2018).

Así, cabe mencionar la confección de dos instrumentos uno para cada variable de estudio. Dos encuestas tipo Likert, dichos instrumentos se aplicaron ante los Oficiales alumnos previa autorización de cada uno de ellos.

En la investigación “Gestión Educativa Institucional y su Relación con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019” se realizaron los siguientes procedimientos sucesivos: Pruebas de confiabilidad estadística de los instrumentos utilizados en la investigación: instrumento 1: cuestionario: “gestión educativa institucional” instrumento 2: cuestionario: “satisfacción académica de los oficiales alumnos”. Estadística descriptiva: Análisis descriptivo de las variables implicadas. Distribución de frecuencias mediante los cuadros y figuras estadísticas. Estadística inferencial: Dado que las variables son de tipo categóricas y escala ordinal, realizamos la correlación con el estadístico: “Rho de Spearman”. Posteriormente la discusión de los resultados mediante la confrontación de estos con los antecedentes citados en los “trabajos previos”. Las conclusiones responden a los objetivos planteados y de acuerdo a los resultados obtenidos.

## Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión Educativa Institucional y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Para comprobar esto se plantean las siguientes hipótesis de trabajo:

H1: Existe relación significativa entre la Gestión Educativa Institucional y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión no son independientes.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Educativa Institucional y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión son independientes.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)  $\alpha = 0,05$  (5%)

Tabla 1. Correlación Rho de Spearman de la variable.

Correlaciones				
			Gestión Educativa Institucional	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Gestión Educativa Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Coeficiente de correlación: 0,882 (tabla 1)

Sig. (bilateral / p valor) 0,000

Regla de decisión: Deberemos aceptar  $H_0$  si: Sig. (p valor)  $\geq \alpha$  y rechazar

$H_0$  si: Sig. (p valor)  $< \alpha$  Decisión Estadística: Puesto que:  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis del investigador ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la Gestión Pedagógica y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Se plantean las siguientes hipótesis de trabajo:

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión Pedagógica y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión no son independientes.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Gestión Pedagógica y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión son independientes.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)  $\alpha = 0,05$  (5%)

Tabla 2. Correlación Rho de Spearman de la variable.

Correlaciones				
			Gestión Pedagógica	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Gestión Pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	92	92
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	92	92

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

Coeficiente de correlación: 0,744 (Tabla 2)

Sig. (bilateral / p valor) 0,003

Regla de decisión: Deberemos aceptar  $H_0$  si: Sig. (p valor)  $\geq \alpha$  y rechazar  $H_0$  si: Sig. (p valor)  $< \alpha$

Decisión Estadística: Puesto que:  $0,003 < 0,050$  se acepta la hipótesis del investigador ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Se plantean las siguientes hipótesis de trabajo:

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión no son independientes.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión son independientes.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)

$\alpha = 0,05$  (5%)

Tabla 3. Correlación Rho de Spearman de la variable.

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

Coefficiente de correlación: 0,876 (Tabla 3)

Sig. (bilateral / p valor) 0,001

Regla de decisión: Deberemos aceptar H0 si: Sig. (p valor)  $\geq$  0, y rechazar H0 si: Sig. (p valor)  $<$  0.

Decisión Estadística: Puesto que:  $0,001 < 0,050$  se acepta la hipótesis del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Existe relación significativa entre la Gestión Comunitaria y la satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Se plantean las siguientes hipótesis de trabajo:

H1: Existe relación significativa entre la Gestión Comunitaria y la satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión no son independientes.

H0: No existe relación significativa entre la Gestión Comunitaria y la satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión son independientes.

Nivel de significancia (nivel de riesgo)  $\alpha = 0,05$  (5%)

Tabla 4. Correlación Rho de Spearman de la variable.

Correlaciones
---------------

			Gestión Comunitaria	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Gestión Comunitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

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

Coefficiente de correlación: 0,856 (Tabla 4)

Sig. (bilateral / p valor) 0,001

Regla de decisión: Deberemos aceptar H0 si: Sig. (p valor)  $\geq$  0, y rechazar H0 si: Sig. (p valor)  $<$  0.

Decisión Estadística: Puesto que:  $0,001 < 0,050$  se acepta la hipótesis del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

En base a la información generada por las respuestas de parte de la muestra en los instrumentos cuantitativos, se procedió a la discusión la cual se realizó considerando las variables de la hipótesis general si existe relación significativa entre la Gestión Educativa Institucional y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019 producto del análisis efectuado en la sección anterior a este sub capítulo.

Luego, la primera hipótesis específica si existe relación significativa entre la Gestión Pedagógica y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Este contexto es confirmado por Krichesky & Murillo (2017), porque los directivos y docentes son actores para la mejora continua de la satisfacción de los estudiantes de la organización educativa seleccionada. Asimismo, Mitchell, et al. (2018), esta satisfacción favorece a la identificación de un servicio de calidad educativa para reforzar la visión y misión institucional compartida entre todos los participantes. Sin embargo, los docentes están convocados a converger en la mejora continua mediante una mejora de sus desempeños en cada al servicio de la organización educativa castrense o civil.



En cuanto a la segunda hipótesis específica referida a si existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. El análisis está vinculado a Dahlberg (2016), quien infiere que la gestión administrativa se vincula con el desenvolvimiento de los estudiantes independientemente de su edad cronológica. Asimismo, Forman, et al. (2017), coinciden que la administración aplicada en organizaciones favorece a una mejor gestión administrativa la cual consolida el servicio educativo razón por la cual los estudiantes asumen que están en una organización de calidad.

En cuanto a la tercera hipótesis específica referida a si Existe relación significativa entre la Gestión Comunitaria y la satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. La organización responde a un perfil social determinado por su trayectoria académica en la cual todos se benefician por su incremento en participación social. Asimismo, Crespo, et al. (2019), establecen como se concatenan la gestión comunitaria con la satisfacción académica aun cuando se tienen momentos difíciles en la gestión de una organización.

## CONCLUSIONES

La investigación Gestión Educativa Institucional y su Relación con la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Se sometió a tratamiento estadístico descriptivo e inferencial, sometiendo a prueba de las hipótesis general e hipótesis específicas, en base a los resultados obtenidos presentamos a continuación las conclusiones a las que se arribó.

El valor obtenido Sig. = 0,000 que se muestra en la tabla, nos permite afirmar con un nivel de confianza del 95% que: Sí existe asociación estadísticamente significativa entre la Gestión Educativa Institucional y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Las variables en cuestión no son independientes. Además, se concluye que: existe correlación positiva fuerte entre las variables analizadas.

El valor obtenido Sig. = 0,003 que se muestra en la tabla, nos permite afirmar con un nivel de confianza del 95% que: Sí existe correlación estadísticamente significativa entre la Gestión Pedagógica y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019.

Las variables en cuestión no son independientes. Además, se concluye que: existe correlación positiva fuerte entre las variables analizadas.

El valor obtenido Sig. = 0,001 que se muestra en la tabla, nos permite afirmar con un nivel de confianza del 95% que: Sí existe asociación estadísticamente significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Académica de los Oficiales Alumnos en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Las variables en cuestión no son independientes. Además, se concluye que: existe correlación positiva fuerte entre las variables analizadas.

El valor obtenido Sig. = 0,001 que se muestra en la tabla, nos permite afirmar con un nivel de confianza del 95% que: Sí existe asociación estadísticamente significativa entre la Gestión Comunitaria y la satisfacción académica en la Escuela de Infantería del Ejército Peruano, 2019. Las variables en cuestión no son independientes. Además, se concluye que: existe correlación positiva fuerte entre las variables analizadas. Finalmente: se demuestra que existe correlación positiva fuerte durante toda la investigación, entre las variables analizadas y las dimensiones de estas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carranza, L., Valverde, J., & Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico.
- Crespo, L., Hernández R., & Infante, M. (2019). Prácticas asistidas enfocadas en la formación de estudiantes: experiencias UNIANDES, Ecuador. *Revista científica Espacios*, 40(8).
- Creswell, J. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications, Inc.
- Dahlberg, G. (2016). An ethico-aesthetic paradigm as an alternative discourse to the quality assurance discourse. *Contemporary Issues in Early Childhood*, 17(1), 124-133.
- Forman, M. L., Stosich, E., & Bocala, C. (2017). *The internal coherence framework. Creating the conditions for continuous improvement in schools*. Harvard Education Press.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Krichesky, G., & Murillo, F. (2017). La colaboración docente como factor de aprendizaje y promotor de mejora. *Un estudio de casos. Educación XX1*, 21(1).

- Mancilla, A., Ángeles, D., & Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21).
- Mitchell, R. M., Kensler, L., & Tschannen-Moran, M. (2018). Students trust in teachers and student perception of safety: Positive predictors of student identification with school. *International Journal of Leadership in Education: Theory and Practice*, 21(2), 135-154.
- Mogrovejo, J. (2019). Métodos de enseñanza y satisfacción de los oficiales alumnos del diplomado en liderazgo y gestión de la Compañía de Infantería, en la Escuela de Infantería del Ejército – 2017. (Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Oscoco, O., & Ramos, A. (2017). Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP) San Borja, Lima. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Pardo, M., & Ospina, R. (2020). Acreditación de un programa de pregrado de Odontología según Lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, (CNA 2013), la Red Internacional de Evaluadores (RIEV) y el Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias (ARCU-SUR)- un estudio de caso. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 209 – 224.