



**Gestión directiva organizacional y nivel de satisfacción de  
los estudiantes del nivel secundaria de una institución  
educativa de Ate, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Casana Castillo, Jhonny Alfredo

ASESOR:

Mg. Ancaya Martínez, María del Carmen

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2018

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): CASANA CASTILLO, JHONNY ALFREDO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN DIRECTIVA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ATE, 2018.*

Fecha: 02 de setiembre de 2018

Hora: 10:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Noemí Mendoza Retamozo

Firma: 

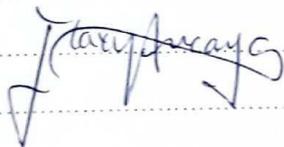
**VOCAL:** Mgtr. María del Carmen Ancaya Martínez

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....  
.....  
  
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Redacción APA
- Referencias Bibliográficas

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

### **Dedicatoria**

A Dios, por la vida, el amor y las bendiciones que derrama sobre nuestra familia.

A Yanina Rojas, por su compañía, fortaleza y perseverancia.

A Liliana Castillo, por su amor de madre, ejemplo de profesionalismo y ayuda constante.

A Antenor Cassana y Margarita Castillo, por todo el amor con el que nos criaron.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad que nos brinda para seguir aprendiendo y creciendo a nivel profesional.

A nuestros profesores de postgrado de esta casa superior, porque a través de sus exigencias y orientaciones nos permitieron culminar los estudios de maestría.

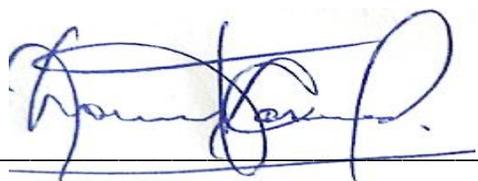
### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jhonny Alfredo Casana Castillo, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Ate, Agosto, 2018.



Br. Jhonny Alfredo Casana Castillo

DNI 42407613

## Presentación

Tengo a bien presentar ante los Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos, la Tesis “Gestión directiva organizacional y nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de la Educación.

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de relación entre la gestión directiva organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria y tras analizar los resultados obtenidos poder contribuir en la mejora de la gestión escolar en nuestro país.

Este estudio se encuentra estructurado por los siguientes capítulos: Introducción, Metodología, Resultados, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencias y Anexos.

A través de la presente investigación se ha llegado a conclusiones importantes, que estoy seguro, servirán para mejorar la capacidad de administrar y dirigir nuestras instituciones educativas. Siendo los resultados más resaltantes la existencia de un nivel de correlación significativo entre ambas variables, por lo cual, se deduce que a mayores niveles de Gestión directiva organizacional mejores niveles de satisfacción de los estudiantes. Por otro lado, aceptaré las sugerencias que me permitan mejorar mi trabajo de investigación y seguir creciendo a nivel profesional.

Finalmente, Señores miembros del jurado, se espera que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	viii
1. 1 Realidad problemática	9
1. 2 Trabajos previos	11
1. 2. 1 Trabajos previos internacionales	11
1. 2. 2 Trabajos previos nacionales	14
1. 3 Teorías relacionadas al tema.	17
1. 3. 1 Gestión	17
1. 3. 2 Funciones básicas en un proceso de Gestión	19
1. 3. 3 La Organización	20
1. 3. 4 Los recursos en la organización.	21
1. 3. 5 Clasificación de los recursos organizacionales	22
1. 3. 6 Desarrollo organizacional	23
1. 3. 7 Gestión directiva organizacional	24
1. 3. 8 Dimensiones de la Gestión Educativa.	26
1. 3. 9 Gestión pedagógica	28
1. 3. 10 Gestión de recursos materiales.	29
1. 3. 11 Nivel de satisfacción de los estudiantes	33
1. 3. 12 Calidad de educación y satisfacción.	34
1. 3. 13 Servicios académicos y administrativos	36
1. 3. 14 Infraestructura y equipamiento.	36
1. 4 Aproximaciones teóricas	38

Primera variable: Gestión directiva organizacional	38
Dimensión 1: Gestión pedagógica.	38
Dimensión 2: Gestión de recursos materiales.	38
Segunda variable: Nivel de satisfacción de estudiantes.	38
Dimensión 1: La calidad de la educación	39
Dimensión 2: Servicios académicos y administrativos	39
Dimensión 3: Infraestructura y equipamiento	39
1. 5 Formulación del problema	40
1. 5. 1 Problema general	40
1. 5. 2 Problemas específicos:	40
1. 6 Justificación del estudio	40
1. 6. 1 Justificación teórica.	40
1. 6. 2 Justificación práctica.	41
1. 6. 3 Justificación metodológica.	41
1. 6. 4 Justificación social.	41
1. 7 Hipótesis	42
1. 7. 1 Hipótesis general	42
1. 7. 2 Hipótesis específica	42
1. 8 Objetivos	42
1. 8. 1 Objetivo general	42
1. 8. 2. Objetivos específicos	43
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>44</b>
2. 1 Diseño de investigación	45
2. 2 Variables	46
2. 2. 1 Gestión directiva organizacional	46
2. 2. 2 Nivel de satisfacción de los estudiantes	47
2. 3 Población, muestra	48
2. 3. 1 Población	48
2. 3. 2 Muestra.	49
2. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad	50
2. 4. 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50

2. 4. 2 Validez y confiabilidad	54
Validez	54
Confiabilidad:	55
2. 5 Método de análisis de datos	57
2. 6 Aspectos éticos	58
III. Resultados	60
3. 1 Resultados descriptivos (de las variables y de las dimensiones)	61
Resultados descriptivos del objetivo general	68
Resultados descriptivos del objetivo específico 1	69
Resultados descriptivos del objetivo específico 2	71
3. 2 Resultados inferenciales	72
3. 2. 1 Prueba de normalidad	72
3. 2. 2 Contrastación de hipótesis	73
Formulación de hipótesis	73
Formulación de hipótesis específicas	74
Hipótesis específica 1	74
Hipótesis específica 2	75
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias	84
Anexo 1. Artículo científico	91
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO	98
Anexo 2: Matriz de consistencia	99
Matriz de consistencia	99
Anexo 3: Instrumentos	101
Anexo 4: Validez de los instrumentos	105
Anexo 5: Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	123
Anexo 6: Base de datos	124
Anexo 7. Prints de resultados	132

### Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de la gestión educativa, según Frigerio.	26
Tabla 2 Dimensiones de la gestión directiva y funciones, según Unesco.	28
Tabla 3 Operacionalización de la variable Gestión directiva organizacional.	47
Tabla 4 Operacionalización de la variable nivel de satisfacción de los estudiantes.	48
Tabla 5 Población de estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate.	49
Tabla 6 Técnicas e instrumentos de medición de datos.	51
Tabla 7 Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones de la Gestión directiva organizacional.	52
Tabla 8 Baremo para la evaluación grupal de las dimensiones del nivel de satisfacción.	54
Tabla 9 Validez de los instrumentos.	54
Tabla 10 Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna.	56
Tabla 11 Valores de los niveles de confiabilidad.	57
Tabla 12 Índice de correlación.	58
Tabla 13 Nivel de Gestión directiva organizacional, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	61
Tabla 14 Nivel de Gestión pedagógica, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	62
Tabla 15 Nivel de gestión de recursos materiales, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	63
Tabla 16 Nivel de satisfacción según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	64
Tabla 17 Nivel de Calidad de la educación según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	65
Tabla 18 Nivel de servicios académicos y administrativos según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	66

Tabla 19 Nivel de Infraestructura y equipamiento según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	67
Tabla 20 Distribución de los niveles comparativos entre la gestión directiva organizacional y el nivel de satisfacción.	68
Tabla 21 Distribución de los niveles comparativos entre la gestión pedagógica y el Nivel de satisfacción de los estudiantes.	69
Tabla 22 Distribución de los niveles comparativos entre la gestión de recursos y materiales y el nivel de satisfacción de los estudiantes.	71
Tabla 23 Pruebas de normalidad	72
Tabla 24 Correlación y significación entre gestión directiva organizacional y nivel de satisfacción	73
Tabla 25 Correlación y significación entre gestión pedagógica y nivel de satisfacción.	75
Tabla 26 Correlación y significación entre gestión de recursos materiales y nivel de satisfacción	76

## Índice de figuras

Figura 1. Definición de gestión.	17
Figura 2. Funciones de un proceso de gestión.	19
Figura 3. Funciones básicas de gestión.	20
Figura 4. Conceptos de organización.	21
Figura 5. Clasificación de los recursos.	22
Figura 6. Clasificación de los recursos.	23
Figura 7. Dimensiones de la gestión educativa.	27
Figura 8. Gestión pedagógica.	29
Figura 9. Definición de recursos.	30
Figura 10. Clasificación de los recursos.	31
Figura 11. Funciones en la gestión de los recursos materiales.	32
Figura 12. Servicios académicos y administrativos.	36
Figura 13. Definición de Infraestructura y equipamiento.	37
Figura 14. Diagrama del diseño	45
Figura 15. Nivel de gestión directiva organizacional, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	61
Figura 16. Nivel de gestión pedagógica, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	62
Figura 17. Nivel de gestión de recursos materiales según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	63
Figura 18. Nivel de satisfacción, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	64
Figura 19. Nivel de calidad de la educación según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	65
Figura 20. Nivel de servicios académicos y administrativos, según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	66
Figura 21. Nivel de infraestructura y equipamiento según los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018.	67
Figura 22. Distribución de los niveles comparativos entre la gestión directiva organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes.	68

- Figura 23. Distribución de los niveles comparativos entre la gestión pedagógica y la Nivel de satisfacción. 70
- Figura 24. Distribución de los niveles comparativos entre la gestión de recursos y materiales y el nivel de satisfacción. 71

## Resumen

El presente estudio forma parte de una investigación básica. Se planteó como hipótesis: Existe un nivel de correlación significativo entre la gestión directiva organizacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundaria de una institución educativa de Ate, 2018. El diseño fue no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo; asimismo, el método de estudio fue descriptivo, con diseño descriptivo-correlacional. Se empleó la encuesta como técnica de estudio, y se emplearon dos cuestionarios como instrumentos (uno para cada variable). La población estuvo constituida por 347 estudiantes del nivel secundaria, seleccionando a 120 estudiantes entre el cuarto y quinto año para conformar la muestra no probabilística, por conveniencia. Los resultados demuestran la existencia de un nivel de correlación significativo entre ambas variables; asimismo, tras haber obtenido un valor de  $p < 0,05$  y Rho de Spearman = 0,684; se deduce una correlación positiva y significativa. Del tratamiento estadístico se infiere que la hipótesis alterna planteada es verdadera. Por tanto, se sugiere que el equipo directivo debe contar con preparación profesional en administración, manejo de recursos, liderazgo y temas afines, de tal manera que permita ampliar la visión educativa hacia un campo gerencial.

**Palabras clave:** Gestión directiva, satisfacción de estudiantes, educación de calidad.

### **Abstract**

The present study is part of a basic investigation. It was proposed as a hypothesis: There is a significant level of correlation between organizational management and the level of satisfaction of students at the secondary level of an educational institution in Ate, 2018. The design was non-experimental, cross-sectional, with a quantitative approach; likewise, the study method was descriptive, with a descriptive-correlational design. The survey was used as a study technique, and two questionnaires were used as instruments (one for each variable). The population was constituted by 347 students of the secondary level, selecting 120 students of the fourth and fifth year to conform the non-probabilistic sample, for convenience. The results show the existence of a significant level of correlation between both variables; likewise, after having obtained a value of  $p < 0.05$  and Rho of Spearman = 0.684; a good correlation is deduced. From the statistical treatment it is inferred that the alternative hypothesis proposed is true. Therefore, it is suggested that the management team should have professional training in administration, resource management, leadership and related issues, in order to broaden the educational vision towards a managerial field.

**Key words:** Management, student satisfaction, quality of education.