



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Administración de la Educación**

**AUTOR (ES):**

Mg. Damas Vila, Gregorio Eugenio

Mg. Oliva Avalos, Jenny Gloria

**ASESOR:**

Dra. Isabel Menacho Vargas

**SECCIÓN**

Humanidades

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ-2017**

### **Dedicatoria**

Con especial cariño a mi familia quienes son la razón de mi existencia y superación. Que gracias a su comprensión me ha permitido contribuir conocimientos para mejorar la administración educativa.

Damas Vila Gregorio Eugenio

## **Dedicatoria**

Con admiración a una mujer que luchó día a día para darle lo mejor de este mundo a sus hijos; mi **Madre**, que es el ejemplo vivo de amor y sacrificio. Te dedico a esta investigación en compensación de tu ardua labor de ser Madre y padre a la vez; conmigo y mis demás hermanos.

Oliva Avalos Jenny Gloria

## **Agradecimiento**

Con respeto y gran afecto a la Doctora Isabel Menacho Vargas de la Universidad César Vallejo, por su brillante asesoramiento y orientaciones para el desarrollo de la investigación.

Un reconocimiento especial al Dr. Edgar William Meza Ninanya, quien nos brindó con mucho profesionalismo sus clases en el doctorado.

A todas las personas que contribuyeron en mi formación profesional y en la culminación de la presente investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Gregorio Eugenio Damas Vila estudiante del programa de Educación escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07585616 con la tesis titulada “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y de sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los olivos 15 de Octubre del 2016.

Firma.....

DNI 07585616

Gregorio Eugenio Damas Vila

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jenny Gloria Oliva Avalos estudiante del programa de educación escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10649787 con la tesis titulada “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y de sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los olivos 15 de Octubre del 2016.

Firma.....

DNI 10649787

Jenny Gloria Oliva Avalos

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presentamos la Tesis titulada *“La gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel n° 01 distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2015”*. El objetivo fue determinar si la gestión educativa institucional tiene relación con la satisfacción de los alumnos de las instituciones educativas de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores. La finalidad es que los resultados obtenidos sirvan para mejorar la gestión educativa en el aspecto pedagógico, financiero y recursos materiales para la satisfacción de los estudiantes.

La tesis consta de seis capítulos: El capítulo I, presenta la introducción, los antecedentes que sirvieron de base para la fundamentación de las variables de estudio, la fundamentación científica, la justificación, el planteamiento del problema, la hipótesis general y específicas, objetivo general y específicos. En el capítulo II, se definen las variables de estudio, la operacionalización de las variables, se detalla el marco metodológico que orientó la investigación, en la cual describe detalladamente el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación mediante una descripción de estos y el resultado del contraste de hipótesis. En el capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados. En el capítulo V, se formulan las conclusiones y en el capítulo VI, se dan las recomendaciones a las que se llegaron con los resultados analizados.

A espera que la información sirva como punto de partida para posteriores investigaciones; y la variable gestión educativa institucional pueda ser considerada un factor importante por parte de los directivos de las instituciones educativas para lograr la satisfacción de los estudiantes en sus aprendizajes.

Lima, Octubre del 2016

## **Tabla de contenidos**

### **Páginas Preliminares**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	viii
Índice	ix
Resumen	xvi
Abstract	xvii
<b>I. Introducción</b>	<b>19</b>
<b>1.1. Antecedentes</b>	<b>22</b>
Antecedentes internacionales	22
Antecedentes nacionales	24
<b>1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística</b>	<b>27</b>
Componente de gestión educativa	27
Gestión administrativa	28
Gestión y sus diferentes concepciones	28
La gestión como disciplina	29
La gestión como proceso	29
La gestión y las personas	29
Gestión en las escuelas	30
Gestión educativa	30
Definición de gestión educativa	31
La gestión educativa como proceso	34
Enfoque de gestión educativa	35
Instrumentos de la gestión educativa	37



Gestión educativa y las políticas públicas	38
La gestión educativa como disciplina	39
Enfoque actual de la gestión educativa	39
Teoría de la gestión institucional	40
El director como líder en la escuela	41
La gestión pedagógica como acción del docente	43
¿Qué significa ser un líder pedagógico?	44
¿Cuáles son las características de un director con liderazgo pedagógico?	44
El papel del director en gestión pedagógica	45
Gestión financiera	46
Gestión de recursos financieros	47
Gestión de recursos financieros y materiales	47
La importancia de la planificación financiera	47
Gestión de recursos financieros	48
La administración de los recursos propios en el centro educativo público	49
La contabilidad	49
Elementos de contabilidad en instituciones educativas	49
La recaudación de recursos propios	50
Información financiera de los recursos propios	51
Autonomía y presupuesto del centro educativo	51
El presupuesto en las instituciones educativas	52
La importancia de la planificación financiera	52
Gestión de recursos materiales	53

Presupuesto de requerimiento de materiales	54
Que debe mejorarse en la administración de los recursos materiales	54
Acceso a los recursos educativos	55
Teoría de satisfacción	55
La satisfacción organizacional	56
Satisfacción del cliente	56
Medir la satisfacción del usuario	57
Calidad de educación y satisfacción	57
Servicios académicos administrativos	58
Infraestructura y equipamiento	59
Relación personal profesor alumno	60
Relación personal con los pares	60
Perspectiva socio laboral	60
Satisfacción del cliente	61
Primera variable: La gestión educativa institucional	62
Dimensión 1: Gestión pedagógica	62
Dimensión 2: Gestión financiera	62
Dimensión 3: Gestión de recursos materiales	63
Segunda variable: La satisfacción de los estudiantes	63
Dimensión 1: La calidad de la educación	63
Dimensión 2: Servicios académicos administrativos	63
Dimensión 3: Infraestructura y equipamiento	64

<b>1.3. Justificación</b>	64
Relevancia social	64
Valor práctico	64
Valor teórico	65
<b>1.4 Problema</b>	65
Formulación del problema general y específicos.	68
<b>1.5. Hipótesis</b>	69
Hipótesis general y específicos	
<b>1.6. Objetivos</b>	70
Objetivo general y específicos.	
<b>II. Marco metodológico.</b>	
2.1. Variables	72
Definición conceptual	72
Definición operacional	73
2.2. Operacionalización de las variables	74
2.3 Metodología	76
Método	76
Enfoque de estudio	76
2.4 Tipos de estudio	76
2.5 Diseño	77
2.6 Población y muestra	78
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	83
2.8 Métodos de análisis de datos	85

2.9 Aspectos éticos	85
<b>III. Resultados</b>	
Análisis e interpretación de resultados	87
Prueba de hipótesis	98
<b>V. Discusión</b>	
Discusión de resultados	104
<b>V. Conclusiones</b>	113
<b>VI. Recomendaciones</b>	114
Referencias bibliográficas	115
Anexos.	

**Lista de tablas**

Tabla 01. Diferencias en la visión del director	42
Tabla 02. Operacionalización de la variable gestión educativa institucional	74
Tabla 03. Operacionalización de la variable satisfacción de los estudiantes	75
Tabla 04. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	83
Tabla 05. Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	83
Tabla 06. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	84
Tabla 07. Frecuencia de gestión educativa institucional	87
Tabla 08. Frecuencia de gestión pedagógica	88
Tabla 09. Frecuencia de gestión financiera	90
Tabla 10. Frecuencia de gestión de recursos materiales	91
Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes	92
Tabla 12. Frecuencia sobre satisfacción de calidad de la educación	93
Tabla 13. Frecuencia satisfacción de servicios académicos administrativos	95
Tabla 14. Frecuencia satisfacción de infraestructura y equipamiento	96
Tabla 15. Prueba de hipótesis general	98
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1	100
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2	101
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3	103

## Lista de figuras

Figura 01. Porcentaje de barra de gestión educativa institucional	87
Figura 02. Porcentaje de barra de gestión pedagógica	89
Figura 03. Porcentaje de barra de gestión financiera	90
Figura 04. Porcentajes de barra de gestión de recursos materiales	91
Figura 05. Porcentaje de barra de satisfacción de estudiantes	92
Figura 06. Porcentaje de barra de calidad de la educación	94
Figura 07. Porcentajes de barra de servicios académicos administrativos	95
Figura 08. Porcentajes de barra de infraestructura y equipamiento	96

## Resumen

El presente estudio de investigación titulado: “Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2015”.

Es una investigación descriptiva correlacional cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la variable X: la gestión institucional, con la variable Y: la satisfacción de los estudiantes de las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito de San Juan de Miraflores. Para tal fin se utilizó cuestionarios, con la técnica de la encuesta donde se recopilaron datos de los integrantes de la muestra, compuesta por un total de 267 encuestados entre alumnas y alumnos del 4º año de educación secundaria, tamaño muestral hallado al 95% de confianza y con un margen de error del 0.05%.

Los resultados de la presente investigación demuestran la existencia de una relación significativa y la prueba estadística del alfa de cronbach arrojó un valor de **0,87** entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes, arrojó un valor de **0.85**, cuyos resultados son generalizables a la población de estudio donde el cuestionario fue elaborado dándose la validez y confiabilidad estadística. La investigación recomienda, entre otras, que se debe mejorar la gestión educativa institucional, aspecto muy importante para mejorar de la calidad del servicio educativo. Se sugiere a los directivos, docentes y personal administrativo en general de la institución educativa a participar de manera activa, coordinada y democrática, en la mejora de la calidad de atención a los estudiantes, contribuyendo también a que la gestión educativa institucional se desarrolle de manera óptima para satisfacción de los estudiantes en general.

**Palabras clave:** Gestión educativa institucional, gestión pedagógica, gestión financiera, gestión de recursos materiales, satisfacción de los estudiantes, calidad de la educación, servicios académicos y administrativos, infraestructura y equipamiento.

## Abstract

This research study is entitled "Institutional Education Management and satisfaction of students in educational institutions Ugel ---No. 01 San Juan de Miraflores, Lima, 2015".

It is a descriptive / correlational research which objective was to determine a relationship between the X variable: institutional management, with the variable Y: satisfaction of students from educational institutions Ugel No. 01, San Juan de Miraflores. For this purpose questionnaires were used, with the survey technique in which data were collected by members of the sample, consisting of a total of 267 respondents between 4th year students of secondary education, sample size found 95% of interval collected confidence and a margin of error of 0.05%.

The research results show the existence of a significant statistical relationship and Cronbach's alpha test gave a value of 0.87 between institutional education management and student satisfaction, gave a value of 0.85, the results are generalizable to the study population where the questionnaire was prepared giving statistical validity and reliability. The research recommends, among others, which should improve the educational institutional management, very important for improving the quality of education aspect. It is suggested to managers, teachers and administrative staff in general of the educational institution to participate actively, coordinated and democratic way, in improving the quality of care to students, also contributing to the institutional educational management develops so optimal for student satisfaction in general.

Keywords: institutional educational management, educational management, financial management, management of material resources, student satisfaction, quality of education, academic and administrative services, infrastructure and equipment.