

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### TESIS

GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y  
MATEMATICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO  
VILLARREAL, 2012

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTOR:**

Br. Eustaquio Agapito Trujillo Pantoja

**ASESOR:**

Mg. Carlos Fidel Ponce Sánchez

**LIMA – PERÚ**

2014

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo, con mucho amor a mi esposa y mis hijos que han sido mi motivación permanente y con su apoyo he llegado a cumplir con otra meta. A todos mis amigos, compañeros de trabajo, por estar siempre conmigo y apoyarme cuando más los necesitaba, por ser incondicionales y no dejarme caer en los momentos de debilidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Esposa, por su apoyo constante, consideración y atenciones en los momentos más difíciles.

A la Universidad Cesar Vallejo, institución que me ha permitido lograr mi objetivo y brindarme los conocimientos y a los profesores que estuvieron prestos a compartir sus conocimientos y sus experiencias .

A la Universidad Nacional Federico Villarreal en especial a la Facultad de Ciencias Naturales Y Matemática, sus autoridades y el personal administrativo por brindarme el apoyo para poder realizar el presente trabajo.

A todos mis Profesores, en especial a mi Asesor el Mg. Ponce Sánchez, Carlos Fidel, por suministrar los conocimientos y herramientas, para superar y alcanzar los objetivos.

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada: Gestión Administrativa y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias naturales y matemática de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2012, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

En el primer capítulo está el problema de investigación, en el segundo, el marco teórico; en el tercero, el marco metodológico de la investigación; en el cuarto, se presenta los resultados obtenidos en la investigación .Posteriormente se presenta las conclusiones y sugerencias .Finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	17
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 Antecedentes internacionales	20
1.5.2 Antecedentes nacionales	21
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos específicos	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>25</b>
2.1 Gestión Administrativa	26
2.2 Satisfacción de los estudiantes	35
2.3 Gestión en la educación y satisfacción estudiantil	44
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>49</b>
3.1 Hipótesis	50
3.1.1 Hipótesis general	50
3.1.2 Hipótesis específicas	50

3.2	Variables de investigación	50
3.2.1	Definición conceptual	50
3.2.2	Definición operacional	53
3.3	Metodología	54
3.3.1	Tipo de investigación	54
3.3.2	Diseño de investigación	54
3.4	Población y muestra	55
3.5	Método de investigación	57
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.7	Método de análisis de datos	59
	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	60
4.1	Descripción	61
4.2	Prueba de hipótesis	71
4.3	Discusión	76
	<b>CONCLUSIONES</b>	78
	<b>SUGERENCIAS</b>	79
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	80
	<b>ANEXOS</b>	87
	<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia</b>	88
	<b>Anexo 2: Base de Datos</b>	89
	<b>Anexo 3: Encuesta</b>	93
	<b>Anexo 4: Consolidado de validación de juicio de expertos</b>	100

<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Necesidades Educativas	47
Tabla 2. Definición Operacional Gestión Administrativa	53
Tabla 3. Definición Operacional Satisfacción del Estudiante	53
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	58
Tabla 5. Resultados de la validación de instrumentos	58
Tabla 6. Alfa de Cronbach para el instrumento Gestión Administrativo	59
Tabla 7. Alfa de Cronbach para el instrumento Satisfacción del Estudiante	59      84
Tabla 8. Resultado Gestión Administrativa y satisfacción de los Estudiantes	61
Tabla 9. Resultado planificación y satisfacción de los estudiantes	63
Tabla 10. Resultado Organización y satisfacción de los estudiantes	65
Tabla 11. Resultado Dirección y satisfacción de los estudiantes	67
Tabla 12. Resultado Control y satisfacción de los estudiantes	69
Tabla 13. Rho de Spearman Gestión Administrativa y Satisfacción de los estudiantes	71
Tabla 14. Rho de Spearman Planificación y satisfacción de los estudiantes	72
Tabla 15. Rho de Spearman Organización y satisfacción de estudiantes	73
Tabla 16. Rho de Spearman Dirección y satisfacción de estudiantes	74
Tabla 17. Rho de Spearman Dirección y satisfacción de estudiantes	75

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Perspectiva Global de la Administración	31
Figura 2. Perspectiva Global de la Organización	32
Figura 3. Gestión Administrativa y Satisfacción de estudiantes	62
Figura 4. Planificación y Satisfacción de estudiantes.	64
Figura 5. Organización y Satisfacción de estudiantes	66
Figura 6. Dirección y Satisfacción de estudiantes	68
Figura 7. Control y Satisfacción de estudiantes	70

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias naturales y matemática de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2012.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el específico hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 90 estudiantes universitarios de la misma facultad, se aplicó el muestreo estratificado que dio como resultado 73 estudiantes. Se usó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos de la gestión administrativa, se usó como instrumento un cuestionario, el instrumento de recolección de datos fue validado por medio del juicio de tres expertos, quienes opinaron que tenía suficiencia y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,959 para ambas variables.

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la facultad de ciencias naturales y matemática de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2012.

**Palabras clave:** gestión, administración, planificación, satisfacción, motivación.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the relationship between the administrative and student satisfaction of the Faculty of Natural Sciences and Mathematics at the Universidad Nacional Federico Villarreal, 2012.

The research was quantitative approach, the general method used was the scientist, the specific hypothesis testing, basic type, correlational level, with a non experimental, cross sectional study. The population consisted of 90 university students from the same faculty, stratified sampling was applied resulting in 73 students. Technique was used in the survey for the collection of administrative data, was used as a questionnaire instrument, the data collection instrument was validated by the judgment of three experts, who felt he had sufficiency and reliability by Cronbach's alpha, the value was 0.959 for both variables.

The research results show that there is direct relationship between the administrative and the satisfaction of university students of the faculty of natural sciences and mathematics at the Universidad Nacional Federico Villarreal, 2012.

Keywords: management, administration, planning, satisfaction, motivation.