



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Educación**

**Unidad de Posgrado**

**Gestión institucional y su relación con la satisfacción  
educativa en el Centro de Idiomas de la Facultad de  
Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, 2015**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Gestión de la Educación

**AUTOR**

**Miguel GARCÍA ROJAS**

Lima, Perú

2016

# Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo encontrar el grado de asociación que se establece entre la Gestión institucional y la Satisfacción educativa en el Centro de Idiomas de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM.

Para ello se empleó un diseño de investigación del tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos, se utilizó como instrumentos encuestas que se aplicaron a un grupo de 40 personas del personal docente y administrativo y a 268 estudiantes para ver la percepción que tienen sobre las variables de interés.

En base a los resultados, se concluye la existencia de una relación positiva entre la gestión institucional y la satisfacción educativa en ambos grupos muestrales  $p = 0.836$  para los docentes y personal administrativo y  $p = 0.711$  para los estudiantes encuestados. Ello ha sido corroborado por medio de la prueba estadística de Spearman con un nivel de confianza del 95%, verificando las hipótesis de la investigación.

Este resultado está acorde a trabajos similares al tema y se enmarca dentro de las teorías que se han establecido.

**Palabras clave:** Gestión institucional, liderazgo directivo, satisfacción educativa, calidad.

# **Abstract**

This research had as a main objective to find the degree of association that exists between the Institutional Management and Educational Satisfaction at Language Centre of the Faculty of Arts and Human Sciences of San Marcos, 2015.

For this research, it used a descriptive correlational design. For data collection, it used a survey instrument which was applied to the teachers, administrative staff and students to recognize their perception.

In conclusion, based on the results, it exists a significant positive relationship between Institutional Management and Educational Satisfaction in both sample groups:  $p = 0.836$  for teachers and administrative staff and  $p = 0.711$  for the respondent students. This has been confirmed by the Spearman statistical test with a confidence level of 95%, verifying the research hypothesis.

**Keywords:** Institutional management, executive leadership, educational satisfaction, quality