

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**Influencia del clima institucional en la calidad del
servicio educativo de la Institución Educativa Ramón
Castilla N° 063, Cajamarca – 2014**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Manuela del Rosario BRIONES ALVAREZ

Lima, Perú

2018

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo en determinar la influencia del Clima Institucional en la Calidad del Servicio Educativo que brinda la institución educativa Ramón Castilla N° 063, Cajamarca – 2014. Es una investigación es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional-causal, debido a que establece relación entre dos variables: el clima institucional y la calidad del servicio educativo de la institución en estudio. La muestra estuvo conformada por la totalidad de 03 personal directivos, 10 docentes, 03 personal administrativo y 60 padres de familia, tamaño muestral elegido de forma intencional no probabilística. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario para medir el clima institucional, que consta de 26 ítems y mide las dimensiones: el liderazgo de los directivos, habilidades sociales, niveles de comunicación y la planificación; una encuesta, consta de 36 ítems y mide las dimensiones: calidad del servicio educativo, desarrollo institucional, satisfacción educativa, imagen institucional.

Ambos han sido validados mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad: 0,800, 0,835 y 0,798 respectivamente.

Los resultados demuestran que existe influencia estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la autoevaluación de la institución Educativa en estudio.

Palabras clave: Clima institucional, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the institutional environment in the quality of education provided by the school Ramón Castilla N° 063, Cajamarca - 2014 is a research is descriptive level and assumes the design correlational-causal because it establishes relationship between two variables: the institutional climate and quality of educational services of the institution under study. The sample consisted of all 03 staff officers, 10 teachers, 03 administrative staff and 60 parents, sample size chosen intentionally not random a questionnaire for measuring institutional climate, consisting of 26 items and measures the dimensions: two instruments were applied managerial leadership, social skills, communication levels and planning; A survey consists of 36 items and measures the dimensions: quality of education, institutional development, educational satisfaction, institutional image.

Both have been validated by expert judgment and have an adequate level of reliability: 0.800, 0.835 and 0.798 respectively.

The results show that there is statistically significant influence between education management and self-evaluation of the educational institution under study.

Keywords: Institutional Climate, Quality of Educational Services.