

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Relación entre gestión institucional y calidad de servicio
de la I.E. "Augusto Salazar Bondy" - Nuevo Chimbote**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Educación Con Mención
En Docencia Universitaria Y Gestión Educativa

Autor

Castro Zanoni, Olavio Salvador

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

El presente trabajo de investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre la Gestión Institucional que se practica y la Calidad del Servicio educativo que se brinda en la I.E. "Augusto Salazar Bondy". Al realizar una observación del problema dentro de la Institución, se dejan notar aciertos respecto a la manera de gestionarla y a la calidad del servicio educativo que brinda; y se recogen, a la vez, comentarios positivos de los usuarios. Estos hechos, despiertan nuestro interés, por lo que consideramos la necesidad de realizar una investigación, respecto a este ámbito. El presente estudio se desarrolló mediante una investigación de tipo Descriptivo Correlacional, el mismo que se trabajó con una población de 92 docentes de la I.E y, una muestra de 63 docentes de la población, seleccionados al azar. En relación a los instrumentos; se aplicó un cuestionario de ítems dividido en dos partes: una dirigida a la medición de la gestión institucional que se practica en la institución y, la segunda, para determinar la calidad del servicio que en ella se brinda, cuya validación externa se realizó mediante el alfa de Cron Bach. Los resultados de la aplicación de dicho instrumento, fueron procesados mediante el uso de la herramienta estadística SPSS. v 21, arrojando como conclusión válida que existe una significativa correlación de tipo positiva y de nivel fuerte entre ambas variables puestas en estudio.