



Título : EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO OFERTADO POR EL PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FILIAL PUERTO MALDONADO – 2009.

Autor : - José Humberto Vega Centeno Villena

Fecha : 2011

RESUMEN EJECUTIVO

Las demandas del contexto contemporáneo están exigiendo a las instituciones de diversa índole replantear sus estructuras de organización y el mejoramiento de su cultura organizacional. Esta investigación se enmarca en este contexto porque busca contribuir al mejoramiento del Programa Académico Profesional de Administración de la UAC Filial Puerto Maldonado a partir de un estudio correlacional entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado, teniendo en cuenta que las instituciones se definen por sus resultados en este caso, se pretende conocer en qué medida están interrelacionadas ambas variables.

Además damos a conocer resultados descriptivos de cada variable que nos ha permitido determinar el nivel del clima institucional y el grado de la calidad del servicio educativo ofertado. Estos resultados han sido fruto de un proceso cuidadoso de diseño de instrumentos, recolección de datos, procesamiento electrónico y sistematización a la luz de los principales referentes teóricos desarrollados en las bases teóricas que han generado arribar a conclusiones y recomendaciones para el fortalecimiento del Programa Académico Profesional de Administración de la UAC Filial Puerto Maldonado.

Palabras clave: Clima Institucional, calidad del servicio educativo, cultura organizacional, identidad personal, identidad institucional, oferta educativa, calidad de la oferta educativa, satisfacción.



EXECUTIVE SUMMARY

The demands of the contemporary context are demanding institutions of various kinds to rethink their organization and the improvement of its organizational culture structures. This research fits into this context because it seeks to contribute to the improvement of the Programme Academic Professional Management of the UAC subsidiary Puerto Maldonado from a correlation study between the institutional climate and quality of educational The demands, of the contemporary context are demanding institutions of various kinds to rethink their organization and the improvement of its organizational culture structures. This research fits into this context because it seeks to contribute to the improvement of the programme academic professional management of the UAC subsidiary Puerto Maldonado from a correlation study between the institutional climate and quality of educational services offered, bearing in mind that the institutions are defined by its results in this case, is to know to what extent both variables are interrelated.

We also give descriptive results of each variable that has allowed us to determine the level of institutional climate and the degree of quality of the educational services offered. These results were the fruit of a careful process of design tools, collecting data, electronic processing and systematization in light of major references theorists developed the theoretical basis which have led to reach conclusions, and recommendations for strengthening the programme academic professional management of the UAC subsidiary Puerto Maldonado.

Keywords: institutional climate, quality of the education service, organizational culture, personal identity, institutional identity, educational offerings, educational quality, satisfaction.