

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE LA EDUCACIÓN**



**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL
SECUNDARIO DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS –
APURÍMAC - 2016**

Presentado por:

Br. Eusebio Chilingano Quintana

Para optar al Grado de Magíster en
Administración, mención en Gerencia
de la Educación.

ASESOR:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2017

RESUMEN

El trabajo que a continuación se presenta, lleva por título **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE NIVEL SECUNDARIO DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS – APURÍMAC - 2016**; es decir, la amplitud de la variable gestión educativa, la investigación se ha centrado en la gestión institucional, por cuanto consideramos de gran importancia su implementación para el cuerpo directivo de toda institución educativa. La gestión institucional resulta vital por cuanto a través de este nivel de dirección se van a elaborar y se van a poner en práctica los proyectos que se plantee la institución, orientado por la visión y la misión.

Por ello, para desarrollar el presente trabajo de investigación se planteó el problema general: ¿En qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac - 2016?. El objetivo general es: Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicio en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac - 2016. Para dar solución a este problema se planteó la hipótesis general: La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac - 2016. El tipo de investigación es descriptivo correlacional. El método de investigación aplicado es el método hipotético deductivo – inductivo. El diseño es no experimental es de corte transeccional o transversal. La población de estudio está conformada por 228 docentes de las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Andahuaylas, y la población de padres de familia está conformada por 7,955. El tamaño de la muestra es de 144 docentes, y 150 padres de familia. Las técnicas a utilizar para la selección de la muestra, seguidamente se proceden a aplicar las encuestas.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: a) Existe una correlación positiva y significativa moderada entre la gestión institucional y la calidad de servicio en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas; es

decir, $r= 0,697$ con nivel de significancia de $P=0,000$, una buena gestión institucional en las instituciones educativas se mantendrá inalterable dependiente de la calidad de servicio. b) Se halla una relación significativa entre la calidad de servicio y la organización de gestión institucional en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac, siendo esta relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} =0,001 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (77.4%, $p\text{-value} =0,001 < 0,05$). c) Se encuentra una relación significativa entre la calidad de servicio y el liderazgo educativo en la gestión institucional en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac, cuya relación es positiva, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} =0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (97.1%, $p\text{-value} =0,000 < 0,05$). d) Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la innovación en la gestión institucional en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac, resultado una relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} =0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (91.5%, $p\text{-value} =0,000 < 0,05$). e) Se halla una relación significativa entre la calidad de servicio y la evaluación de la gestión en la gestión institucional en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac, con una relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} =0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (88.7%, $p\text{-value} =0,000 < 0,05$). f) Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la investigación en la gestión institucional en instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas – Apurímac, siendo tal relación positiva y alta, ya que con un 95% de confianza se rechaza la hipótesis nula ($p\text{-value} =0,000 < 0,05$). Esta relación es positiva y alta según el coeficiente de Razón de verosimilitudes (89.3%, $p\text{-value} =0,000 < 0,05$).