



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Acciones Cívicas y la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene, 2012.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Br. Carlos Armando Merino Vertiz

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Imagen Institucional

**PERÚ – 2014**

## **DEDICATORIA**

A Dios que siempre está en mi vida.

Al Glorioso Ejército del Perú.

A todas aquellas personas que hicieron posible la realización del presente trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Al Doctor César Acuña Peralta por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en esta casa de estudios.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento la Tesis titulada: Acciones Cívicas y la Imagen Institucional del Ejército de Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene, 2012; con la finalidad de determinar las acciones cívicas que se relacionan con la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Administración de la Educación.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos: en el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. En el Capítulo II contiene el Marco teórico sobre el tema a investigar: acciones cívicas y la imagen institucional del Ejército del Perú. En el Capítulo III se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. Finalmente el Capítulo IV corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo en estudio.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación correspondiente.

El Autor.

## ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice general	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Justificación	5
1.4. Limitaciones	9
1.5. Antecedentes	9
1.6. Objetivos	12
1.6.1. Objetivo General	12
1.6.2. Objetivos Específicos	12

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Bases teóricas	15
2.1.1. Sistema de Seguridad de Defensa Nacional	15
2.1.2. Acciones Cívicas	16
2.1.2.1. Presentación de Servicios	20
2.1.2.2. Organización de Pueblos	24
2.1.2.3. Presencia de las Instituciones del Estado: Salud, Educación	26
2.1.2.4. Calidad de Vida	29
2.2. Imagen Institucional	30

2.2.1. Definición de imagen institucional	
2.2.2. Reputación Pública	31
2.2.3. Comunicación e Identidad	35
2.3. Definición de términos básicos	37

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis	40
3.1.1. Hipótesis General	40
3.1.2. Hipótesis Específicos	40
3.2. Variables	40
3.2.1. Definición Conceptual	40
3.2.2. Definición Operacional	40
3.3. Metodología	43
3.3.1. Tipo de estudio	43
3.3.2. Diseño	43
3.4. Población y Muestra	44
3.5. Método de Investigación	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7. Método de análisis	50

### **RESULTADOS**

4.1. Descripción	53
4.2. Discusión	60

<b>CONCLUSIONES</b>	68
---------------------	----

<b>SUGERENCIAS</b>	69
--------------------	----

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	71
-----------------------------------	----

### **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

Validación de expertos

Instrumentos

## LISTA DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1: Coeficiente de validación de instrumento 1	45
Tabla 2: Criterios de confiabilidad	46
Tabla 3: Coeficiente de validación de instrumento 2	48
Tabla 4: Criterios de confiabilidad	48
Tabla 5: Prestación de los servicios a la comunidad	51
Tabla 6: Organización de la población	52
Tabla 7: Presencia de las instituciones del Estado	53
Tabla 8: Acciones comunitarias	54
Tabla 9: Reputación pública	55
Tabla 10: Comunicación e identidad	56
Tabla 11: Prueba de Kolmogorov-Smirnov (Acciones y Imagen)	57
Tabla 12: Correlación Spearman	58
Tabla 13: Correlación Spearman	61
Tabla 14: Correlación Spearman	62
Tabla 15: Correlación Spearman	64

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1: Niveles de Percepción de la Prestación de Servicios a la Comunidad por la población del VRAE.	51
Figura 2: Niveles de Percepción de la Organización de la población del VRAE.	52
Figura 3: Niveles de Percepción de la Presencia de las instituciones del Estado por la población del VRAE.	53
Figura 4: Niveles de Percepción de la Acciones comunitarias por la población del VRAE.	54
Figura 5: Niveles de Percepción de la Reputación pública por la población del VRAE	55
Figura 6: Niveles de Percepción de la Comunicación e identidad por la población del VRAE	56
Figura 7: Dispersión de puntos	59



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las acciones cívicas que se relacionan con la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene, en el año 2012.

El tipo de investigación fue básica de naturaleza correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal, la población está constituida por 370, 651 ciudadanos del Valle del Río Apurímac y Ene, para el tamaño de la muestra se utiliza la fórmula de muestreo aleatorio simple, sin reemplazo obteniendo la cantidad de 73 unidades muestrales correspondientes a los pobladores de la zona del VRAE. Se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario para cada una de las variables en estudio, haciendo un total de 39 ítems considerando los niveles de muy buena, buena, regular e inadecuada; para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva y para la contrastación de las hipótesis de estudio se realizó la prueba de normalidad, considerando la prueba del coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman ( $r_s$ ).

Las conclusiones a las cuales llegó la investigación fueron: las acciones cívicas se relacionan con la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, a un nivel de significancia de  $\alpha < 0,05$  siendo una  $r_s=1,000$  y teniendo un  $p=0,000$ , obteniendo como resultado altamente significativo; la prestación de servicios a la comunidad se relaciona con la imagen institucional del Ejército del Perú en la población del Valle del Río Apurímac y Ene a un nivel de significancia de  $\alpha < 0,05$  siendo una  $r_s=0,933$  y teniendo un  $p=0,000$ , obteniendo como resultado altamente significativo.

**Palabras claves:** Acciones Cívicas, Imagen Institucional y Ejército del Perú.

## ABSTRACT

The present research work was to determine the overall objective civic action that relates to the institutional image of the Army of Peru in the Apurimac River Valley - Jan in 2012.

The research was basic correlational nature, the design is non-experimental cross-sectional population consists of 370, 651 citizens of the Apurimac and Ene river valley, for the sample size formula for simple random sampling is used without replacement obtaining the amount of 73 sampling units corresponding to the inhabitants of the VRAE. The survey technique was applied with a questionnaire for each of the variables under study, making a total of 39 items considering the levels of very good, good, fair and poor, for processing the data and descriptive statistics were used to the testing of the study hypotheses normality test was performed, considering the coefficient test Spearman rank correlation ( $r_s$ ).

The conclusions which came the research were: civic actions relate to the institutional image of the Army of Peru in the Valley of the Apurimac and Ene river in 2012, at a significance level of  $\alpha < 0.05$  to be a  $r_s = 1,000$  and having a  $p = 0.000$ , obtaining as a highly significant result, the provision of services to the community is related to the institutional image of the Army of Peru in the population of the valley of the river Apurimac and Ene at a significance level of  $\alpha < 0.05$  being one  $r_s = 0.933$  and having a  $p = 0.000$ , obtained as highly significant result.

**Keywords:** Civic Actions, Corporate Image and Army of Peru.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar las acciones cívicas que se relacionan con la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012.

El informe consta de cuatro capítulos, que a continuación se detalla:

En el Capítulo I, se expone el planteamiento relacionado con las acciones cívicas y la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, siendo los objetivos: determinar las acciones cívicas que se relacionan con la imagen institucional del Ejército del Perú en el Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, determinar que la prestación de servicios a la comunidad se relaciona con la imagen institucional del Ejército del Perú en la población del Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, determinar que la organización de la población se relaciona con la imagen institucional del Ejército del Perú en la población del Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, determinar que la presencia de las instituciones del Estado se relaciona con la imagen institucional del Ejército del Perú en la población del Valle del Río Apurímac y Ene en el año 2012, asimismo la justificación, las limitaciones y los antecedentes del estudio de acuerdo a cada una de las variables en estudio.

En el Capítulo II, contiene el marco teórico relacionado con las acciones cívicas, de acuerdo al artículo 171° de la Constitución Política del Perú, donde indica que las Fuerzas Armadas participan en el desarrollo económico y social del país y en la defensa civil de nuestro país de acuerdo a la Ley N°19338 del Sistema Nacional de Defensa Civil; donde la descentralización del Estado lo realiza a través de sus Fuerzas Armadas preferentemente en las zonas más pobres y desfavorecidas de nuestro patria, contribuyendo de esta manera en el mejoramiento económico y social de los ciudadanos en este caso de la zona del VRAE, además de la prestación de servicios a la comunidad, la organización de la

población y la presencia de las instituciones del Estado como proceso de desarrollo en las poblaciones vulnerables.

En relación a la Imagen Institucional mencionaremos que abordamos el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública, como es el caso del Ejército del Perú.

En el Capítulo III, desarrolla la metodología utilizada, las hipótesis, las variables de estudio, el diseño, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis relacionado con el estudio.

El Capítulo IV, corresponde a la interpretación de los resultados, que comprende la descripción y discusión del trabajo de investigación.

Finalmente las conclusiones, sugerencias del trabajo en estudio y las referencias bibliográficas utilizadas.

**El Autor.**