



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad
de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Luis Emerson Almeida Alejos

ASESORA:

Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Máximo Cordero Ayala
Presidente

Dra. Paula Viviana Liza Dubois
Secretario

Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña
Vocal

Dedicatoria

A mis padres que fueron mis primeros maestros que me brindaron su amor, dedicación y comprensión. A mi esposa y a mi querida hija por ese gran amor que nos une y nos da la fuerza para salir adelante y por ser un motivo importante para superarme cada día.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios, por darme la vida y la fuerza espiritual que me impulsa para realizar este trabajo de investigación con esfuerzo y perseverancia.

Agradezco profundamente a los docentes de la facultad de Educación del Programa de Maestría con Mención en Administración en Educación de La Universidad Privada César Vallejo, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

A mis compañeros de maestría, por su amistad y apoyo en cada momento: Patricia, Felicitas, Gabriela, José, Lizbeth, Max, Elvira, Romel, Alicia, Liz y Flor.

A mis compañeros de trabajo, Alvaro Soto y Carmen Pinares por sus apreciaciones y sugerencias.

Asimismo, a las personas que me alentaron en seguir adelante

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Emerson Almeida Alejos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración en Educación, de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017”, presentada, en 92 folios para la obtención del grado académico de maestro en Administración en Educación, es de mi autoría, en conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA, Lima, 31 de mayo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de junio del 2017

Luis Emerson Almeida Alejos
DNI: 40621350

Presentación

Señores miembros del jurado

Se pone a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017, con el objetivo de determinar la relación de gestión administrativa e imagen institucional, con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria para optar el grado de Maestro en Administración en Educación. El estudio, obedece a la siguiente estructura:

En el capítulo I, Introducción, que comprende antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanísticas, justificación, problemas, hipótesis y objetivos; en el capítulo II, marco metodológico, que comprende las variables de estudio, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de datos; en el capítulo III, resultados, comprende, el análisis e interpretación descriptiva e inferencial de los resultados; en el capítulo IV, discusión; en el capítulo V, conclusiones; en el capítulo VI, recomendaciones; en el capítulo, VII, referencias bibliográficas; finalmente, anexos.

Después de la realización del estudio, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,801$ y un nivel de significancia $p=0,000$, que indica que: Existe relación directa, alta y significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y florezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.2.1 Gestión administrativa	19
1.2.2 Imagen institucional	30
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	51
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	53
3.2 Resultados inferenciales	62
3.2.1 Prueba de hipótesis general	62
3.2.2 Prueba de hipótesis específica 1	63
3.2.3 Prueba de hipótesis específica 2	64
3.2.4 Prueba de hipótesis específica 3	65
3.2.5 Prueba de hipótesis específica 4	66
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias bibliográficas	79
Anexos	
Anexo 1 Artículo Científico	83
Anexo 2 Matriz de Consistencia	98
Anexo 3 Constancia de Aplicación	101
Anexo 4 Formato de Validación	106
Anexo 5 Instrumentos	124
Anexo 6 Base de Datos	128

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable imagen institucional	44
Tabla 3	Distribución de la población de estudio	46
Tabla 4	Muestra de estudio	47
Tabla 5	Baremos del cuestionario gestión administrativa	49
Tabla 6	Baremos del cuestionario imagen institucional	49
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento gestión administrativa	50
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento imagen institucional	51
Tabla 9	Distribución de frecuencia y porcentajes de gestión administrativa	53
Tabla 10	Descripción de la dimensión planeación	54
Tabla 11	Descripción de la dimensión organización	55
Tabla 12	Descripción de la dimensión dirección	56
Tabla 13	Descripción de la dimensión control	57
Tabla 14	Distribución de frecuencia y porcentaje de imagen Institucional	58
Tabla 15	Descripción de la dimensión calidad de servicio	59
Tabla 16	Descripción de la dimensión grado de conocimiento	60
Tabla 17	Descripción de la dimensión reputación de mercado	61
Tabla 18	Estadístico ρ de Spearman de gestión administrativa e imagen institucional	62
Tabla 19	Estadístico ρ de Spearman de planeación e imagen institucional	63
Tabla 20	Estadístico ρ de Spearman de organización e imagen institucional	64
Tabla 21	Estadístico ρ de Spearman de dirección e imagen institucional	65
Tabla 22	Estadístico ρ de Spearman de control e imagen Institucional	66

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Distribución porcentual de gestión administrativa	53
Figura 2	Descripción porcentual de planeación	54
Figura 3	Descripción porcentual de organización	55
Figura 4	Descripción porcentual de dirección	56
Figura 5	Descripción porcentual de control	57
Figura 6	Distribución porcentual de imagen institucional	58
Figura 7	Descripción porcentual de calidad de servicio	59
Figura 8	Descripción porcentual de grado de conocimiento	60
Figura 9	Descripción porcentual de reputación de mercado	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo-correlacional. La muestra de estudio fue de 100 docentes, para la recolección de datos en la variable gestión administrativa se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento un cuestionario escala tipo Likert, para la confiabilidad del instrumento fue con el alfa de Cronbach que indica una confiabilidad alta, y para la variable imagen institucional se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tipo Likert, la confiabilidad de dicho instrumento fue al. La validación e los instrumentos se realizó mediante la técnica de juicio de expertos. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de SPSS versión 24.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, lo cual se demuestra con la prueba de correlación rho de Spearman igual a 0,801 y un p-valor = .000.

Palabras claves: Gestión administrativa, imagen institucional.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and institutional image in the educational institutions of network 11 of the district of Villa María del Triunfo, local educational management unit 01, San Juan de Miraflores-2017.

The research was quantitative, basic type and descriptive-correlational design. The study sample was of 100 teachers, for the data collection in the administrative management variable, the survey technique was applied and a Likert scale questionnaire was applied; the survey technique was applied and the instrument was a Likert questionnaire. The reliability of the instruments was determined by Cronbach's alpha which indicated a high reliability. The validity of the instruments was carried out using the expert judgment technique. For the process of the data, the SPSS statistic version 24 was applied.

The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that: there is a relationship between the administrative management and the institutional image in the educational institutions of network 11 of the district of Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, which is demonstrated with the Spearman rho correlation test equal to 0.801 and a p-value = .000.

Keywords: Administrative management, institutional image.

I. Introducción

La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación gestión administrativa e imagen institucional en la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01 de la jurisdicción de la Ugel 01-2017, considerando que la gestión administrativa es un proceso que determina el esquema estructural de una organización, que en este contexto comprende las instituciones educativas.

En la actualidad, los modelos administrativos cobran importancia en el manejo de gestión de una organización en la cual forman parte las instituciones educativas.

El trabajo de investigación se ha dividido en siete capítulos:

Capítulo I: Estudio de los antecedentes, en este aspecto se investigó cinco antecedentes nacionales y tres antecedentes internacionales, se analizó los objetivos y conclusiones de las variables planteadas por los investigadores, los bases teóricos de las variables y sus respectivos enfoques, el planteamiento del problema, hipótesis, objetivos, así como la definición de términos básicos.

Capítulo II: Marco metodológico, que comprende la operacionalización de las variables, los aspectos fundamentales de la investigación que corresponde a la metodología, diseño, tipo de estudio, población, muestra y muestreo, técnica e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad de los instrumentos a ejecutar.

Capítulo III: Resultados, de las variables, dimensiones y sus respectivas correlaciones a partir del tratamiento estadístico e interpretación de gráficos.

Capítulo IV: Discusión: a partir de los resultados obtenidos y los antecedentes del presente estudio.

Capítulo V: Conclusiones, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables y sus respectivas dimensiones.

Capítulo VI: Recomendaciones, a partir de los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas, de las fuentes que sustentan la tesis y sus respectivos anexos.

1.1 Antecedentes

Antecedentes nacionales

Palomino y Reyes (2015), realizaron un estudio sobre la *Gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario*. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario. La metodología de investigación fue básica descriptiva-correlacional de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, correlacional-transversal de enfoque cuantitativo, tuvo como muestra 166 docentes, se utilizó la técnica bibliográfica para la recolección de los datos teóricos y la encuesta para las dos variables, se empleó el método hipotético deductivo, como técnica de investigación se utilizó la técnica documental y de campo de campo como instrumento se empleó el cuestionario en escala de Likert para las variables, para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS versión 21. Los resultados de los análisis estadísticos señalaron que entre la gestión administrativa influye negativamente en la labor docente de las instituciones educativas del nivel secundario, El director al no tener una buena gestión no puede consolidar su liderazgo y no propicia la participación de la comunidad educativa. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 01 del distrito de Lurín, con una correlación alta en sus variables.

Baca (2015), realizó un estudio sobre *Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas*. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los docentes en las instituciones educativas. La metodología empleada fue hipotético-deductivo, tipo de estudio investigación básica de diseño no experimental-transversal de enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional, tuvo como muestra censal 277 docentes, la técnica aplicada la encuesta y para la recolección de datos el instrumento, para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS versión 21,0 en español. Llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio en las

instituciones educativas de la RED 07 DREC - 2015 verificándose en la prueba de Spearman.

Yalle (2014), realizó un estudio sobre *la Gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 Lima-Perú*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL 01. La metodología aplicada fue de tipo no experimental de corte transversal o transeccional de diseño descriptivo-correlacional, tuvo como muestra 59 personas (directivos, docentes y administrativos), utilizando como técnica la encuesta para la recolección de datos en ambas variables y como instrumento el cuestionario en escala de Likert. Los datos obtenidos en los instrumentos de evaluación fueron tratados a través de la estadística descriptiva y para la comprobación de hipótesis la estadística inferencial sometiendo a prueba el Rho Spearman en el programa SPSS versión 20. Los resultados mostraron que la gestión administrativa en sus dimensiones de gestión académica es regular y la dimensión aspecto físico es deficiente lo cual afecta el desempeño docente. Llegó a la conclusión de que existe una relación significativa alta entre la gestión administrativa y la imagen institucional en sus dimensiones.

Oyague (2014), realizó un estudio sobre *la Gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la Red 14*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la imagen institucional las instituciones educativas de la Red 14 del distrito de Comas. La metodología de investigación es cuantitativa y de nivel correlacional no experimental, la muestra fue de 409 docentes de los tres niveles de la educación básica regular, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionario de la escala de Likert en el análisis estadístico se aplicó la prueba de independencia del χ^2 , la que permitió establecer la asociación entre las dos variables de estudio. Los resultados demuestran que cuando la gestión administrativa fue inadecuada se hallaron niveles inadecuados y bajos de la imagen institucional y por el contrario a mejor gestión administrativa se encontró

mejores niveles de imagen institucional. Concluyó que existe relación directa y significativa entre las dos variables estudiadas.

Mendoza (2012), realizó un estudio sobre la *Gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la percepción de la imagen institucional según la apreciación de los docentes en la red 06 de la ugel 07. La metodología de investigación fue básica descriptiva de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, transversal-correlacional, teniendo como muestra por conveniencia 143 docentes, se utilizó la técnica bibliográfica para la recolección de los datos teóricos y la encuesta para las dos variables, como instrumento se empleó el cuestionario en escala de Likert para las variables, para el análisis estadístico se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados de los análisis estadísticos indicaron que entre la gestión educativa y la percepción de la imagen institucional existe una alta correlación positiva y significativa. Llegó a la conclusión que la gestión educativa en las instituciones educativas mediante sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control en las instituciones educativas se relaciona significativamente con la percepción de la imagen institucional según los docentes de la red 06 de la UGEL 07.

Antecedentes internacionales

Caisa (2014) realizó un estudio *sobre la gestión administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato año 2014 Ecuador*. Para optar por el título de Ingeniera de empresas. Tuvo como objetivo Estudiar cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica "ALHICE" de la ciudad de Ambato. La metodología de investigación fue de tipo explicativa y correlacional y cualitativa, la muestra fue de 35 trabajadores, se utilizó como instrumento la encuesta con preguntas estructuradas. Los resultados indicaron que en la empresa no se está aplicando un modelo de gestión que ayude a cumplir el adecuado uso de los recursos disponibles, es decir, coordinarlos para conseguir

el objetivo de la organización. Concluyó que una adecuada gestión administrativa permitiría definir, alcanzar, y evaluar los propósitos para mejorar el desempeño laboral en la organización.

Oleas (2012) realizó un estudio sobre *la gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez" de la ciudad de Guayaquil y diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución Año 2012 Ecuador*. Para optar el grado académico de magister en educación informática. Tuvo como objetivo diagnosticar la Gestión Administrativa y Procesos Académicos del colegio fiscal Aurora Estrada de Ramírez Diseñar e implementar un Portal web que optimice la Gestión Administrativa. La metodología de investigación es de tipo descriptivo, explicativo y cualitativa, la muestra fue de un 1 director, 10 docentes y 324 estudiantes, se utilizó como instrumento la técnica de observación y encuesta mediante un cuestionario para recopilar información mediante la escala de Likert. Los resultados indicaron que la mayoría de los encuestados entre autoridades, docentes y estudiantes están de acuerdo con la necesidad de contar con una gestión administrativa eficiente, y diseñar e implementar un portal web bajo plataforma Joomla, donde la consulta de notas se las realiza en tiempo real y de óptima calidad. Concluyó que se debe incrementarse el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de la información académica y gestión administrativa.

Meza (2011) realizó un estudio sobre *El marketing educativo, la imagen institucional y el apoyo de los padres de como predictores de la actitud de demanda de la educación universitaria adventista año 2011 México*. Tuvo como objetivo analizar el marketing educativo y la imagen institucional en la educación universitaria adventista en el año 2011. Para optar por el grado doctoral de educación. La metodología de investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, multivariada y cuantitativa, teniendo como muestra 152 estudiantes, se utilizó la aplicación de la encuesta, la escala de Likert y la prueba de regresión lineal múltiple. Los resultados demostraron que la imagen institucional es la variable que más aporta a la actitud de la demanda que las instituciones universitarias

adventistas de México. Concluyó que se deben hacer esfuerzos más significativos para fortalecer la imagen institucional y hacer planes de acercamiento con los padres.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Gestión administrativa

Fundamento teórico

Teoría de las relaciones humanas

Según Chiavenato (2011), esta teoría administrativa surge en los Estados Unidos, debido al estudio y conclusiones del experimento de Hawthorne que luego fue desarrollada a las teorías y concepción de Elton Mayo; este nuevo enfoque determinó un movimiento de oposición con respecto a la teoría clásica administrativa.

Este nuevo paradigma administrativo tiene su origen en los siguientes acontecimientos:

Por la necesidad y el sentido de humanizar y democratizar la administración, es decir, liberarla de los conceptos verticales y rígidos de la teoría clásica.

El desarrollo de las ciencias humanas, especialmente la psicología, demostraron que los aspectos conceptuales de la teoría clásica eran inadecuados.

Los aportes de Jhon Dewey, representante de la filosofía pragmática y de Kurt Lewin, representante de la psicología dinámica, fueron importantes para que el movimiento humanista plasmara sus ideas a la administración. Se considera a Elton Mayo como fundador de este enfoque administrativo.

Los resultados y las conclusiones del experimento de Hawthorne a mediados de 1927 y 1932, conclusiones que marcaba diferencias con los principios de la teoría clásica administrativa.

Con respecto al experimento de Hawthorne se llegó a las siguientes conclusiones:

El nivel de producción no está sujeto a las capacidades físicas o fisiológicas del trabajador, como sucedía en la antigua teoría clásica, sino su capacidad social, finalmente es lo que determina sus niveles de eficiencias y competencias. A mayor integración social del empleado en un grupo de trabajo, entonces mayor será su actitud y disposición en la producción. Si el trabajador no está integrado socialmente, así muestre excelentes condiciones óptimas y físicas para el trabajo, no podrá producir de la mejor manera afectando su capacidad de eficiencia.

El comportamiento del empleado se basa en el grupo, las personas que integran una organización no reaccionan aisladamente, sino como miembros del grupo.

Las normas sociales condicionan el comportamiento de los trabajadores, los empleados que no siguen una línea de orden de lo que se establece en la norma pierden el respeto de sus compañeros. Grupos informales, en ese sentido la organización bajo una estructura formal, muchas veces no coincide con los aspectos informales compuestos por los grupos informales, es decir la importancia radica en las creencias, actitudes y la motivación.

Relaciones humanas, en cada organización existen grupos sociales que actúan como interacción de la comunicación. La teoría de las relaciones humanas se preocupó en estudiar esa interacción social para explicar el comportamiento humano de organización. Las relaciones humanas son acciones observables que surgen al interactuar un grupo determinado de personas que se desarrolla en un ambiente laboral, cada persona posee una personalidad y habilidades comunicativas que pueden influir en los demás. Las

personas tratan de adaptarse a las circunstancias para ser aceptadas, comprendidas y participar con la finalidad de lograr y satisfacer sus intereses personales. Esas actitudes y normas informales que se presentan en las organizaciones, influyen en el comportamiento humano. Es fundamental que el administrador fomente crear un ambiente que motive a la expresión libre y sana, para obtener resultados favorables por parte de los trabajadores.

La especialización según las conclusiones de Hawthoner no es la manera más eficiente de dividir el trabajo. Mayo y sus colaboradores concluyeron que la propuesta de la teoría clásica a favor de la especialización no aportaba eficiencia a la organización y observaron que los empleados cambiaban sus puestos para evitar la monotonía, contradiciendo los lineamientos y política de la empresa, afectando la producción y satisfacción de la eficacia en el trabajador. En el enfoque de las relaciones humanas los aspectos emocionales poco explicados y comprendidos reciben especial atención.

Para Bernal (2007):

en este enfoque la empresa no tiene como objetivo al ser humano como un producto más, sino como un ser social que se comporta de acuerdo a los grupos donde se desenvuelve. Las condiciones del ambiente y la motivación de los trabajadores constituyen un activo fundamental para aumentar la eficiencia en las organizaciones.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la teoría de las relaciones humanas y enfoque organizacional.

Enfoques modernos administrativos

Según Bernal (2007), los nuevos enfoques administrativos se consideran a finales de los años setenta, cada teoría tiene vigencia y que su aplicación depende de las características particulares de cada organización por las diferencias en su estructura administrativa, pudiendo aplicar la integración de varios enfoques si

fuera necesario, de acuerdo a la realidad social del contexto de la organización y el estilo de dirección de sus administradores.

Administración de la calidad

Este enfoque administrativo surge en los países latinoamericanos en la década de los 80 y 90 en los trabajos de Isikawua y Crosby, Deming y Juran. El objetivo es el mejoramiento continuo para dar respuesta a las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes.

Pone énfasis en la calidad total de toda la organización que incluye al proveedor, equipos, materiales y el cliente, buscando la mejora continua y orientar hacia la excelencia en todos los servicios y productos que ofrece la organización.

Gerencia de servicio

Este enfoque de administración surge como estrategia que busca responder a los nuevos retos y desafíos que la organización enfrenta, los cuales se refieren a los clientes cada vez más exigentes y la fuerte competencia. Esta propuesta son los trabajos de base de J. Carlson Karl Albrecht, buscando en cada momento la satisfacción de los clientes.

Definiciones de gestión administrativa

La gestión administrativa, según Chiavenato (2011), es el proceso que sigue una línea estructural ordenada, que envuelve actividades de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar las metas y objetivos, que incluye determinar los objetivos deseados e importantes de alcanzar, ello implica tomar decisiones en el transcurso del camino del proceso y bajo un liderazgo con la finalidad de lograr los objetivos y ofrecer resultados.

El autor nos menciona el proceso administrativo, los objetivos que se desean alcanzar sumado a los resultados. Entonces los procesos de administración son importantes para toda organización, un liderazgo eficaz y la debida toma de decisiones para conseguir los objetivos que se desea alcanzar.

Para Hellriegel (2009) la administración es la toma de decisiones que van a guiar la organización a través de las etapas administrativas, en donde se espera que las personas desde su puesto de trabajo realicen algunas tareas administrativas.

Según esta concepción, es fundamental la toma de decisiones porque servirán de base y guía a la institución. Estas decisiones se realizan en las etapas administrativas de planeación, que es en donde se estableen y plantean las metas de la organización, por ello es necesario identificar y comprometer los recursos que necesita la institución para alcanzar las metas que se han planificado. En la organización dividir la estructura organizacional por departamentos y decidir quiénes ocuparan los puestos de trabajo para manejar y coordinar los recursos materiales, de información y humanos. Motivar a terceros con la intención que asuman y desempeñen sus labores asignadas para el logro de las metas deseadas, forma parte del proceso de dirección. Monitorear el desempeño constante aplicando acciones correctivas si los objetivos no responden a lo planificado, corresponde al proceso de control.

La concepción de Luna (2008),

en la administración se logran los propósitos empleando los componentes administrativos que tiene a la planeación como primer componente; es la base principal de toda institución, porque los demás procesos no tendrían sentido y orden. Al no haber un plan establecido no se podría determinar los resultados que persigue una organización, originando un futuro incierto.

Asimismo, el autor, señaló que el diseñar, determinar, estructurar, funciones y responsabilidades, forman parte del proceso de organización. La dirección actúa como el corazón del proceso administrativo, porque en él se realizan todas las acciones para que los demás funcionen en conjunto. Además, un liderazgo democrático es este proceso es fundamental, porque este tipo de líder se caracteriza por consultar a sus colaboradores para tomar decisiones

alentando su participación. Establecer los estándares para verificar los resultados que se obtengan y buscar la mejora continua para corregirlas, forman parte del proceso de control.

Según Munch (2014) la gestión administrativa

es elemental para el funcionamiento en cualquier grupo social o empresa, siendo necesario e imprescindible para desarrollar la competitividad, eficacia, productividad y calidad para obtener los objetivos organizacionales. Gestión y administración tienen similar significado en cuanto a sus funciones.

Señaló que la planeación, marca el camino direccional hacia donde se dirige la empresa que se proyecta a futuro, en donde las estrategias que se definan lograrán cumplir los propósitos de la organización con mayor éxito. En la organización se diseñan las estructuras, las funciones y responsabilidades en técnicas que buscan simplificar el trabajo. La dirección como el espacio en donde se van aplicar todas las etapas administrativas, mediante la orientación de un liderazgo que conduzca al logro de las visión y misión institucional. Finalmente, las evaluaciones de los resultados son necesarios para establecer si se han conseguido de acuerdo a los estándares, y así, mejorarlas; esto corresponde al proceso de control.

Por otro lado, Amaru (2009) la gestión administrativa

es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y el manejo de los recursos, que abarca las funciones de planeación; que es entendida como una herramienta indispensable necesaria a la hora de relacionarse hacia el futuro, específicamente al proceso de toma de decisiones, en dicho proceso se determinan los objetivos que se desea alcanzar, para lo cual se necesita una visualización de futuro. En la función de organización, se especifican la estructura organizacional, la autoridad, la responsabilidad y la división del trabajo. En la función de dirección se refiere a las personas que son las encargadas de

dirigir la organización en el cumplimiento de los objetivos, una organización o entidad eficaz y eficiente demuestra que tiene buenos administradores. En este proceso se requiere energía física, intelectual y desarrollar habilidades interpersonales para ofrecer productos y servicios.

Por último, la función de control que implica mantener un sistema orientado a logro de los objetivos.

Dimensiones de la gestión administrativa

Chiavenato (2011) planteó cuatro fases del proceso administrativo, que son tomadas como dimensiones en el presente trabajo, que sin ellos sería imposible la gestión administrativa.

Dimensión 1: Planeación

Chiavenato (2011), afirmó que:

es el primer aspecto de la administración y constituye una base para las demás, diseñando cuáles serán las metas, planes y objetivos para definir el lugar que se quiere llegar y que se debe hacer para alcanzar los objetivos planificados; es un modelo teórico de acción futura. Para el autor todas las organizaciones trabajan con una base planificada y no en la improvisación.

Siguiendo la perspectiva de Chiavenato, en el proceso de planeación, se distinguen tres aspectos fundamentales que forma la estructura y base de una organización:

Visión; el estado que se desea alcanzar en el futuro, debe ser breve y claro.

Misión; constituye la razón de ser de la organización.

Objetivos; son los fines a futuro que se deben obtener en un periodo establecido, y que una vez que se consiguen se convierten en realidad.

Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2011), definió la organización de tres puntos de vista:

Organización como una entidad social. Es la organización social dirigida hacia objetivos específicos que ha sido estructurada de forma deliberada. Es una entidad social porque está compuesta por personas. Se dirige a objetivos porque ha sido diseñada para obtener resultados, como generar ganancias (empresas en general) o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. De forma deliberada, su estructura se basa en la división del trabajo y su distribución entre los miembros de la organización. En este sentido, la palabra organización significa una empresa humana moldeada con la intención de alcanzar determinados objetivos. Esta definición se aplica a todas las clases de organizaciones, tengan fines lucrativos o no, como empresas mercantiles, bancos, instituciones financieras, hospitales, clubes, iglesias, entre otros. (p.129).

Chiavenato (2011), hace referencia a descomponer o dividir el proceso en varias tareas; sólo de esta manera se logra la eficiencia. Son alternativas o cursos de acción que muestran los medios y recursos que deben emplearse para lograr los objetivos (p. 41).

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2011), afirmó que:

La dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan. Este es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa. La dirección se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

Los empleados deben ser asignados a sus puestos y funciones, capacitados, guiados y motivados para que alcancen los resultados que se esperan de ellos. La función de la dirección se relaciona de

forma directa con la manera en que se deben alcanzar los objetivos por medio de las actividades de las personas que componen la organización. Luego entonces, la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores de todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces es necesario que se oriente a las personas con una comunicación adecuada y con habilidad de liderazgo y motivación para dinamizarlas y complementarlas. (p. 130).

Para el autor la dirección es importante, porque está relacionada con los recursos humanos, pone énfasis en que deben ser guiados y motivar sus expectativas mediante un liderazgo comunicativo para alcanzar los objetivos.

Es importante definir algunos elementos más importantes en el proceso de dirección:

Liderazgo: Según Chiavenato (2011) refirió que:

el liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada uno de sus departamentos. También es esencial en las funciones de la administración porque el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder (p. 89).

Liderazgo democrático: este tipo de líder es el guía, conduce y orienta al grupo, así como también busca incentivar la participación democrática de las personas de la organización.

Comunicación: es el canal de información que intercambian las personas en una institución, su importancia radica en las relaciones interpersonales entre los superiores y subalternos que explican con claridad las decisiones a tomar.

Eficiencia: en la percepción de Chiavenato se refiere a realizar o ejecutar las tareas de forma correcta; un trabajo bien ejecutado es a la vez eficiente.

Control

Chiavenato (2011), afirmó que:

En administración, la palabra control tiene varios significados, a saber:

Control como función restrictiva y coercitiva. Cuando se la utiliza en el sentido de evitar o limitar ciertos tipos de desviaciones indeseadas o de comportamientos no aceptados. Desde esta perspectiva, el control presenta un carácter negativo restrictivo, por lo cual muchas veces se lo equipara a coerción, inhibición y manipulación. Es el llamado control social que se aplica en las organizaciones y en la sociedad, para inhibir el individualismo y la libertad irrestricta de las personas.

Control como sistema automático de regulación. Se utiliza para mantener automáticamente un grado constante de flujo o de funcionamiento de un sistema, como el proceso del control automático de las refinerías de petróleo, de las industrias químicas de proceso continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona de inmediato la regulación necesaria para volver a la normalidad sin participación de las personas. Cuando algo está bajo control significa que está dentro de lo normal.

Control como función administrativa. Es el control como parte del proceso administrativo, como complemento de la planeación, la organización y la dirección.

La finalidad del control es asegurar que los resultados que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los

objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzara o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (p. 131).

Fases del control

Según Chiavenato (2011) las fases de control son las siguientes:

Establecer estándares o criterios. Esta fase de control los estándares constituyen los desempeños deseados, en cuanto a los criterios son las normas que servirán de ayuda para tomar decisiones.

Observar el desempeño. Busca obtener información adecuada mediante la observación del desempeño para alinear a los estándares que se ha establecido previamente.

Comparar el desempeño en con el estándar establecido. Las actividades realizadas pueden presentar variaciones. errores o desviaciones; por tal razón, es importante identificar y decidir cuál es aceptada como normal.

Acción correctiva. La finalidad del control es mantener la normalidad dentro de los esquemas que se han planificado para el logro de las metas y objetivos, los errores y las variaciones se corregirán para obtener lo que está planificado en los estándares.

Estas cuatro fases del proceso administrativo como indica Chiavenato, constituyen la gestión administrativa, en donde toda organización como empresa, negocio o instituciones educativas tienen que tener en consideración.

La administración y su importancia en las instituciones educativas

Según Munch (2014):

La administración es una disciplina indispensable en el funcionamiento de cualquier organización, promueve la

productividad al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr con mayor rapidez y efectividad en el trabajo. De hecho, la calidad de cualquier institución educativa esta en relación directa con la aplicación de una adecuada administración, ya que esta proporciona lineamientos para realizar cualquier actividad con eficiencia. Por lo tanto, a través de la administración de instituciones educativas se logran objetivos con la máxima eficiencia, eficacia, calidad y productividad. (p.10).

La administración en la educación es importante según esta idea, porque la calidad se refleja en el manejo de recursos para una eficiente y eficacia en los objetivos de la institución

1.2.2 Imagen institucional

Fundamento teórico

Marketing

Según Kotler y Lane (2006), la finalidad del marketing es identificar las necesidades de las personas y buscar su satisfacción en sociedad. A lo largo de los años han aparecido diversos acontecimientos para lo cual es necesario desarrollar nuevas prácticas comerciales.

Marketing holístico

Para Kotler y Lane (2006) afirmaron que

se basa en el desarrollo, el diseño y la aplicación de programas, procesos y actividades de marketing reconociendo el alcance y la interdependencia de sus efectos. El marketing holístico es consciente de que “todo importa” y de que es necesario adoptar una perspectiva amplia e integrada (p. 17).

De otro lado Regalado, Allpaca, Jerónimo y Baca (2011), afirmaron que el marketing holístico se distinguen cuatro clases:

Marketing relacional: Su objetivo es establecer relaciones satisfactorias y de larga duración con los proveedores, distribuidores y consumidores.

Marketing integrado: Tiene como tarea el realizar las actividades y los programas de marketing, como el producto, precio, plaza y promoción.

El endomárketing: Busca garantizar que todos los miembros de la organización o institución adopten las nociones de marketing de forma adecuada.

El márketing social: Busca incorporar consideraciones éticas y sociales, a la vez es importante para la comunicación interna, buscando cambiar o reforzar conductas.

Según Kotler (2006), la utilidad del marketing holístico, es importante en muchos aspectos “las organizaciones trabajan activamente para crearse una imagen fuerte, positiva y exclusiva de cara a su público meta” (p. 9).

Al desarrollar las organizaciones una imagen fuerte, logra identificarse y posicionarse en el contexto. Por tal motivo según esta concepción el presente trabajo de investigación, la variable imagen institucional, llamada imagen corporativa, se sustenta en los principios y postulados del marketing holístico.

Definiciones de imagen institucional

En el presente estudio tuvo con fin contextualizar el concepto de imagen institucional ya que el termino es conocido también como imagen corporativa

Para Capriotti (2010),

su visión de imagen se centra en las características o rasgos propios de una organización, que las identifica y las diferencias de las otras organizaciones de su contexto. Estas características son importantes para la institución, es como el ADN de la corporación.

Esta definición hace hincapié a las características que diferencian a las personas y las instituciones en general. Entonces, cada institución es diferente a otra por medio de sus características.

Por otro lado, Villafañe (2008), señaló que la imagen se tiene que ver desde una visión global, como la suma de experiencias que una persona tiene de una organización”.

Imagen corporativa

Según Villafañe (2005), la imagen corporativa es la unión en la mente de los consumidores refiriéndose al público, de todos los productos o servicios que realiza la empresa en su relación diaria.

Desde la percepción de Capriotti (2009), la imagen corporativa está conformada por la unión de características que la identifica y la diferencia de las demás entidades. Según el autor, la diferencia entre las organizaciones lo marcan las características propias de cada institución.

Jiménez y Rodríguez (2007), señalaron que:

resulta fundamental conocer cuál es el grado de percepción que tiene la empresa en los mercados y si esta coincide con el conocimiento interno de la institución, entendida como identidad corporativa. La imagen forma parte elemental para consolidarse en el contexto, porque actúa como un activo estratégico.

Para Pintado y Sánchez (2013), la imagen corporativa

es una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cumulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de estos atributos puede variar y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo. La imagen corporativa con los que los públicos perciben y pasa a formar parte de su pensamiento, haciendo diferencias entre

las distintas compañías y marcas existentes en el mercado. Para conseguir una el punto de partida debe ser siempre la realidad de la empresa, es inútil intentar obtener una imagen que no refleja lo que la empresa es. Con el fin de potenciar las sinergias se debe lograr que haya armonía entre lo que la empresa dice que hace y lo que realmente se está haciendo (tanto dentro como fuera de la entidad) este aspecto potenciara que la imagen sea fuerte y consistente.

Por otro lado, Chaves (2013), propuso el término imagen institucional “aparece como el registro público de los atributos identificatorios de sujeto social. Es la lectura pública de una institución, la interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontaneo” (p. 28).

Esta última definición refuerza el sustento de la imagen institucional conocido también como imagen corporativa.

Identidad Institucional

Para Chaves (2013), esta relación:

establece entre dos elementos similares, esta relación se entabla entre dos elementos homogéneos, se trata de dos formas de conocimiento de la institución, identidad institucional es lo interno y la imagen hace referencia a lo externo de la organización. En ocasiones, se suele confundir estos términos. Asimismo, señaló que la identidad institucional al conjunto de características propios de la institución y que se desarrolla de un modo similar a la identidad personal del individuo.

Dimensiones de la imagen institucional

Dimensión 1: Calidad de servicio

Para Larrea (1991), es lo que percibe los clientes de un determinado conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos, sobre un producto o servicio que se ofrece. Desde el punto de vista del autor, la calidad es ofrecer o brindar un servicio de manera eficiente, que considere no solo brindar, sino su apreciación respectiva y satisfaga sus necesidades.

En el contexto educativo, la calidad de servicio concierne a la infraestructura, el mobiliario, las necesidades e intereses de los estudiantes y la manera de interactuar con la comunidad educativa mediante un trato cordial.

Dimensión 2: Grado de conocimiento

Según Mendoza (2012), el ser humano puede captar un objeto en tres niveles, sensibles, conceptual y holístico.

El conocimiento sensible. Hace referencia a la forma de captar los objetos por medio de la vista, gracias a ella se almacena las imágenes en la mente.

El conocimiento conceptual. Según Ahumada (2012) consiste en representaciones invisibles, inmateriales, pero universales y esenciales. La principal diferencia en el sensorial y conceptual reside en la singularidad y universalidad que caracteriza, respectivamente

En tercer lugar, el conocimiento holístico. Se refiere a intuir los objetos en su totalidad.

Se hace referencia que el ser humano tiene tres maneras o formas de obtener conocimiento.

Para la elección de una institución educativa se emplea estos tres conocimientos, mediante el conocimiento sensible, conceptual y holístico, que significa observar en su totalidad.

Dimensión 3. Reputación de mercado

Capriotti (1999), afirmó que:

la reputación supondría un beneficio para la organización en su relación con los públicos, como un valor añadido en el panorama competitivo actual, en el que la existencia de un capital reputacional revertiría directamente en la percepción sobre la calidad de los productos o servicios de la organización (p. 94).

Según Villafañe (2004) citado por Ahumada (2006), señaló que la reputación es la idea que se tiene desde lo exterior, de las características o cualidades que tiene la empresa, estas cualidades es la reputación que ha conseguido la empresa en la mente social donde se desarrolla.

Importancia de la imagen corporativa

El principal objetivo de la imagen corporativa es calar en la mente del público que son los consumidores, según Gutiérrez (2011) señaló que:

esto se logra con la asociación entre la identidad institucional entendido la parte interna y la externa que es la imagen corporativa, básicamente por lo que la empresa pone en práctica de lo que dice hacer y lo que en realidad hace. De esta manera la proyección social se percibe de la mejor manera. La expresión de una imagen con proyección social es importante tanto para la institución y para el público. Es por tal motivo que se puede afirmar que uno de los criterios a la hora de elegir y seleccionar una institución es a través de la imagen que proyecta en el contexto donde se desenvuelve.

1.3 Justificación

Justificación legal

El presente trabajo tiene sustento legal, por la ley general de educación N° 28044 en el artículo 55 donde especifica la función directiva en el ámbito

pedagógico, institucional y administrativo, así como también la ley N°304-2014 que señala el “Marco del buen desempeño directivo”.

Justificación de conveniencia

El presente trabajo de investigación tiene relevancia en la administración educativa, ya que su aporte es valioso y servirá para tratar de encaminar los objetivos y las metas de la institución educativa. Una escuela de calidad en cuanto a la infraestructura, calidad de enseñanza, personal docente capacitado, constituyen pilares fundamentales para la calidad educativa. Para que la escuela logre el funcionamiento y la unión de estos elementos mencionados, resulta importante una adecuada gestión administrativa.

Justificación práctica

El trabajo de investigación permitió establecer la relación de la gestión administrativa en sus diferentes procesos y su relación directa con la imagen institucional. Esto permitirá y ayudará a encontrar una mejor relación entre el directivo, los docentes y la comunidad educativa, lo cual contribuirá en mejorar la imagen institucional a proyectar.

Justificación teórica

Con el presente trabajo se obtuvo conocimientos fundamentales del proceso administrativo para el buen funcionamiento institucional y su relación con la imagen institucional, para contribuir la percepción de la comunidad educativa ante la imagen que proyecta, donde servirá a futuros estudios que se puedan realizar. La variable de gestión administrativa se sustentó en la teoría de las relaciones humanas que fueron descritas por Chiavenato y la variable imagen institucional se sustentó en la teoría del marketing holístico descritas por Capriotti.

1.4 Problema

Países como Finlandia, Corea del sur, Japón y Singapur han logrado tener buenos resultados en las últimas evaluaciones internacionales. Sumado a ello la buena gestión administrativa en sus modelos educativos, la cual tienden a tener

una buena educación de calidad y una imagen de posicionamiento mundial. Estos países invierten aproximadamente entre el 6,5% y 7,6%, del PBI en educación, sumado a ello el uso adecuado de una buena administración en sus recursos permiten que estos países tener una educación competitiva y de calidad; esto se debe a una buena gestión administrativa en su sistema que repercute en una eficiente imagen estructural.

La educación es un proceso continuo y sistemático que necesita cambios estructurales para alcanzar los objetivos que son necesarios para el progreso y el desarrollo. Los países desarrollados se sustentan en que sus programas tienen sólidas bases de formación en el adecuado uso de los recursos administrativos que se refiere a los recursos materiales, humanos y tecnológicos.

Este manejo adecuado de recursos alcanza la calidad educativa que se desea alcanzar, pero para eso es necesario una buena gestión administrativa en sus diferentes procesos de planificación, en los objetivos a alcanzar mediante una planificación estratégica: organización, dirección y control. Una formación en el manejo de recursos administrativos repercute en la calidad de servicio y la imagen que desea mostrar y que recae fundamentalmente en la gestión de los directivos.

Las instituciones educativas son organizaciones que tienen que tener un sistema estructurado con objetivos y metas institucionales.

Es así que cada organización tiene una estructura de lineamientos que previamente han sido diseñados. Las organizaciones se diferencian en la calidad de servicio que se reflejan en una estructura administrativa eficiente, estos mecanismos y sistemas se refiere a la gestión administrativa, que como lo manifiestan varios autores es fundamental para un buen funcionamiento. Las instituciones educativas no son ajenas a la gestión administrativa, al ser un grupo social son consideradas en la actualidad como organizaciones. Es por eso que la calidad de enseñanza, un currículo de calidad sumado a eso una adecuada planificación estratégica de gestión administrativa, son importantes para alcanzar los objetivos. Los países que tienen una mejor propuesta y modelo educativo por

lo general son los que han invertido a futuro en una educación de calidad. Estos modelos y propuestas educativas están desarrolladas en bases sólidas, los países desarrollados tienden esto se debe a una adecuada gestión administrativa, que se refiere como dice Chiavenato (2011) aun adecuado manejo de los recursos, con un estilo de liderazgo buscando siempre alcanzar los objetivos deseados.

En américa latina, Chile con un 4,6% y Brasil con un 5,8%, son los países sudamericanos que más invierten, esto repercute en un sistema educativo de calidad y una imagen de modelo que presentan un mejor sistema en recursos destinados para la educación.

En el Perú con apenas un 3,3 % destinado al sector educación parece difícil el panorama. Hasta ahora parece no darse cuenta que una buena educación no sólo se entiende a los cambios curriculares, también es el uso adecuado de los recursos administrativos; La gestión administrativa define las metas de planeación de una organización y su conocimiento es importante.

Según en la evaluación PISA el Perú ocupa los últimos lugares, lo cual no habla bien de una imagen social en cuanto a educación de calidad. La organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) señala que al Perú como uno de los países en donde las situaciones socioeconómicas tienen más impacto en su rendimiento escolar. La imagen social que el Perú trasmite en el escenario mundial no es el adecuado. En la actualidad la imagen resulta importante en el desarrollo organizacional, las instituciones educación como organización, resultan del manejo administrativo de los directivos que lo dirigen. Al respecto Capriotti (2010) resalta la importancia de la imagen institucional son el conjunto de características perdurables y distintivas de una organización que lo identifica de las otras organizaciones de su entorno. Es por eso la importancia de desarrollar una buena imagen institucional en el entorno educativo.

En las instituciones educativas de la Red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, se observa un inadecuado desarrollo de gestión administrativa, falta de liderazgo y comunicación que puede afectar de alguna manera la imagen institucional.

Por ello, se ha elegido analizar esta problemática y establecer la relación de la gestión administrativa y la imagen institucional, Dando un aporte valioso para futuras investigaciones dentro de la línea de investigación de políticas educativas.

Problema general

¿Cómo se relaciona gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?

¿Cómo se relaciona la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?

¿Cómo se relaciona la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?

¿Cómo se relaciona el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Existe relación entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Existe relación entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Existe relación entre el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

1.7 Objetivos**Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Objetivos específicos

Determinar la relación de la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Determinar la relación de la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Determinar la relación de la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

Determinar la relación del control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Proceso que sigue una línea estructural ordenada, que envuelve actividades de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar las metas y objetivos, que incluye determinar los objetivos deseados e importantes de alcanzar, ello implica tomar decisiones en el transcurso del camino del proceso y bajo un liderazgo con la finalidad de lograr los objetivos y ofrecer resultados (Chiavenato, 2011).

Definición operacional

Para el presente estudio gestión administrativa ha sido medida a través del cuestionario de instrumento de medición de gestión administrativa de elaboración propia. La puntuación obtenida se dará a través de la escala de Likert.

Variable 2: Imagen institucional

Definición conceptual

Características o rasgos propios de una organización, que las identifica y las diferencias de las otras organizaciones de su contexto (Capriotti, 2010).

Definición operacional

Para el presente estudio la variable Imagen institucional ha sido medida a través del instrumento de medición de la imagen institucional. La puntuación obtenida se dará a través de la escala de Likert.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planeación	Definir la misión			
	Formular los objetivos	Del		
	Definir los planes para alcanzarlos	1 al 8		
	Implementar programar las actividades		Nunca (1)	
Organización	Dividir el trabajo			
	Designar el trabajo en una estructura lógica	Del 9 al 6	Casi nunca (2)	Deficiente (35- 81)
	Asignar los recursos			
	Definir la autoridad la responsabilidad para ejecutar		A veces (3)	Aceptable (82-28)
Dirección	Designar a las personas		Casi	
	Comunicar	Del	siempre	Eficiente
	Motivar	17 al 26	(4)	(129-175)
	Liderar			
	Orientar		Siempre (5)	
Control	Definir o establecer los estándares de desempeño	Del		
	Monitorear el desempeño	27 al 35		
	Evaluar el desempeño de los estándares			
	Tomar acciones correctivas para asegurar los objetivos			

Tabla 2
Operacionalización de la variable imagen institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de Servicio	Satisfacción de sus necesidades	1, 2,3	Nunca (1)	Malo (30-70)
	Requerimientos del consumidor	4,5,6 7,8,9		
	Actitud positiva	10,11,12	Casi nunca (2)	
	Espíritu de servicio		A veces (3)	Regular (71-10)
Grado de Conocimiento	Nivel sensible	13,14,15	Casi siempre (4)	Bueno (111-150)
	Nivel conceptual	19,20,21		
	Nivel holístico	16,17,18		
Reputación del Mercado	Cumplimiento de sus compromisos	22,23,24	Siempre (5)	
	Cualidades de la empresa	25,26,27		
	Percepción del exterior	28.29.30		

2.3 Metodología

El presente trabajo de investigación emplea el método hipotético deductivo, Bernal (2006) mencionó “el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

El enfoque empleado es cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en donde afirmaron “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio del presente trabajo es básico, según Carrasco (2007) afirmó que la investigación de tipo básico, “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos

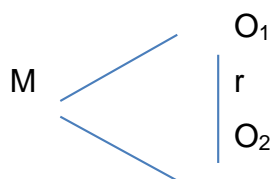
existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, mismas que la analiza para perfeccionar su contenido” (p. 43).

2.5 Diseño

Según Hernández *ét. al.*, (2014), el diseño constituye el plan o estrategia que se utiliza para obtener la información que se desea con la finalidad de responder al planteamiento del problema. En el presente trabajo es ubica en el diseño no experimental, transversal y correlacional. El diseño del estudio es no experimental, correlacional y de corte transversal.

No experimental, según Hernández *ét. al.*, (2014), porque no se ejecuta o manipula las variables. En otras palabras, estos estudios se aplican sin tener la intención de variar o modificar las variables independientes para observar su efecto con las demás variables. Siguiendo con Hernández *ét. al.*, (2014), es transeccional o transversal porque los datos se van a recolectar en una sola vez, en un tiempo, los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único.

Asimismo, el estudio es de diseño correlacional, porque de acuerdo con Hernández, *ét. al.*, (2014), permite la relación entre las variables, y sus dimensiones, como es el caso de la gestión administrativa e imagen institucional, y obedece al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Datos de la variable: gestión administrativa

r = Relación entre las variables de estudio

O₂ = Datos de la variable: imagen institución

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Carrasco (2007) afirmó que

la población es conjunto de todos los elementos que conforman y pertenecen todos los elementos que pertenecen al contexto o lugar donde se desarrolla la investigación. En la presente investigación la población comprende a 691 docentes de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo de la UGEL 01-San Juan de Miraflores.

Criterio de inclusión:

Se consideran sólo a los docentes de educación básica regular de las Instituciones Educativas pertenecientes a la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo de la UGEL 01 en el período 2017.

Criterio de exclusión:

No se consideran a los docentes de educación básica regular de instituciones Educativas pertenecientes a otra red 11 del distrito de Villa María de Triunfo de la UGEL 01.

Tabla 3

Distribución de la población de estudio

Instituciones Educativas de la Red 11 de la UGEL 01	Total de docentes
Institución Educativa 7073 Santa Rosa de Lima	74
Institución Educativa 6019 Mariano melgar	62
Institución Educativa 6020 Micaela Bastidas	55
Institución Educativa 6084 San Martin de Porres	52
Institución Educativa 7054	62
Institución Educativa 7055 Túpac Amaru II	58
Institución Educativa Manuel Casalino Grieve	57
Institución Educativa Túpac Amaru	63
Institución Educativa Túpac Amaru	90
Institución Educativa Santa María de los Andes	64
Institución Educativa Villaregia	54
TOTAL	691

Nota: CAP de I.E UGEL 01

Muestra

Hernández ét. al. (2014), definió la muestra, como “en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

Tabla 4

Muestra de estudio

Instituciones Educativas de la Red 11 de la ugel 01	Muestra
Institución Educativa 7073 Santa Rosa de Lima	40
Institución Educativa 6019 Mariano melgar	30
Institución Educativa 6020 Micaela Bastidas	30
TOTAL	100

Fuente: Datos de la Ugel 01

Muestreo

En el presente trabajo de investigación ha determinado una muestra por conveniencia o intencionada, según Carrasco (2007) menciona que “el investigador procede a seleccionar la muestra en forma intencional eligiendo aquellos elementos que considere convenientes y cree que son las más representativos” (p. 243).

Bajo esta concepción se toma la muestra por conveniencia o intencionada, conformada por 100 docentes de Educación Básica Regular de tres instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo de la UGEL 01-San Juan de Miraflores.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, según Carrasco (2007), señaló que se emplea con éxito en investigación educativa y que se le puede definir como la técnica de investigación que permite indagar, explorar y

recolectar datos mediante preguntas, debido a su característica de utilidad, sencillez y objetividad.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que según Hernández ét. al. (2014) señaló “los cuestionarios son un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para medir la gestión administrativa

Nombre : Cuestionario instrumento de medición de gestión administrativa

Autor : Almeida Alejos, Luis Emerson

Objetivo : Medir gestión administrativa

Validado : Br. Betty Trujillo Medrano, Freddy Ochoa Tataje,
Bertha Martínez Ocaña

Administración: Individual

Duración : 20 minutos

Usuarios : Adultos

Corrección : Manual

Puntuación : Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario para medir la imagen institucional

Nombre : Instrumento de medición de la imagen institucional

Autor : Mendoza Ahumada, Sara Victoria

Objetivo : Medir imagen institucional

Validado : Mg. Edmundo Barrantes Ríos, Veramendi Tamayo, Fredy Ochoa
Tataje

Administración: Individual

Duración : 15 minutos

Usuarios : Adultos

Corrección : Manual

Puntuación : Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Tabla 5

Baremos del cuestionario para medir la gestión administrativa

Variable	Índices	Niveles	Rangos
Gestión administrativa	Siempre		
	Casi siempre	Deficiente	[35 – 81]
	A veces	Regular	[82 - 128]
	Casi nunca	Buena	[129 - 175]
	Nunca		

Tabla 6

Baremos cuestionario Imagen institucional

Variable	Índices	Niveles	Rangos
Imagen Institucional	Siempre		
	Casi siempre	Bueno	[111 – 150]
	A veces	Regular	[71 - 110]
	Casi nunca	Malo	[30 - 70]
	Nunca		

Validación y confiabilidad del instrumento**Validación del instrumento**

El cuestionario de instrumento de medición de gestión administrativa para medir la variable de gestión administrativa ha sido validado por juicio de expertos en la investigación: Dra Betty Trujillo Medrano, Doc. Freddy Ochoa Tataje y Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña.

El instrumento de medición para medir la variable imagen institucional ha sido tomado de la tesista Mendoza Ahumada, Sara Victoria (2012). Dicha escala estuvo conformada por 30 ítems, estos fueron consultados por juicio de expertos

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos a través un instrumento, es decir que si se aplica el instrumento repetidamente al mismo sujeto se obtendrán los mismos resultados.

Para realizar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a una población de 20 docentes que presentaban las mismas características de la población de estudio.

La consistencia interna se entiende como la coherencia de las puntuaciones obtenidas a través de un mismo procedimiento de medida, es decir que todos los ítems de la prueba miden el mismo rasgo o una porción coherente del rasgo.

El análisis de la consistencia interna del instrumento se realizó por Alpha de Cronbach debido a que se utiliza variable de intervalo. La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\varepsilon S_1}{S_T} \right]$$

Donde:

K = Número de ítems

S₁ = Sumatoria de las variables de los ítems

S_T = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de Alpha de Cronbach

Tabla 7

Confiabilidad del cuestionario para medir la gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,946	,947	20

Nota: Prueba piloto

Los resultados del análisis muestran un resultado de 0,946 que demuestra que el instrumento utilizado tiene un muy alto grado de confiabilidad.

Tabla 8

Confiabilidad del cuestionario para medir la Imagen institucional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,901	,906	30

Nota: Prueba piloto

Los resultados del análisis muestran un resultado de 0,901 que demuestra que el instrumento utilizado tiene un muy alto grado de confiabilidad.

2.8 Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos se realizó mediante la base de datos Excel que registra como primer paso la prueba piloto y luego se realizó a través del software SPSS versión 24 debido a las diversas opciones de correlación que posibilita la comprobación de las hipótesis planteadas.

Finalmente, se realizó el análisis inferencial: *rho* de Spearman para determinar la correlación entre las variables de estudio.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 9

Distribución de frecuencia y porcentajes de gestión administrativa en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.0
Aceptable	76	76.0
Eficiente	23	23.0
Total	100	100,0

Nota. Base de datos

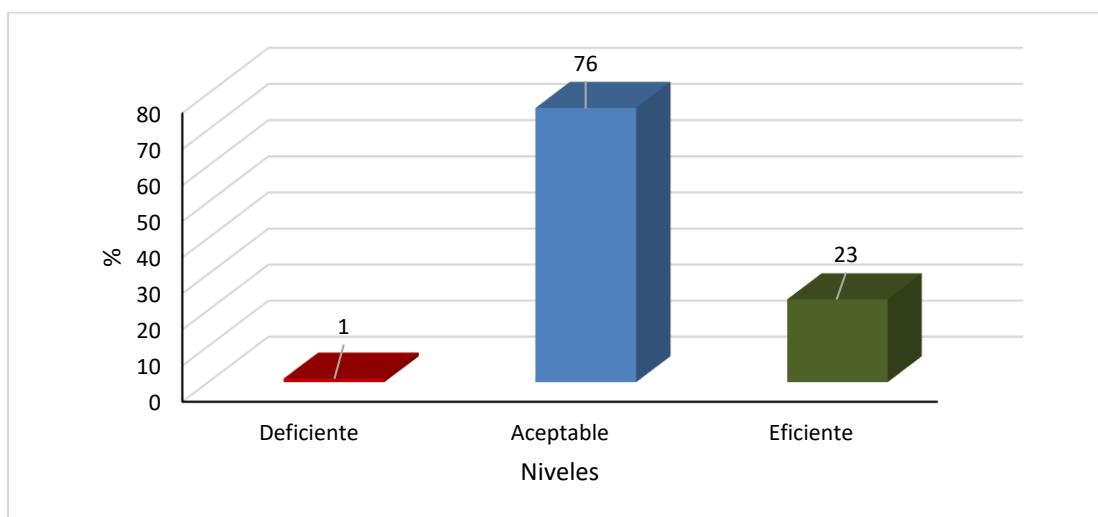


Figura 1. Distribución porcentual de gestión administrativa en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 1 se observa que, con respecto a los niveles de la variable gestión administrativa, del 100% de la muestra, el 76% percibió que existe un nivel aceptable, el 23% un nivel eficiente y el 1% un nivel deficiente; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel aceptable en la gestión administrativa.

Dimensión 1: Planeación

Tabla 10

Descripción de la dimensión planeación en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	6.0
Aceptable	69	69.0
Eficiente	25	25.0
Total	100	100,0

Nota. Base de datos

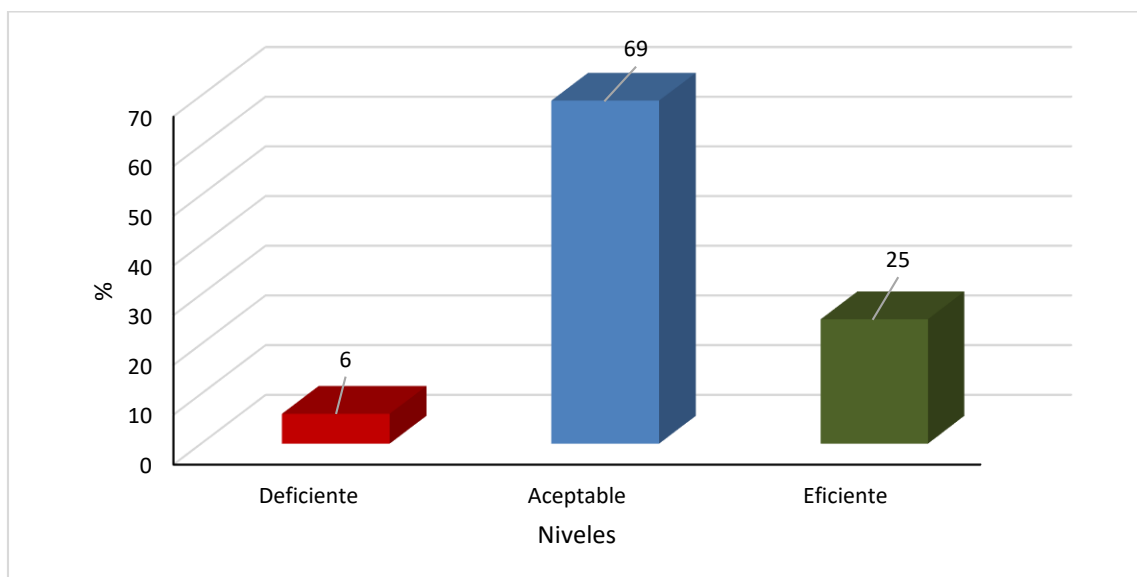


Figura 2. Descripción porcentual de planeación en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 2 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión planeación, del 100% de la muestra, el 69% percibió que existe un nivel aceptable, el 25% un nivel eficiente y el 6% un nivel deficiente; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel aceptable en la dimensión de planeación.

Dimensión 2: Organización

Tabla 11

Descripción de la dimensión organización en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	6.0
Aceptable	74	74.0
Eficiente	20	20.0
Total	100	100,0

Nota. Base de datos

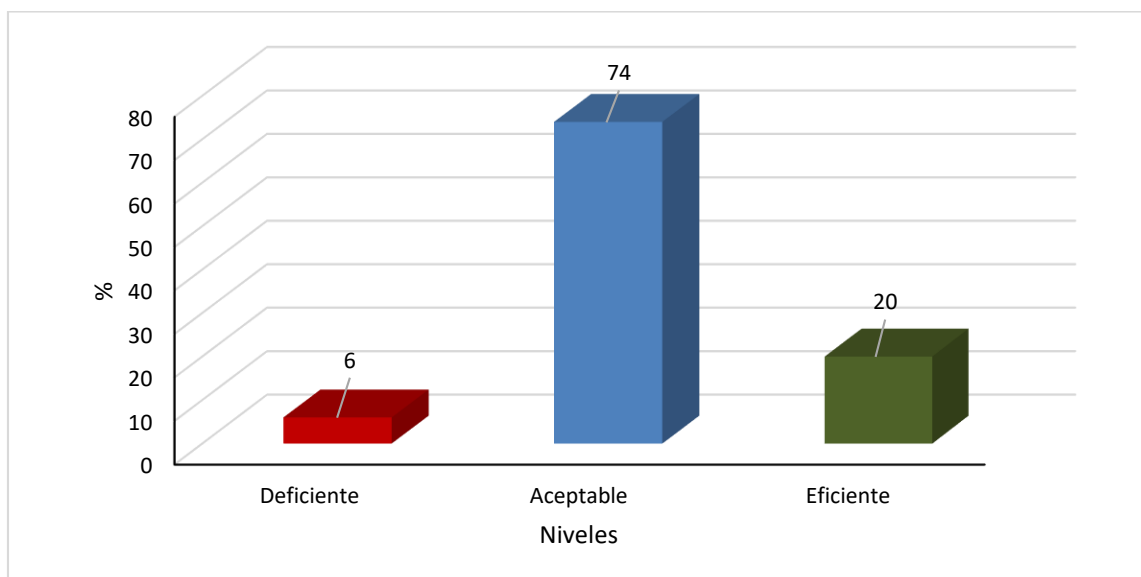


Figura 3: Descripción porcentual de organización en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 3 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión organización, del 100% de la muestra, el 74% percibió que existe un nivel aceptable, el 20% un nivel eficiente y el 6% un nivel deficiente; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel aceptable en la dimensión de organización.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 12

Descripción de la dimensión de dirección en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	14,0
Aceptable	68	68,0
Eficiente	18	18,0
Total	100	100,0

Nota. Base de datos

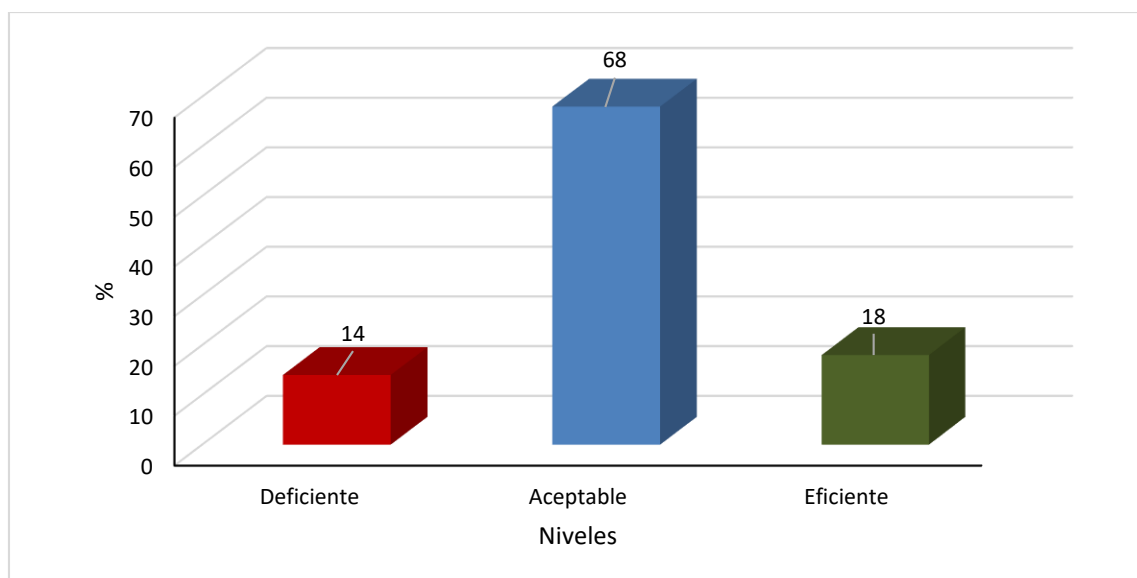


Figura 4: Descripción porcentual de dirección en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 4 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión dirección, del 100% de la muestra, el 68% percibió que existe un nivel aceptable, el 18% un nivel eficiente y el 14% un nivel deficiente; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los entes percibe que existe un nivel aceptable en la dimensión de dirección.

Dimensión 4: Control

Tabla 13

Descripción de la dimensión control en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.0
Aceptable	69	69.0
Eficiente	29	29.0
Total	100	100.0

Nota. Base de datos

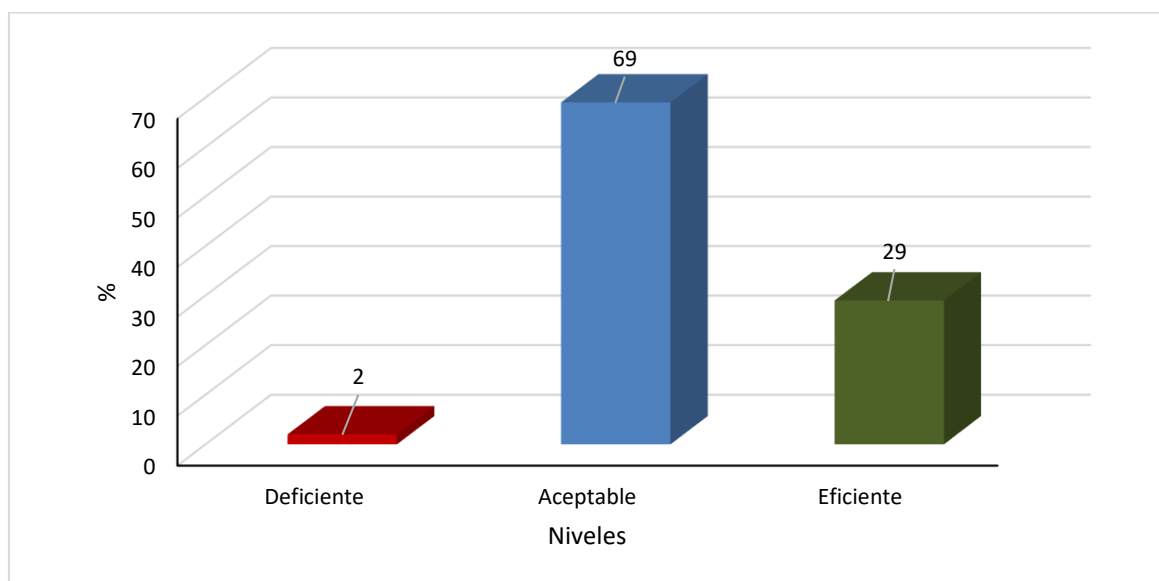


Figura 5: Descripción porcentual de control en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 5 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión control, del 100% de la muestra, el 69% percibió que existe un nivel aceptable, el 29% un nivel eficiente y el 2% un nivel deficiente; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un aceptable en la dimensión control.

Variable 2: Imagen institucional

Tabla 14

Distribución de frecuencia y porcentajes de imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	6.0
Regular	76	76.0
Bueno	18	18.0
Total	100	100.0

Nota. Base de datos

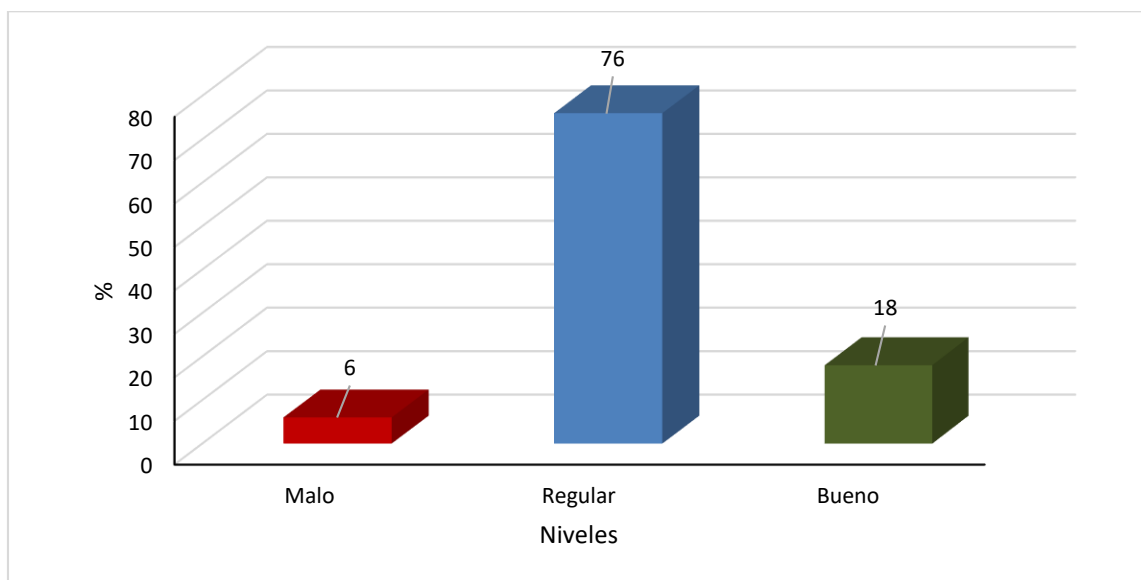


Figura 6: Distribución porcentual de imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

Interpretación:

En la figura 6 se observa que, con respecto a los niveles de la variable imagen institucional, del 100% de la muestra, el 76% percibió que existe un nivel regular, el 18% un nivel bueno y el 6% un nivel malo; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel regular en la variable imagen institucional.

Dimensión 1: Calidad de servicio

Tabla 15

Descripción dimensión calidad de servicio en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	4.0
Regular	70	70.0
Bueno	26	26.0
Total	100	100.0

Nota. Base de datos

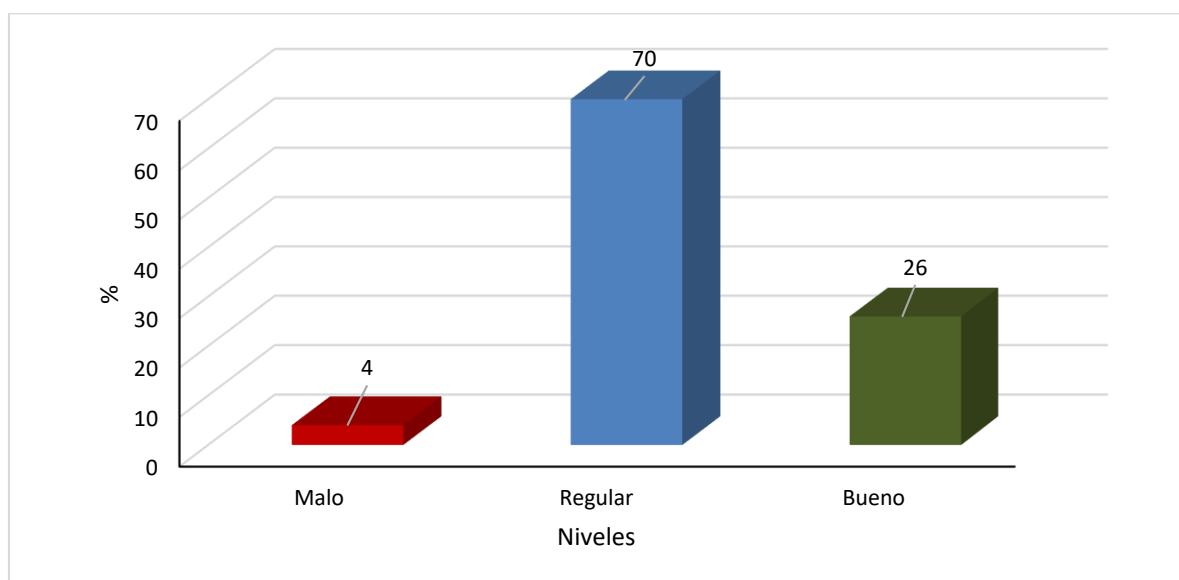


Figura 7: Descripción porcentual de calidad de servicio en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

Interpretación:

En la figura 7 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión calidad de servicio, del 100% de la muestra, el 70% presentó un nivel regular, el 26% un nivel bueno y el 4% un nivel malo; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel regular en la dimensión calidad de servicio.

Dimensión 2: Grado de conocimiento

Tabla 16

Descripción de la dimensión grado de conocimiento en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	13.0
Regular	71	71.0
Bueno	17	17.0
Total	100	100.0

Nota. Base de datos

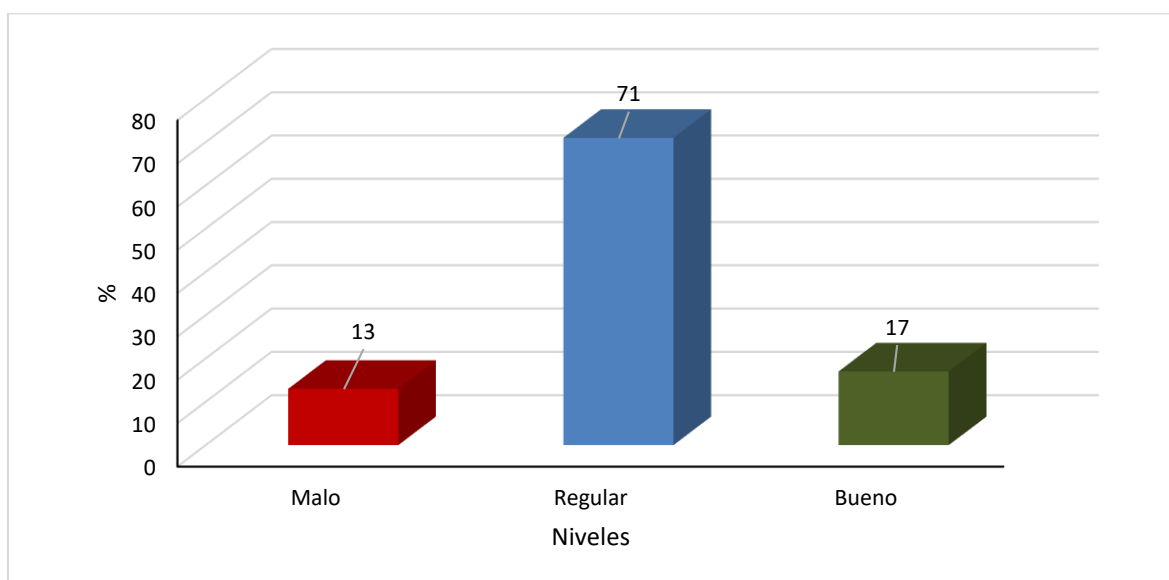


Figura 8: Descripción porcentual de grado de conocimiento en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 8 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión grado de conocimiento, del 100% de la muestra, el 71% presentó un nivel regular, el 17% un nivel bueno y el 13% un nivel malo; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel regular en la dimensión grado de conocimiento.

Dimensión 3: Reputación de mercado

Tabla 17

Descripción de la dimensión reputación del mercado en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	15.0
Regular	67	67.0
Bueno	18	18.0
Total	100	100.0

Nota. Base de datos

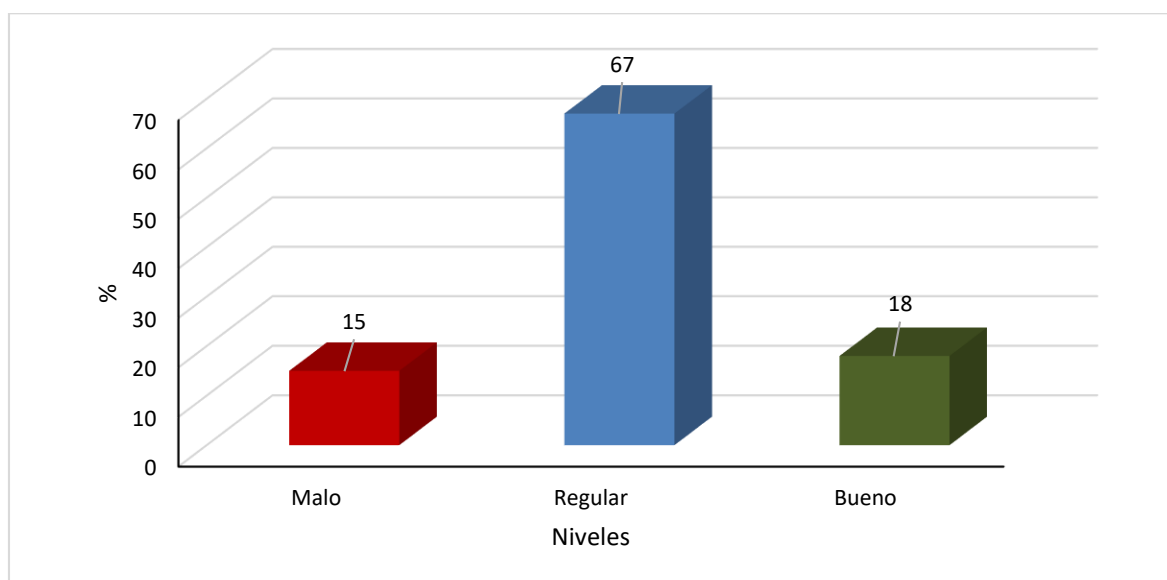


Figura 9: Descripción porcentual de reputación del mercado en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Interpretación:

En la figura 9 se observa que, con respecto a los niveles de la dimensión reputación del mercado, del 100% de la muestra, el 67% presentó un nivel regular, el 18% un nivel bueno y el 15% un nivel malo; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel regular en la dimensión reputación del mercado.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de hipótesis general

H₀ No existe relación entre gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

H₁ Existe relación entre gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Regla de decisión:

P<0.05: Rechazo de H₀ (aceptación de H₁).

P>0.05: Aceptación de H₀ (rechazo de H₀).

Tabla 18

Estadístico rho de Spearman de gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

		Gestión administrativa	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,801**
			,000
		100	100
	Imagen institucional	,801**	1,000
		,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla 18, la gestión administrativa se relaciona directamente con la imagen institucional según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = ,801$), lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna:

Existe relación entre gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

3.2.2. Prueba de hipótesis secundaria 1: Planeación e imagen institucional

H_0 No existe relación entre la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

H_1 Existe relación entre la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Regla de decisión:

$P < 0.05$: Rechazo de H_0 (aceptación de H_1).

$P > 0.05$: Aceptación de H_0 (rechazo de H_1).

Tabla 19

Estadístico rho de Spearman de planeación e imagen institucional de en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

			Planeación	Imagen institucional
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla 19, la planeación se relaciona directamente con la imagen institucional según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = ,624$), lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

.2.3 Prueba de hipótesis secundaria 2: Organización e imagen institucional

H_0 No existe relación entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

H_1 Existe relación entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Regla de decisión:

$P < 0.05$: Rechazo de H_0 (aceptación de H_1).

$P > 0.05$: Aceptación de H_0 (rechazo de H_1).

Tabla 20

Estadístico rho de Spearman de organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

		Organización	Imagen institucional
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,700**
		N	,000
			100
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,700**
		Sig. (bilateral)	1,000
			,000
			.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla 20, la organización se relaciona directamente con la imagen institucional según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = ,700$), lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

3.2.4 Prueba de hipótesis secundaria 3: Dirección e imagen institucional

H_0 No existe relación entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

H_1 Existe relación entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

Regla de decisión:

$P < 0.05$: Rechazo de H_0 (aceptación de H_1).

$P > 0.05$: Aceptación de H_0 (rechazo de H_1).

Tabla 21

Estadístico rho de Spearman de dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo

		Dirección	Imagen institucional
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,807**
		N	,000
			100
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,807**
			,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla 21, la dirección se relaciona directamente con la imagen institucional según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = ,807$), lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

3.2.5 Prueba de hipótesis secundaria 4: Control e imagen institucional

H₀ No existe relación entre el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

H₁ Existe relación entre el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

Regla de decisión:

P<0.05: Rechazo de H₀ (aceptación de H₁).

P>0.05: Aceptación de H₀ (rechazo de H₁).

Tabla 22

Estadístico rho de Spearman de control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo

		Control	Imagen institucional
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,559**
		N	,000
			100
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,559**
		Sig. (bilateral)	1,000
			,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla 22, el control se relaciona directamente con la imagen institucional según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = ,559$), lo que indica que existe una moderada relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el control e imagen institucional en las institucior educativas de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo.

V. Discusión

El estudio como objetivo e hipótesis general pretendió encontrar relaciones entre las variables imagen institucional y gestión administrativa, de lo cual en forma estadística se obtuvo un gran índice de relación entre ambas ($\rho = ,801$; $p < .005$), lo cual invita a determinar que cuando los puntajes otorgados en el instrumento que medía la imagen institucional, entonces estos puntajes también aumentaban en la variable gestión administrativa; y desde esta evidencia inicial es esencial notar de que la imagen que proyecta una institución educativa también forma parte de la gestión administrativa que realice la dirección de las escuelas, ya que sus propios procesos educacionales se encuentran supeditados a las medida en que la dirección refleje la visión, misión sobre sus propios trabajadores, los cuales poco a poco pueden internalizarse al sistema educativo, y mejorar los procesos administrativos en común, al respecto, los resultados de Oyague (2014), en su tesis Gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la Red 14 UGEL 04-2014 Lima –Perú, quien encontró una relación significativa y directa entre ambas variables, y aunque su muestra tuvo diferencias contextuales a la realizada en el presente estudio, cabe recalcar que los docentes utilizaron su percepción como medio de evaluación de los procesos que ejercían los directivos de las instituciones educativas implicadas, y al respecto Oyague (2014), esto lo confirma como un efecto negativo para conseguir resultados válidos para conseguir que el docente se involucre en procesos de calidad a futuro, pues más del 70% considera que es valioso lograr una gestión de calidad pero no lo ejercen como tal, de igual modo, en el presente estudio el 5% ha considerado como deficiente a la variable de gestión administrativa, lo cual sustentaría cierta parte de las creencias sobre la dirección de los procesos educativos; como también toma una decisión influyente en la búsqueda de conversión del profesionalismo docente, de igual modo, el 6% piensa que existe una mala imagen institucional en los centros educativos estatales de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo; y en cierta medida estos resultados son distintos a los de Yalle (2014) en su estudio gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL 01- 2014 Lima-Perú, en la cual los aspectos de dimensión pedagógica y el aspecto físico de la gestión administrativa son de bajo nivel, pero también encontró relaciones entre estas variables (gestión

administrativa e imagen institucional), y en cuyos resultados expone que a pesar de existir aspectos deficientes en los docentes en cuanto a su profesionalización demuestran la capacidad de gestionar administrativamente sus procesos pedagógicos, y porque encuentran en la escuela una forma de identidad personal en cuanto a su imagen y lo que representa para sus propósitos de profesionalización: oportunidades, fortalezas y necesidades académicas, humanas y éticas.

En cuanto a la primera hipótesis secundaria, al encontrar relaciones entre la dimensión gestión administrativa e imagen institucional, se encontró un alto nivel de correlación entre la percepción que los docentes tienen sobre la planeación y la imagen institucional ($\rho = ,624$; $p < .005$); por lo cual las puntuaciones sustentan que los sujetos que se plantean objetivos de forma ordenada, implementan programaciones de actividades, se desarrollan procesos pedagógicos como también, se evalúa de forma permanente y formativa; entonces perciben una mejor imagen institucional y se sienten seguros de participar de forma activa, se auto conocen en su desarrollo profesional, ya que normalmente no son cuestionados de forma injusta; y esto difieren de los resultados de Palomino y Reyes (2015), en su gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGEL N°01 del distrito de Lurín, 2013, en la cual concluyó que la gestión administrativa suele ser una influencia en la labor docente, cuando el la dirección no establece formas de mejora en su profesionalización, como tampoco permite generar mejores formas de liderazgo, y como resultado los procesos pedagógicos terminan siendo deficientes, en cambio, en el estudio no ocurre lo mismo, pues se ha encontrado que más del 75% presenta una planeación aceptable y en el 8% se demuestra como eficiente, a lo cual se aúna la correlación entre estos componentes que ha presentado un alto poder correlacional descartando que la gestión administrativa sea influyente en los procesos de planeación directiva o docente.

En la segunda hipótesis específica o secundaria, los hallazgos corroboran que la organización y la imagen institucional se correlacionaron de forma

significativa ($\rho = ,700$; $p < .005$), y con alto poder de correlación de forma positiva, por lo tanto, la capacidad de organización de los directivos y docentes puede aumentar de manera cualitativa en el ámbito educacional y programático, como también sucede al mismo tiempo el crecimiento cuantitativo de la percepción positiva sobre la imagen institucional, esto porque una permite el desarrollo de la otra anteponiéndose como una oportunidad para mejorar procesos educativos; de otro modo, también estas pueden decrecer significativamente en el grupo de sujetos evaluados, y esto también ocurre en la tesis de Mendoza (2012), realizó un estudio sobre la Gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07 -2012, quien encontró que estas variables se relacionan de forma significativa ($p < .005$), y a su vez, son positivas, con grado de aumento cada vez que los procesos en las escuelas evaluadas de la Ugel 07 mejoraban por oportunidades de organización; y ante ello, es necesario notar que el 72% del total de maestros(as) han declarado que es aceptable el nivel de organización de las escuelas de la red 11, y el 4% la considera como suficiente; sin embargo, existe un 24% que es casi un cuarto de la población evaluada que cree, que el proceso es deficiente para el alcance de la calidad educacional.

En cuanto a la tercera hipótesis secundaria o específica, se han conseguido fuerte correlación entre la dirección y la imagen institucional ($\rho = ,807$; $p < .001$), con índices de significancia muy incidentes en la población de docentes de la red 11, y permite describir que: en la mayoría de docentes creen que existe un buen grado designación de trabajadores a tareas específicas, comunicación, motivación, ubicación del liderazgo y orientación en la comunidad docente; y esto se acrecienta cada vez en ellos(as) cuando perciben que el clima institucional representado por una imagen fidedigna es favorable para su desarrollo como también para conseguir nuevos resultados eficientes, y esto concuerda con lo encontrado por Caisa (2014) realizó un estudio sobre La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato año 2014 Ecuador, quien halló que cuando existen poderes administrativos que incluyen a la dirección, estos pueden permitir alcanzar, definir

y evaluar los objetivos que los docentes predeterminan en su desempeño desde la escuela, siendo significativo el índice de influencia ($r=,789$; $p<.001$), y ante ello, estos resultados también surgen como problema principal en las instituciones educativas de la red 11, pues en el estudio se encontró a gran parte de docentes que consideran que la dirección realiza procesos deficientes (70% del grupo o muestra), y sin embargo, aún creen en la imagen institucional, por lo cual este aumento aún tiene grado positivo a nivel estadístico, es decir, cada componente aumenta proporcionalmente, a otro que, puntúe más entre las respuestas de los docentes de cada escuela.

En la cuarta hipótesis secundaria o específica, se encontró la correlación directa y positiva entre el control y la imagen institucional ($\rho= ,559$; $p<.005$), en los docentes asistentes a las escuelas estatales de la red 11 de Villa María del Triunfo, lo cual establece que existe una relación directa en acciones centradas a definir o establecer los estándares de desempeño, monitorearlos, evaluarlos, tomar acciones correctivas para la seguridad de objetivos, y por esta razón los docentes perciben regularmente que existe una evaluación y asesoramiento de directivos a docentes de forma directa, y en cierto modo deciden establecer un contacto directo con los directivos, por la representación que genera la imagen de cada institución educativa evidenciada en su misión, visión y objetivos estratégicos para desarrollar procesos educativos; de esto se puede intuir que los resultados obtenidos son similares a los encontrados por Caisa (2014) en su gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato año 2014 Ecuador, quien revela que parte del acompañamiento docente puede definir y evaluar de manera coherente los propósitos a establecerse en la institución educativa, por lo mismo, esto también se ha reflejado en los resultados descriptivos obtenidos, de los cuales el 73% de docentes que sienten como deficiente el control que tienen sobre sí tampoco sienten que brindan una calidad de servicio justa y necesaria (60% del total de la muestra lo refleja), y ante esta situación, los docentes buscan siempre ajustar a un nivel de calidad el servicio que brindan, y esto también se asemeja a otra investigación como la de Baca (2015), en su gestión administrativa

y calidad de servicio en las instituciones educativas de la RED 07, DREC-2015, quien corroboró que esta gestión administrativa y calidad también se relacionan de forma directa y positiva ($p < .001$), en docentes que laboraban en instituciones educativas estatales con pocas oportunidades para obtener beneficios académicos profesionales, y por todo lo vertido hasta aquí se asume que el proceso de control no es personal, sino cooperativo, pues cada docente puede aportar en las decisiones de cada institución educativa, lo que permite desarrollar mejor el concepto de organización inteligente en cada equipo docente, directivos, coordinaciones de grupo humano; etc.

V. Conclusiones

Primera:

En relación al objetivo general los resultados determinaron de la estadística aplicada a la muestra de estudio determinaron que existe relación directa, alta y significativa entre la gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, habiéndose obtenido un $\rho=,801$, y un $p\text{-valor}=0,000$.

Segunda:

En relación al primer objetivo específico los resultados de la estadística aplicada a la muestra de estudio determinaron que existe una relación directa, moderada y significativa entre la planeación y la imagen institucional en la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; obteniéndose un $\rho=,624$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Tercera:

En relación al segundo objetivo específico los resultados de la estadística aplicada a la muestra de estudio determinaron que existe relación directa, alta y significativa entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; obteniéndose un $\rho=,700$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Cuarta:

En relación al tercer objetivo específico los resultados de la estadística aplicada a la muestra de estudio determinaron que existe relación directa, alta y significativa entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; obteniéndose un $\rho=,807$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Quinta:

En relación al cuarto específico los resultados de la estadística aplicada a la muestra de estudio determinaron que existe relación directa moderada y significativa entre el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; habiéndose obtenido un $\rho=,559$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

VI. Recomendaciones

Primera

Se sugiere a los directivos de las instituciones educativas, desarrollar una adecuada gestión administrativa principalmente en generar recursos que fomenten la integración de todos los trabajadores de las instituciones educativas.

Segunda

Se recomienda a los directivos a que fomenten el diálogo y la reflexión permanente entre todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora constante en proyectar una adecuada imagen social, así como un adecuado desarrollo institucional.

Tercera

Se recomienda a los directivos propicien la programación de talleres de liderazgo para mejorar continuamente la dimensión de dirección, porque constituye un factor importante en el manejo de los recursos de las instituciones, practicar buenas relaciones humanas entre los miembros de la institución educativa, clima favorable que motive el dinamismo de trabajar con eficiencia.

Cuarta

Se sugiere a los directivos la programación de capacitaciones al personal docente en sus procesos de enseñanza y aprendizaje, donde el personal directivo es responsable en este aspecto y así, mejorar la dimensión de control que debe entenderse como la mejora de los objetivos que son necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

Quinta

Se sugiere a los directivos a que den mayor importancia de la elaboración y ejecución de un plan estructurado con lineamientos establecidos en la innovación; lo cual se refleja en la imagen institucional a través de sus dimensiones, las instituciones u organizaciones se diferencian por su estructura administrativa en una imagen que proyecta a la comunidad educativa.

VII. Referencias

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Baca, V. (2012). *La gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07-2012*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Bernal, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones enfoque global e integral*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación Colombia*: Pearson
- Caisa, S. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Capriotti, P. (2009). *Branding corporativa*. Chile: Andros impresores
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E. I. R. L
- Chávez, N. (2013). *Imagen corporativa teoría y práctica de la identificación institucional*. Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili, SL.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gómez, L. (2004) *Administración*. España: Mc Graw-/Interamericana.
- Hellriegel, J. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill
- Jiménez, A. y Rodríguez, I. (2007). *Comunicación e imagen corporativa*. Barcelona: Editorial UOC
- Kotler, P. y Lane K. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: Edigrafos.
- Luna, A. (2008). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. S.A. C.V.
- Mendoza, S. (2012). *La gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07-2012*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Meza, F. (2011). *El marketing educativo, la imagen institucional y el apoyo de los padres de como predictores de la actitud de demanda de la educación universitaria adventista*. Universidad de Montemorelos, México.
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2010). *Administración de instituciones educativas*. México: Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Oleas, M. (2012). *La gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez" de la ciudad de Guayaquil y diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Oyague, S. (2012). *Gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la Red 14 UGEL 04-2014 Lima-Perú*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Palomino, E. y Reyes, M. (2013). *Gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGELN°01 del distrito de Lurín, 2013. Lima-Perú*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Pintado, T. y Sánchez, J. (2009). *Influencia corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: Esic Editorial
- Regalado, O.; Allpaca, R.; Baca, L. y Gerónimo, M. (2011). *Endomarketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Perú: Esan ediciones Lima
- Rodas, A. Arroyo, M. (2011). *Administración básica con casos prácticos*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo noriega editores
- Villafañe, J. (2011). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Ediciones pirámide.
- Yalle, E. (2014). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL 01*. Universidad Nacional de educación, Lima. Perú.

VIII. Anexos

Anexo 01: Artículo Científico



Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:
Br. Luis Emerson Almeida Alejos

ARTICULO CIENTIFICO

1. TÍTULO:

Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017

2. AUTOR

Luis Emerson Almeida Alejos

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño descriptivo-correlacional. La muestra de estudio fue de 100 docentes, para la recolección de datos en la variable gestión administrativa se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento un cuestionario escala tipo Likert; se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tipo Likert. La confiabilidad de los instrumentos fue determinada por el alfa de Cronbach que indicó una confiabilidad alta. La validez de los instrumentos se realizó mediante la técnica juicio de expertos. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de SPSS versión 24.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: existe relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, lo cual se demuestra con la prueba de correlación rho de Spearman igual a 0,801 y un p-valor = .000.

4. PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, imagen institucional.

5. ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and institutional image in the educational institutions of network 11 of the district of Villa María del Triunfo, local educational management unit 01, San Juan de Miraflores-2017.

The research was quantitative, basic type and descriptive-correlational design. The study sample was of 100 teachers, for the data collection in the administrative management variable, the survey technique was applied and a Likert scale questionnaire was applied; the survey technique was applied and the instrument was a Likert questionnaire. The reliability of the instruments was determined by Cronbach's alpha which indicated a high reliability. The validity of the instruments was carried out using the expert judgment technique. For the process of the data, the SPSS statistic version 24 was applied.

The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that: there is a relationship between the administrative management and the institutional image in the educational institutions of network 11 of the district of Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, which is demonstrated with the Spearman rho correlation test equal to 0.801 and a p-value = .000.

6. KEYWORDS: Administrative management, institutional image.

7. INTRODUCCION

El presente estudio abordó temas relacionados a la gestión administrativa e imagen institucional, su importancia es servir como teoría de conceptos básicos sobre gestión administrativa e imagen institucional. A través de la presente investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo? Se formularon objetivos tales como:

Determinar cómo se relaciona gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, así como la relación que tiene la gestión administrativa a través de sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control con la imagen institucional, a través de la recolección de datos para su respectivo análisis y resolución de problema, tomando en cuenta a distintos antecedentes de contraste tales como: (Palomino y Reyes, 2015) realizaron un estudio sobre la Gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario. También la investigación de (Yalle, 2015) que realizó un estudio sobre la Gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 Lima-Perú. El estudio de (Caisa, 2014) que realizó un estudio sobre La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato año 2014 Ecuador, entre otros. El marco conceptual se tiene algunas definiciones de gestión administrativa según Chiavenato (2011), es el proceso que sigue una línea estructural ordenada, que envuelve actividades de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar las metas y objetivos, que incluye determinar los objetivos deseados e importantes de alcanzar, ello implica tomar decisiones en el transcurso del camino del proceso y bajo un liderazgo con la finalidad de lograr los objetivos y ofrecer resultados. Las dimensiones de planeación, organización, dirección y control. La definición conceptual de imagen institucional conocida también como imagen corporativa, bajo la concepción de Caprioitti (2009) está conformada por la unión de características que la identifica y la diferencia de las demás entidades. Según el autor, la diferencia entre las organizaciones lo marcan las características propias de cada institución. El concepto de Chaves (2013), emplea el término imagen institucional “aparece como el registro público de los atributos identificatorios de sujeto social. Es la lectura pública de una institución, la interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontáneo” (p. 28). Que sustenta la variable imagen institucional, entre otros.

8. METODOLOGIA

El método que se empleó en la investigación fue el hipotético deductivo. Se utilizó el diseño no experimental, transversal y correlacional. El enfoque empleado fue cuantitativo. La población estuvo conformada por 691 docentes, mediante un muestreo no probabilístico se determinó utilizar una muestra de 100 docentes de las instituciones educativas de la Red 11 de Villa María del Triunfo que pertenece a la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores 2017. A través de la confiabilidad aceptable de 0,946 para la variable gestión administrativa y 0,901 para la variable imagen institucional. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y gráficos de barras.

9. RESULTADOS

Según los resultados se observa, con respecto a los niveles de la variable gestión administrativa, del 100% de la muestra, el 76% percibió que existe un nivel medio, el 23% un nivel alto y el 1% un nivel bajo; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel medio en la gestión administrativa.

Con respecto a la variable imagen institucional, se observa que, con respecto a los niveles de la variable imagen institucional, del 100% de la muestra, el 76% percibió que existe un nivel regular, el 18% un nivel bueno y el 6% un nivel malo; ante ello se puede afirmar que, la mayoría de los docentes percibe que existe un nivel regular en la variable imagen institucional. Y según la prueba de Rho Spearman De los resultados obtenidos en la tabla 19, la gestión administrativa se relaciona directamente con la imagen institucional según el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = ,801$), lo que indica que existe una alta relación entre las variables; con un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna:

Existe relación entre gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula

10. DISCUSIÓN

El estudio como objetivo e hipótesis general pretendió encontrar relaciones entre las variables imagen institucional y gestión administrativa, de lo cual en forma estadística se obtuvo un gran índice de relación entre ambas ($\rho = ,801$; $p < .005$), lo cual invita a determinar que cuando los puntajes otorgados en el instrumento que medía la imagen institucional, entonces estos puntajes también aumentaban en la variable gestión administrativa; y desde esta evidencia inicial es esencial notar de que la imagen que proyecta una institución educativa también forma parte de la gestión administrativa que realice la dirección de las escuelas, ya que sus propios procesos educacionales se encuentran supeditados a las medida en que la dirección refleje la visión, misión sobre sus propios trabajadores, los cuales poco a poco pueden internalizarse al sistema educativo, y mejorar los procesos administrativos en común, al respecto, los resultados de Oyague (2014), en su tesis Gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la Red 14 UGEL 04-2014 Lima –Perú, quien encontró una relación significativa y directa entre ambas variables, y aunque su muestra tuvo diferencias contextuales a la realizada en el presente estudio, cabe recalcar que los docentes utilizaron su percepción como medio de evaluación de los procesos que ejercían los directivos de las instituciones educativas implicadas, y al respecto Oyague (2014), esto lo confirma como un efecto negativo para conseguir resultados válidos para conseguir que el docente se involucre en procesos de calidad a futuro, pues más del 70% considera que es valioso lograr una gestión de calidad pero no lo ejercen como tal, de igual modo, en el presente estudio el 5% ha considerado como deficiente a la variable de gestión administrativa, lo cual sustentaría cierta parte de las creencias sobre la dirección de los procesos educativos; como también toma una decisión influyente en la búsqueda de conversión del profesionalismo docente, de igual modo, el 6% piensa que existe una mala imagen institucional en los centros educativos estatales de la red 11 del distrito de Villa maría del Triunfo; y en cierta medida estos resultados son distintos a los de Yalle (2014) en su estudio gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL 01- 2014 Lima-Perú, en la cual los

aspectos de dimensión pedagógica y el aspecto físico de la gestión administrativa son de bajo nivel, pero también encontró relaciones entre estas variables (gestión administrativa e imagen institucional), y en cuyos resultados expone que a pesar de existir aspectos deficientes en los docentes en cuanto a su profesionalización demuestran la capacidad de gestionar administrativamente sus procesos pedagógicos, y porque encuentran en la escuela una forma de identidad personal en cuanto a su imagen y lo que representa para sus propósitos de profesionalización: oportunidades, fortalezas y necesidades académicas, humanas y éticas.

En cuanto a la primera hipótesis secundaria, al encontrar relaciones entre la dimensión gestión administrativa e imagen institucional, se encontró un alto nivel de correlación entre la percepción que los docentes tienen sobre la planeación y la imagen institucional ($\rho = ,624$; $p < .005$); por lo cual las puntuaciones sustentan que los sujetos que se plantean objetivos de forma ordenada, implementan programaciones de actividades, se desarrollan procesos pedagógicos como también, se evalúa de forma permanente y formativa; entonces perciben una mejor imagen institucional y se sienten seguros de participar de forma activa, se auto conocen en su desarrollo profesional, ya que normalmente no son cuestionados de forma injusta; y esto difieren de los resultados de Palomino y Reyes (2015), en su gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGEL N°01 del distrito de Lurín, 2013, en la cual concluyó que la gestión administrativa suele ser una influencia en la labor docente, cuando ella dirección no establece formas de mejora en su profesionalización, como tampoco permite generar mejores formas de liderazgo, y como resultado los procesos pedagógicos terminan siendo deficientes, en cambio, en el estudio no ocurre lo mismo, pues se ha encontrado que más del 75% presenta una planeación aceptable y en el 8% se demuestra como eficiente, a lo cual se aúna la correlación entre estos componentes que ha presentado un alto poder correlacional descartando que la gestión administrativa sea influyente en los procesos de planeación directiva o docente.

En la segunda hipótesis específica o secundaria, los hallazgos corroboran que la organización y la imagen institucional se correlacionaron de forma significativa ($\rho = ,700$; $p < .005$), y con alto poder de correlación de forma positiva, por lo tanto, la capacidad de organización de los directivos y docentes puede aumentar de manera cualitativa en el ámbito educacional y programático, como también sucede al mismo tiempo el crecimiento cuantitativo de la percepción positiva sobre la imagen institucional, esto porque una permite el desarrollo de la otra anteponiéndose como una oportunidad para mejorar procesos educativos; de otro modo, también estas pueden decrecer significativamente en el grupo de sujetos evaluados, y esto también ocurre en la tesis de Mendoza (2012), realizó un estudio sobre la Gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07 -2012, quien encontró que estas variables se relacionan de forma significativa ($p < .005$), y a su vez, son positivas, con grado de aumento cada vez que los procesos en las escuelas evaluadas de la Ugel 07 mejoraban por oportunidades de organización; y ante ello, es necesario notar que el 72% del total de maestros(as) han declarado que es aceptable el nivel de organización de las escuelas de la red 11, y el 4% la considera como suficiente; sin embargo, existe un 24% que es casi un cuarto de la población evaluada que cree, que el proceso es deficiente para el alcance de la calidad educacional.

En cuanto a la tercera hipótesis secundaria o específica, se han conseguido fuerte correlación entre la dirección y la imagen institucional ($\rho = ,807$; $p < .001$), con índices de significancia muy incidentes en la población de docentes de la red 11, y permite describir que: en la mayoría de docentes creen que existe un buen grado designación de trabajadores a tareas específicas, comunicación, motivación, ubicación del liderazgo y orientación en la comunidad docente; y esto se acrecienta cada vez en ellos(as) cuando perciben que el clima institucional representado por una imagen fidedigna es favorable para su desarrollo como también para conseguir nuevos resultados eficientes, y esto concuerda con lo encontrado por Caisa (2014) realizó un estudio sobre La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la

ciudad de Ambato año 2014 Ecuador, quien halló que cuando existen poderes administrativos que incluyen a la dirección, estos pueden permitir alcanzar, definir y evaluar los objetivos que los docentes predeterminan en su desempeño desde la escuela, siendo significativo el índice de influencia ($r=,789$; $p<.001$), y ante ello, estos resultados también surgen como problema principal en las instituciones educativas de la red 11, pues en el estudio se encontró a gran parte de docentes que consideran que la dirección realiza procesos deficientes (70% del grupo o muestra), y sin embargo, aún creen en la imagen institucional, por lo cual este aumento aún tiene grado positivo a nivel estadístico, es decir, cada componente aumente proporcionalmente, a otro que, puntúe más entre las respuestas de los docentes de cada escuela.

En la cuarta hipótesis secundaria o específica, se encontró la correlación directa y positiva entre el control y la imagen institucional ($\rho= ,559$; $p<.005$), en los docentes asistentes a las escuelas estatales de la red 11 de Villa María del Triunfo, lo cual establece que existe una relación directa en acciones centradas a definir o establecer los estándares de desempeño, monitorearlos, evaluarlos, tomar acciones correctivas para la seguridad de objetivos, y por esta razón los docentes perciben regularmente que existe una evaluación y asesoramiento de directivos a docentes de forma directa, y en cierto modo deciden establecer un contacto directo con los directivos, por la representación que genera la imagen de cada institución educativa evidenciada en su misión, visión y objetivos estratégicos para desarrollar procesos educativos; de esto se puede intuir que los resultados obtenidos son similares a los encontrados por Caisa (2014) en su gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato año 2014 Ecuador, quien revela que parte del acompañamiento docente puede definir y evaluar de manera coherente los propósitos a establecerse en la institución educativa, por lo mismo, esto también se ha reflejado en los resultados descriptivos obtenidos, de los cuales el 73% de docentes que sienten como deficiente el control que tienen sobre si tampoco sienten que brindan una calidad de servicio justa y necesaria (60% del total de la muestra lo refleja), y ante esta situación, los docentes buscan

siempre ajustar a un nivel de calidad el servicio que brindan, y esto también se asemeja a otra investigación como la de Baca (2015), en su gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas de la RED 07, DREC-2015, quien corroboró que esta gestión administrativa y calidad también se relacionan de forma directa y positiva ($p < .001$), en docentes que laboraban en instituciones educativas estatales con pocas oportunidades para obtener beneficios académicos profesionales, y por todo lo vertido hasta aquí se asume que el proceso de control no es personal, sino cooperativo, pues cada docente puede aportar en las decisiones de cada institución educativa, lo que permite desarrollar mejor el concepto de organización inteligente en cada equipo docente, directivos, coordinaciones de grupo humano; etc.

11. Conclusiones

La hipótesis principal de relación entre las variables gestión administrativa e imagen institucional, se determinó con alto índice correlacional de tipo positivo entre ambos ($\rho = ,801$), de igual modo esta permitió aducir la existencia de relación significativa entre los componentes gestión administrativa y la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.

La hipótesis secundaria 1, se determinó que existe una relación directa, moderada y significativa entre la planeación y la imagen institucional en la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; obteniéndose un $\rho = ,624$ y un $p\text{-valor} = 0,000$.

La hipótesis secundaria 2, se determinó que existe relación directa, alta y significativa entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; obteniéndose un $\rho = ,700$ y un $p\text{-valor} = 0,000$.

La hipótesis secundaria 3, se determinó que existe relación directa, alta y significativa entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; obteniéndose un $\rho = ,807$ y un $p\text{-valor} = 0,000$.

La hipótesis secundaria 4, se determinó que existe relación directa moderada y significativa entre el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo; habiéndose obtenido un $\rho=,559$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

12. Recomendaciones:

Se sugiere a los directivos de las instituciones educativas, desarrollar una adecuada gestión administrativa principalmente en generar recursos que fomenten la integración de todos los trabajadores de las instituciones educativas. Se recomienda al diálogo y la reflexión permanente entre todos los miembros de la comunidad educativa para la mejora constante en proyectar una adecuada imagen social, así como un adecuado desarrollo institucional. Asimismo, la programación de talleres de liderazgo para mejorar la dimensión de dirección, ya que es un factor importante en las instituciones educativas. De igual modo, las programaciones al personal docente en los procesos de enseñanza y aprendizaje para mejorar la dimensión de control que debe entenderse como la mejora de los objetivos que son necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

Se sugiere brindar la importancia de la elaboración y ejecución de un plan estructurado con lineamientos establecidos en la innovación; lo cual se refleja en la imagen institucional a través de sus dimensiones, las instituciones u organizaciones se diferencian por su estructura administrativa en una imagen que proyecta a la comunidad educativa.

13. Referencias

Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Baca, V. (2012). *La gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07-2012*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.

- Bernal, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones enfoque global e integral*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* Colombia: Pearson
- Caisa, S. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Capriotti, P. (2009). *Branding corporativa*. Chile: Andros impresores
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E. I. R. L
- Chávez, N. (2013). *Imagen corporativa teoría y práctica de la identificación institucional*. Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili, SL.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gómez, L. (2004) *Administración*. España: Mc Graw-/Interamericana.
- Hellriegel, J. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill
- Jiménez, A. y Rodríguez, I. (2007). *Comunicación e imagen corporativa*. Barcelona: Editorial UOC
- Kotler, P. y Lane K. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación

- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: Edigrafos.
- Luna, A. (2008). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. S.A. C.V.
- Mendoza, S. (2012). *La gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07-2012*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Meza, F. (2011). *El marketing educativo, la imagen institucional y el apoyo de los padres de como predictores de la actitud de demanda de la educación universitaria adventista*. Universidad de Montemorelos, México.
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2010). *Administración de instituciones educativas*. México: Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Oleas, M. (2012). *La gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez" de la ciudad de Guayaquil y diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Oyague, S. (2012). *Gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la Red 14 UGEL 04-2014 Lima-Perú*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Palomino, E. y Reyes, M. (2013). *Gestión administrativa y labor docente en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGELN°01 del distrito de Lurín, 2013. Lima-Perú*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Pintado, T. y Sánchez, J. (2009). *Influencia corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: Esic Editorial

Regalado, O.; Alpaca, R.; Baca, L. y Gerónimo, M. (2011). *Endomarketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Perú: Esan ediciones Lima

Rodas, A. Arroyo, M. (2011). *Administración básica con casos prácticos*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo noriega editores

Villafañe, J. (2011). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Ediciones pirámide.

Yalle, E. (2014). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL 01*. Universidad Nacional de educación, Lima. Perú.

14. Reconocimientos

A la Dra. Bertha Martínez Ocaña por su apoyo en el desarrollo de esta tesis, así como también a todas las personas que me brindaron su apoyo para el presente trabajo de investigación

DECLARACION JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Luis Emerson Almeida Alejos, egresado del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40621350, con el artículo titulado “Gestión administrativa e imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local 01, San Juan de Miraflores-2017.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima julio de 2017

Luis Emerson Almeida Alejos

Anexo 2: Matriz de consistência

Título: Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01 San Juan de Miraflores-2017								
Autor: Luis Emerson Almeida Alejos								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo se relaciona gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación de la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del triunfo.</p> <p>Determinar la relación de la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre gestión administrativa e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la planeación e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.</p> <p>Existe relación entre la organización e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de</p>	Variable 1: Gestión administrativa			Ordinal		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Niveles o rangos
			Planeación	Definir la misión Formular los objetivos Definir los planes para alcanzarlo Implementar programar las actividades	Del 1 al 8			Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización	Dividir el trabajo Designar el trabajo en una estructura lógica Asignar los recursos Definir la autoridad la responsabilidad para ejecutar	Del 9 al 16			
			Dirección	Designar a las personas Comunicar Motivar Liderar Orientar	Del 17 al 26			
Control	Definir o establecer los estándares de desempeño Monitorear el desempeño Evaluar el desempeño de los estándares Tomar acciones correctivas para asegurar los objetivos	Del 27 al 35						

Villa María del Triunfo? ¿Cómo se relaciona la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo? ¿Cómo se relaciona el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo?	11 del distrito de Villa María del Triunfo. Determinar la relación de la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del triunfo. Determinar la relación del control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del triunfo.	Villa María del Triunfo. Existe relación entre la dirección e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo. Existe relación entre el control e imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo.	Variable 2: Imagen institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad de Servicio	Satisfacción de sus necesidades Requerimiento del consumidor Actitud positiva Espíritu de servicio	Del 1 al 12	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Grado de conocimiento	Nivel sensible Nivel conceptual Nivel holístico	Del 13 al 21		
Reputación de Mercado	Cumplimiento de sus compromisos Cualidades de la empresa Percepción de exterior	Del 22 al 30					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Docentes de la Red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-San Juan de Miraflores.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 100 docentes de tres instituciones educativas de la Red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-San Juan de Miraflores</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de medición de Gestión administrativa</p> <p>Autor: Luis Emerson Almeida Alejos Año: 2017 Monitoreo: Investigador Ámbito de Aplicación: Instituciones e Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Programa SPSS</p>
		<p>Variable 2: Imagen Institucional</p> <p>Técnicas: Entrevista</p> <p>Instrumentos: instrumento de medición de la imagen institucional</p> <p>Autor: Sara Victoria Mendoza Ahumada Año: 2012 Monitoreo: Investigador Ámbito de Aplicación: Instituciones Educativos Forma de Administración: Individual</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p>Coeficiente de Correlación de Spearman</p>

Anexo 3: Constancia de Aplicación

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado**"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 9 de junio de 2017

Carta P. 0652-2017-EPG-UCV-LNP

Meléndez Melgar Luis Francisco
Director de la Institución Educativa N° 6019 "Mariano Melgar"

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Luis Emerson Almeida Alejos** identificado con DNI N.° **40621350** y código de matrícula N.° **7000324974**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores - 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dr. Carlos Ventura Obregon
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 9 de junio de 2017

Carta P. 0653-2017-EPG-UCV-LNP

Roca Rodriguez Haydee Ruth
Directora de la Institución Educativa N° 6020 "Micaela Bastidas"

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Luis Emerson Almeida Alejos** identificado con DNI N.° **40621350** y código de matrícula N.° **7000324974**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores - 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 9 de junio de 2017

Carta P. 0654-2017-EPG-UCV-LNP

Paredes Moya Fredy Richard
Director de la Institución Educativa N° 7073 "Santa Rosa de Lima"

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Luis Emerson Almeida Alejos** identificado con DNI N.° **40621350** y código de matrícula N.° **7000324974**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores - 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



[Firma manuscrita]
Dr. Carlos Ventura Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM

"Año del buen servicio al ciudadano"

Villa María del Triunfo, 02 de mayo del 2017

CARTA DE ACEPTACIÓN

SEÑOR
DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-FILIAL LIMA NORTE

Presente:

Asunto: Autorización para la aplicación de los
instrumentos de investigación del
Lic. Luis Emerson Almeida Alejos

Es grato dirigirme a Usted para expresarle el saludo cordial y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho ha visto por conveniente autorizar al Lic. Luis Emerson Almeida Alejos la aplicación de los instrumentos de investigación para el desarrollo de la investigación que lleva por título: "Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017". lo que hago de su conocimiento para los fines consiguientes.

Sin otro motivo en particular me suscribo de Usted expresándole las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



[Handwritten signature]
Rosa Rodríguez Haydee Ruth
Directora de la I.E. N° 6020 "Micaela Bastidas"



"Año del buen servicio al ciudadano"

Villa María del Triunfo, 02 de mayo del 2017

CARTA DE ACEPTACIÓN

SEÑOR
DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-FILIAL LIMA NORTE

Presente:

Asunto: Autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación del Lic. Luis Emerson Almeida Alejos

Es grato dirigirme a Usted para expresarle el saludo cordial y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho ha visto por conveniente autorizar al Lic. Luis Emerson Almeida Alejos la aplicación de los instrumentos de investigación para el desarrollo de la investigación que lleva por título: "Gestión administrativa e imagen institucional en la unidad de gestión educativa local 01, San Juan de Miraflores-2017". lo que hago de su conocimiento para los fines consiguientes.

Sin otro motivo en particular me suscribo de Usted expresándole las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Fredy Richard Paredes Moya
DIRECTOR

.....
Paredes Moya Fredy Richard
Director de la I.E. N° 7073 "Santa Rosa de Lima"

Anexo 4: Formato de Validación**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Freddy Ochoa Tataje

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015 - II , aula 217 B requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: La gestión administrativa y la relación con la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:
Almeida Alejos Luis Emerson

D.N.I.: 40621350



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable 1:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que requieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (Chiavenato, 2006, p.9)

Dimensiones

- **Planeación:** Es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura, la planeación define a donde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuando, como y en que secuencia. (Chiavenato, 2006, p.124)
- **Organización:** Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos implicados en su administración, si como en establecer sus atribuciones y las relaciones con ellos. En consecuencia, organizar consiste determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, encargar las actividades a puestos y personas específicos. (Chiavenato, 2006, p.129)
- **Dirección:** Se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Esta directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (Chiavenato, 2006, p.130)
- **Control:** La finalidad del control es asegurar que los resultados que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzará o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (Chiavenato, 2006, 132)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planeación	Formular objetivos	1, 2, 3, 4	Nunca (1)
	Definir los planes	5, 6	Casi nunca (2)
	Implementar programas	7, 8	A veces (3)
Organización			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
	Dividir el trabajo	9, 10	Nunca (1)
	Designar el trabajo en una estructura lógica	11, 12, 13	Casi nunca (2)
	Asignación de recursos	14, 15	A veces (3)
Dirección	Definir la autoridad	16, 17	Casi siempre (4)
	Designar a las personas	18, 19	Siempre (5)
	Comunicar	20, 21	Nunca (1)
	Motivar	22, 23	Casi nunca (2)
	Liderar	24, 25	A veces (3)
	Orientar	26, 27	Casi siempre (4)
			Siempre (5)
Control	Definir los estándares de desempeño	28, 29	Nunca (1)
	Monitorear el desempeño	30, 31	Casi nunca (2)
	Evaluar el desempeño de los estándares	32, 33	A veces (3)
	Tomar acción correctiva para asegurar los objetivos	34, 35, 36	Casi siempre (4)
			Siempre (5)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	Los objetivos guardan relación con la visión y misión de la institución educativa.	/		/		/		
2	Los objetivos de la institución responden a las necesidades e intereses institucionales.	/		/		/		
3	Los objetivos institucionales son propuestos en consenso.	/		/		/		
4	Los docentes tienen conocimiento claro de los objetivos de la institución educativa.	/		/		/		
5	Los planes que se establecen tienen relación directa con la visión institucional.	/		/		/		
6	Los planes establecidos permiten alcanzar las metas y objetivos de la institución.	/		/		/		
7	Los programas que se implementan siguen una línea ordenada.	/		/		/		
8	Las actividades programadas responden a los intereses de los docentes.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Organización	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Los docentes se dividen el trabajo en forma óptima para alcanzar los objetivos de la institución.	/		/		/		
10	Las comisiones de trabajo cumplen eficientemente sus labores asignadas para el buen funcionamiento institucional.	/		/		/		
11	Las reuniones entre los directivos y docentes se realizan ordenadamente.	/		/		/		
12	Los documentos administrativos se informan con el tiempo de anticipación pertinente.	/		/		/		
13	Se aplican estrategias que generen recursos financieros para el bienestar de la institución.	/		/		/		
14	Se distribuyen los materiales educativos equitativamente para el buen desarrollo del aprendizaje.	/		/		/		
15	Las autoridades de la institución cumplen con sus funciones asignadas responsablemente.	/		/		/		
16	Las autoridades tienen claramente definido sus funciones.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Las acciones del personal directivo contribuye al logro de los objetivos de la institución.	/		/		/		

18	Existe una elección acertada en base a capacidades de conocimiento y liderazgo para la designación de cargos como coordinación y jefatura.	/	/	/	/	/	/	/	/
19	La comunicación es asertiva entre los docentes y la dirección.	/	/	/	/	/	/	/	/
20	Se respeta las sugerencias de los docentes en la toma de decisiones por parte de los directivos.	/	/	/	/	/	/	/	/
21	El personal directivo promueve una cultura motivacional hacia el personal docente.	/	/	/	/	/	/	/	/
22	El personal se siente identificado y motivado en cumplir los objetivos de la institución.	/	/	/	/	/	/	/	/
23	El personal directivo promueve un liderazgo de respeto adecuado para el mejor desempeño de los miembros de la comunidad educativa.	/	/	/	/	/	/	/	/
24	El personal directivo se caracteriza por tener un liderazgo democrático.	/	/	/	/	/	/	/	/
25	El personal directivo orienta de una manera eficiente los compromisos para el cumplimiento de la visión, misión y los objetivos de la institución.	/	/	/	/	/	/	/	/
26	El personal directivo realiza orientaciones pedagógicas pertinentes de acuerdo a los lineamientos vigentes.	/	/	/	/	/	/	/	/
	DIMENSIÓN 4: Control								
27	Se establecen los criterios e instrumentos de evaluación para acercarse a los estándares de los objetivos propuestos en la planificación.	/	/	/	/	/	/	/	/
28	El personal directivo da a conocer los lineamientos de monitoreo a los docentes.	/	/	/	/	/	/	/	/
29	Las supervisiones se realizan previa información sobre los indicadores a evaluar.	/	/	/	/	/	/	/	/
30	Los docentes aceptan sugerencias para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.	/	/	/	/	/	/	/	/
31	Se orienta y evalúa objetivamente el desempeño de los docentes para cumplir con los objetivos propuestos.	/	/	/	/	/	/	/	/
32	Se aplican instrumentos de evaluación de acuerdo a los avances pedagógicos.	/	/	/	/	/	/	/	/
33	Las acciones correctivas de monitoreo son necesarias para un buen desarrollo educativo institucional.	/	/	/	/	/	/	/	/
34	Las acciones correctivas permiten mejorar el logro de las metas y objetivos que se ha propuesto la institución.	/	/	/	/	/	/	/	/
35	Las acciones de control permiten comunicar objetivamente los méritos y desméritos del personal oportunamente.	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DR. OSCAR ESPARTE FREDDY** DNI: **07015123**
 Especialidad del validador: **METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

08 de 04 del 2017


 Dr. Freddy Esparte Freddy
 METODOSIA INVESTIGACION

Firma del Experto Informante.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Betty Trojillo Medrano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015 - II , aula 217 B requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: La gestión administrativa y la relación con la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:
Almeida Alejos Luis Emerson

D.N.I: 40621350

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable 1:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que requieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (Chiavenato, 2006, p.9)

Dimensiones

- **Planeación:** Es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura, la planeación define a donde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuando, como y en que secuencia. (Chiavenato, 2006, p.124)
- **Organización:** Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos implicados en su administración, si como en establecer sus atribuciones y las relaciones con ellos. En consecuencia, organizar consiste determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, encargar las actividades a puestos y personas específicos. (Chiavenato, 2006, p.129)
- **Dirección:** Se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Esta directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (Chiavenato, 2006, p.130)
- **Control:** La finalidad del control es asegurar que los resultados que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzará o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (Chiavenato, 2006, 132)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planeación	Formular objetivos	1, 2, 3, 4	Nunca (1)
	Definir los planes	5, 6	Casi nunca (2)
	Implementar programas	7, 8	A veces (3)
Organización	Dividir el trabajo	9, 10	Casi siempre (4)
	Designar el trabajo en una estructura lógica	11, 12, 13	Siempre (5)
	Asignación de recursos	14, 15	Nunca (1)
	Definir la autoridad	16, 17	Casi nunca (2)
	Designar a las personas	18, 19	A veces (3)
Dirección	Comunicar	20, 21	Casi siempre (4)
	Motivar	22, 23	Siempre (5)
	Liderar	24, 25	Nunca (1)
	Orientar	26, 27	Casi nunca (2)
	Definir los estándares de desempeño	28, 29	A veces (3)
Control	Monitorear el desempeño	30, 31	Casi siempre (4)
	Evaluar el desempeño de los estándares	32, 33	Siempre (5)
	Tomar acción correctiva para asegurar los objetivos	34, 35, 36	Nunca (1)
			Casi nunca (2)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	Los objetivos guardan relación con la visión y misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos de la institución responden a las necesidades e intereses institucionales.	✓		✓		✓		
3	Los objetivos institucionales son propuestos en consenso.	✓		✓		✓		
4	Los docentes tienen conocimiento claro de los objetivos de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Los planes que se establecen tienen relación directa con la visión institucional.	✓		✓		✓		
6	Los planes establecidos permiten alcanzar las metas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
7	Los programas que se implementan siguen una línea ordenada.	✓		✓		✓		
8	Las actividades programadas responden a los intereses de los docentes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización								
9	Los docentes se dividen el trabajo en forma óptima para alcanzar los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Las comisiones de trabajo cumplen eficientemente sus labores asignadas para el buen funcionamiento institucional.	✓		✓		✓		
11	Las reuniones entre los directivos y docentes se realizan ordenadamente.	✓		✓		✓		
12	Los documentos administrativos se informan con el tiempo de anticipación pertinente.	✓		✓		✓		
13	Se aplican estrategias que generen recursos financieros para el bienestar de la institución.	✓		✓		✓		
14	Se distribuyen los materiales educativos equitativamente para el buen desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
15	Las autoridades de la institución cumplen con sus funciones asignadas responsablemente.	✓		✓		✓		
16	Las autoridades tienen claramente definido sus funciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
17	Las acciones del personal directivo contribuye al logro de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		

18	Existe una elección acertada en base a capacidades de conocimiento y liderazgo para la designación de cargos como coordinación y jefatura.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	La comunicación es asertiva entre los docentes y la dirección.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Se respeta las sugerencias de los docentes en la toma de decisiones por parte de los directivos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	El personal directivo promueve una cultura motivacional hacia el personal docente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	El personal se siente identificado y motivado en cumplir los objetivos de la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	El personal directivo promueve un liderazgo de respeto adecuado para el mejor desempeño de los miembros de la comunidad educativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	El personal directivo se caracteriza por tener un liderazgo democrático.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	El personal directivo orienta de una manera eficiente los compromisos para el cumplimiento de la visión, misión y los objetivos de la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	El personal directivo realiza orientaciones pedagógicas pertinentes de acuerdo a los lineamientos vigentes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 4: Control						
27	Se establecen los criterios e instrumentos de evaluación para acercarse a los estándares de los objetivos propuestos en la planificación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	El personal directivo da a conocer los lineamientos de monitoreo a los docentes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Las supervisiones se realizan previa información sobre los indicadores a evaluar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Los docentes aceptan sugerencias para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	Se orienta y evalúa objetivamente el desempeño de los docentes para cumplir con los objetivos propuestos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Se aplican instrumentos de evaluación de acuerdo a los avances pedagógicos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	Las acciones correctivas de monitoreo son necesarias para un buen desarrollo educativo institucional.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Las acciones correctivas permiten mejorar el logro de las metas y objetivos que se ha propuesto la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Las acciones de control permiten comunicar objetivamente los méritos y desméritos del personal oportunamente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *LOS ITEMS SON SUFICIENTES.*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Dra. Betty Trujillo Medrano* DNI: *0779177*

Especialidad del validador: *Dra. Administración de la Educación*

08 de 04 del 2017

Betty

Dra. Betty Trujillo Medrano

-----ESCUELA DE POSGRADO-----
 COD: A1652025

Firma del Experto Informante.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Bertha Emperatriz Martínez Ocaña

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2015 - II , aula 217 B requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: La gestión administrativa y la relación con la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 11 del distrito de Villa María del Triunfo, UGEL 01-2017, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:
Almeida Alejos Luis Emerson

D.N.I: 40621350



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable 1:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que requieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (Chiavenato, 2006, p.9)

Dimensiones

- **Planeación:** Es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura, la planeación define a donde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuando, como y en que secuencia. (Chiavenato, 2006, p.124)
- **Organización:** Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos implicados en su administración, si como en establecer sus atribuciones y las relaciones con ellos. En consecuencia, organizar consiste determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, encargar las actividades a puestos y personas específicos. (Chiavenato, 2006, p.129)
- **Dirección:** Se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Esta directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (Chiavenato, 2006, p.130)
- **Control:** La finalidad del control es asegurar que los resultados que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzará o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (Chiavenato, 2006, 132)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planeación	Formular objetivos	1, 2, 3, 4	Nunca (1)
	Definir los planes	5, 6	Casi nunca (2)
	Implementar programas	7, 8	A veces (3)
Organización	Dividir el trabajo	9, 10	Casi siempre (4)
	Designar el trabajo en una estructura lógica	11, 12, 13	Siempre (5)
	Asignación de recursos	14, 15	Nunca (1)
	Definir la autoridad	16, 17	Casi nunca (2)
		18, 19	A veces (3)
Dirección	Designar a las personas	20, 21	Casi siempre (4)
	Comunicar	22, 23	Siempre (5)
	Motivar	24, 25	Nunca (1)
	Liderar	26, 27	Casi nunca (2)
	Orientar	28, 29	A veces (3)
Control	Definir los estándares de desempeño	30, 31	Casi siempre (4)
	Monitorear el desempeño	32, 33	Siempre (5)
	Evaluar el desempeño de los estándares	34, 35, 36	Nunca (1)
	Tomar acción correctiva para asegurar los objetivos		Casi nunca (2)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	Los objetivos guardan relación con la visión y misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos de la institución responden a las necesidades e intereses institucionales.	✓		✓		✓		
3	Los objetivos institucionales son propuestos en consenso.	✓		✓		✓		
4	Los docentes tienen conocimiento claro de los objetivos de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Los planes que se establecen tienen relación directa con la visión institucional.	✓		✓		✓		
6	Los planes establecidos permiten alcanzar las metas y objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
7	Los programas que se implementan siguen una línea ordenada.	✓		✓		✓		
8	Las actividades programadas responden a los intereses de los docentes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización								
9	Los docentes se dividen el trabajo en forma óptima para alcanzar los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Las comisiones de trabajo cumplen eficientemente sus labores asignadas para el buen funcionamiento institucional.	✓		✓		✓		
11	Las reuniones entre los directivos y docentes se realizan ordenadamente.	✓		✓		✓		
12	Los documentos administrativos se informan con el tiempo de anticipación pertinente.	✓		✓		✓		
13	Se aplican estrategias que generen recursos financieros para el bienestar de la institución.	✓		✓		✓		
14	Se distribuyen los materiales educativos equitativamente para el buen desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓		
15	Las autoridades de la institución cumplen con sus funciones asignadas responsablemente.	✓		✓		✓		
16	Las autoridades tienen claramente definido sus funciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
17	Las acciones del personal directivo contribuye al logro de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
18	Existe una elección acertada en base a capacidades de conocimiento y liderazgo para la designación de cargos como	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. Beate E. Martínez Ocaña DNI:

Especialidad del validador: Metodología

25 de Abril del 2017

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Instrumentos

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) docente:

El presente cuestionario pretende obtener información respecto al desarrollo de la Gestión administrativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Es de carácter anónimo y reservado. Para ello deberá marcar con una (x) para cada alternativa que considere pertinente. Recuerde no dejar casilleros en blanco.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	Los objetivos guardan relación con la visión y misión de la institución educativa.					
2	Los objetivos de la institución responden a las necesidades e intereses institucionales.					
3	Los objetivos institucionales son propuestos en consenso.					
4	Los docentes tienen conocimiento claro de los objetivos de la institución educativa.					
5	Los planes que se establecen tienen relación directa con la visión institucional.					
6	Los planes establecidos permiten alcanzar las metas y objetivos de la institución.					
7	Los programas que se implementan siguen una línea ordenada.					
8	Las actividades programadas responden a los intereses de los docentes.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
9	Los docentes se dividen el trabajo en forma óptima para alcanzar los objetivos de la institución.					
10	Las comisiones de trabajo cumplen eficientemente sus labores asignadas para el buen funcionamiento institucional.					
11	Las reuniones entre los directivos y docentes se realizan ordenadamente.					
12	Los documentos administrativos se informan con el tiempo de anticipación pertinente.					
13	Se aplican estrategias que generen recursos financieros para el bienestar de la institución.					
14	Se distribuyen los materiales educativos equitativamente para el buen desarrollo del aprendizaje.					

15	Las autoridades de la institución cumplen con sus funciones asignadas responsablemente.					
16	Las autoridades de la institución tienen claramente definido sus funciones					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
17	Las acciones del personal directivo contribuye al logro de los objetivos de la institución.					
18	Existe una elección acertada en base a capacidades de conocimiento y liderazgo para la designación de cargos como coordinación y jefatura.					
19	La comunicación es asertiva entre los docentes y la dirección.					
20	Se respeta las sugerencias de los docentes en la toma de decisiones por parte de los directivos.					
21	El personal directivo promueva una cultura motivacional hacia el personal docente.					
22	El personal se siente identificado y motivado en cumplir los objetivos de la institución.					
23	El personal directivo promueve un liderazgo de respeto adecuado para el mejor desempeño de los miembros de la comunidad educativa.					
24	El personal directivo se caracteriza por tener un liderazgo democrático.					
25	El personal directivo orienta de una manera eficiente los compromisos para el cumplimiento de la visión, misión y los objetivos de la institución.					
26	El personal directivo realiza orientaciones pedagógicas pertinentes de acuerdo a los lineamientos vigentes.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
27	Se establecen los criterios e instrumentos de evaluación para acercarse a los estándares de los objetivos propuestos en la planificación.					
28	El personal directivo da a conocer los lineamientos de monitoreo a los docentes.					
29	Las supervisiones se realizan previa información sobre los indicadores a evaluar.					
30	Los docentes aceptan sugerencias para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.					
31	Se orienta y evalúa objetivamente el desempeño de los docentes para cumplir con los objetivos propuestos.					
32	Se aplican instrumentos de evaluación de acuerdo a los avances pedagógicos.					
33	Las acciones correctivas de monitoreo son necesarias para un buen desarrollo educativo institucional.					
34	Las acciones correctivas permiten mejorar el logro de las metas y objetivos que se ha propuesto la institución.					
35	Las acciones de control permiten comunicar objetivamente los méritos y desméritos del personal oportunamente.					

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA IMAGEN

INSTITUCIONAL

Estimado docente.

El presente instrumento tiene por finalidad recabar los datos acerca de la medición de la imagen institucional, por ello se agradece su colaboración en función a los estudios de Maestría en Administración de la Educación realizada en la Universidad Cesar Vallejo sede Autónoma.

Se le sugiere a todas las proposiciones y evitar redactar su nombre, apellido o cualquier código ya que es totalmente anónimo.

INDICACIONES.

Marque alguna de las alternativas que corresponda a la realidad de su percepción.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Calidad de Servicio					
1	La infraestructura y mobiliario de la institución educativa es satisfactoria.					
2	Los imprevistos que se presentan en la institución educativa se resuelven con prontitud.					
3	El personal cuenta con el material necesario para el cumplimiento de sus tareas.					
4	La institución cumple con los plazos fijados para entregar documentos solicitados por el padre de familia.					
5	La institución se preocupa por el buen trato para toda la comunidad escolar.					
6	Se conoce con claridad las necesidades y expectativas de los educandos.					
7	Considera que la imagen de su institución mejora progresivamente.					
8	Participan en las actividades programadas que realiza la institución.					
9	Tratan con amabilidad y respeto al alumno y padre de familia.					
10	Cooperan con entusiasmo en actividades extracurriculares.					
11	Cumplen su labor con eficiencia y puntualidad.					
12	Se preocupa y plantea soluciones ante problemas de sus alumnos.					

	Dimensión Grado de Conocimiento					
13	El director comunica oportunamente sobre el trabajo realizado.					
14	Manejan buenas relaciones con los miembros del trabajo.					
15	La información llega para todos en forma oportuna.					
16	Se conoce que la I.E. tiene buena imagen en la comunidad.					
17	Se valora y respeta la I.E. en tu comunidad.					
18	Las otras áreas ayudan cuando se necesita.					
19	El personal se considera parte importante de la institución.					
20	Existen buenas relaciones y coordinaciones con los aliados de la comunidad.					
21	La I.E. tiene buen prestigio dentro de tu comunidad.					
	Dimensión Reputación del mercado					
22	El jefe inmediato superior se reúne regularmente con los docentes para coordinar aspectos de trabajo.					
23	Consideran que el trabajo que realiza el director para manejar conflictos es bueno.					
24	Cumplen con los objetivos del año.					
25	Ganan competencias interescolares.					
26	El director es asertivo en la solución de problemas.					
27	Cuentan con una buena infraestructura.					
28	Reciben apoyo de las instituciones de la comunidad.					
29	Crean condiciones adecuadas para el desarrollo de los objetivos.					
30	El director se preocupa por crear condiciones adecuadas para el progreso de la institución.					

**Anexo 06: Base de datos
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	PLANEACIÓN									ORGANIZACIÓN								DIRECCIÓN										Control								Total					
	P	P	P	P	P	P	P	P	D	P	P1	P1	P1	P1	P1	P1	D	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P2	D	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3	P3		D				
1	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	3	3	2	2	4	2	24	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	33	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	131
2	4	4	4	4	4	2	3	2	27	3	3	3	3	2	2	2	2	20	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	25	4	4	3	5	3	3	5	4	4	35	107	
3	1	2	3	3	3	2	4	3	21	3	2	2	1	3	1	2	3	17	5	3	3	1	1	3	1	1	3	2	23	3	1	1	3	2	5	3	3	1	22	83	
4	3	3	1	2	2	2	1	1	15	2	3	1	1	1	3	3	3	17	3	1	1	1	2	3	3	1	2	2	19	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	76	
5	2	3	2	3	3	3	3	2	21	3	3	2	3	1	4	3	4	23	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	26	3	4	3	3	3	3	4	2	2	27	97	
6	3	2	3	3	3	3	3	2	22	4	4	3	3	2	2	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	3	2	3	4	3	3	4	4	2	28	102	
7	4	4	4	3	3	4	3	3	28	4	4	3	3	4	4	4	5	31	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	40	4	4	3	5	3	3	4	4	2	32	131	
8	2	2	2	3	3	3	2	1	18	1	3	2	1	2	2	4	3	18	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	23	1	1	1	4	3	3	4	4	3	24	83	
9	4	3	5	4	3	3	3	3	28	3	4	3	2	1	3	2	2	20	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	25	4	4	4	4	4	4	5	3	3	35	108	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	3	1	3	3	3	24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33	120	
11	3	3	4	4	3	3	3	3	26	4	3	3	2	2	3	3	3	23	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	30	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	110	
12	2	2	3	3	3	3	2	3	21	2	3	3	2	1	3	3	4	21	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	24	3	3	3	4	3	3	5	3	3	30	96	
13	4	3	3	2	3	3	3	3	24	3	3	3	2	1	2	3	3	20	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	31	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30	105	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	2	2	20	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	24	2	2	3	4	2	2	3	3	2	23	91	
15	3	3	2	3	4	3	3	3	24	3	3	3	3	2	2	2	3	21	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	99	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	25	5	4	3	1	2	2	2	1	20	2	5	3	3	2	5	2	1	3	3	29	3	3	2	5	3	3	5	5	3	32	106	
17	5	5	2	5	5	5	5	4	36	3	3	2	3	3	3	2	3	22	3	4	3	3	3	5	3	3	3	1	31	4	2	3	5	5	5	5	5	5	39	128	
18	3	4	3	3	3	4	3	3	26	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	3	3	3	4	5	4	5	5	4	36	128	
19	5	4	3	4	3	4	4	3	30	4	5	3	4	3	3	4	4	30	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	34	3	3	4	3	3	4	4	4	3	31	125	
20	4	4	5	5	4	4	3	4	33	5	5	5	3	1	2	3	3	27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43	141	
21	2	2	2	2	2	1	4	2	17	3	4	2	1	2	4	2	5	23	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	17	3	3	2	5	2	2	5	5	4	31	88	
22	4	4	3	3	3	3	4	3	27	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	35	4	3	4	4	4	4	5	5	5	38	130	
23	3	4	4	3	3	3	4	4	28	4	3	4	4	2	3	4	3	27	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	31	2	4	1	4	3	4	4	4	3	29	115	
24	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	144		
25	3	4	5	5	4	4	4	4	33	4	5	4	1	2	2	3	4	25	3	2	1	2	2	1	2	4	4	3	24	2	4	4	3	4	3	3	3	3	29	111	
26	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	3	4	3	2	3	4	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	30	4	4	4	4	3	4	4	3	2	32	113	
27	5	4	3	4	4	3	3	3	29	3	4	3	3	3	2	2	3	23	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	22	3	3	2	4	3	4	3	3	4	29	103	
28	3	4	3	3	4	4	3	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	36	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	129	
29	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	3	4	3	3	4	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	146	
30	3	5	5	5	4	5	4	1	32	4	4	5	3	3	3	5	5	32	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	4	4	3	4	4	4	5	5	5	38	150	

31	4	4	4	4	3	4	3	3	29	4	4	4	3	2	3	4	4	28	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32	125		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	3	4	5	5	35	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39	151		
33	4	4	5	4	4	3	3	4	31	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	43	159	
34	4	5	5	4	4	4	3	4	33	4	4	4	4	3	3	5	4	31	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	156
35	5	4	5	5	5	4	4	4	36	5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	153
36	3	4	2	3	5	4	4	2	27	4	3	2	3	4	5	4	4	29	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	35	5	4	5	4	5	2	3	4	3	35	126		
37	5	5	3	3	5	4	3	2	30	4	5	4	2	1	4	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	5	3	2	4	3	3	26	100		
38	3	3	4	4	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	119		
39	4	5	5	4	5	4	5	4	36	3	3	3	4	5	5	3	4	30	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	38	5	4	3	5	3	4	3	4	2	33	137		
40	4	5	4	4	4	5	4	4	34	5	4	4	3	3	3	3	3	28	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	38	2	4	3	4	3	4	4	3	3	30	130		
41	3	3	3	3	2	2	3	2	21	2	3	2	2	2	1	3	3	18	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	90	
42	3	4	3	3	3	3	3	2	24	3	4	3	3	2	3	4	3	25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	2	2	4	3	2	4	4	3	26	104		
43	3	1	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	5	3	1	3	3	27	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	41	4	4	4	5	5	4	4	4	3	37	131		
44	3	3	2	3	3	3	4	3	24	3	3	3	3	3	2	4	4	25	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34	3	2	3	4	3	4	4	4	4	31	114		
45	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	4	3	4	4	5	35	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	40	5	4	4	3	5	4	4	4	4	37	151		
46	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	4	4	4	4	4	5	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	136			
47	1	3	3	4	3	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	106			
48	4	4	4	3	3	3	3	3	27	5	4	4	4	4	3	4	4	32	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	135		
49	4	4	4	3	4	5	4	4	32	5	4	4	3	2	5	2	3	28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	4	4	5	5	5	3	4	4	38	134		
50	4	3	3	2	3	3	2	4	24	3	3	4	2	2	3	2	2	21	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32	100		
51	3	3	4	2	3	2	3	2	22	3	4	4	3	2	2	2	2	22	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	27	4	3	3	4	2	2	4	3	1	26	97		
52	5	4	5	4	5	4	3	2	32	3	4	3	3	4	4	5	5	31	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	32	4	4	3	5	3	5	5	5	5	39	134		
53	5	3	1	2	3	3	3	3	23	3	4	4	3	5	5	3	3	30	4	4	2	3	2	5	3	3	3	2	31	4	4	3	5	3	4	5	5	5	38	122		
54	4	4	5	5	4	4	4	3	33	3	3	2	2	2	2	2	3	19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	2	3	2	4	3	3	4	3	2	26	107			
55	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	5	3	3	2	3	3	4	27	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	130		
56	4	5	3	4	3	3	2	3	27	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	31	3	4	5	5	4	4	5	4	3	37	121		
57	4	4	2	2	5	4	4	3	28	4	5	4	3	4	3	4	5	32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	3	5	5	5	5	4	4	4	5	40	138		
58	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	4	4	3	4	4	4	29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	124		
59	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	3	3	3	3	2	3	3	24	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	32	3	2	2	4	3	3	3	3	2	25	111		
60	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	17	3	2	2	3	2	3	3	3	3	24	85		
61	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2	2	2	1	2	3	2	3	17	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	24	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	91		
62	3	3	2	3	2	2	2	2	19	2	2	2	3	2	2	2	2	17	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	3	1	2	3	3	3	3	3	3	24	75		
63	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	13	2	2	2	2	3	1	1	1	1	15	69		
64	3	3	3	3	2	3	3	2	22	2	3	3	2	3	3	3	2	21	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	93		
65	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	2	3	2	3	2	3	21	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	24	3	3	2	2	3	2	3	3	2	23	91		

66	4	3	2	4	2	4	2	4	25	2	3	5	2	5	3	4	2	26	4	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	29	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23	103
67	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3	4	3	3	2	3	4	3	25	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	120		
68	3	3	2	3	3	4	3	4	25	3	2	5	3	2	2	2	3	22	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	28	3	3	3	4	2	2	3	3	2	25	100		
69	3	3	4	2	2	2	3	3	22	3	4	3	2	3	2	2	2	21	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	28	3	4	4	3	3	4	3	3	2	29	100		
70	3	3	3	3	3	2	2	3	22	3	3	4	4	2	2	3	3	24	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28	4	3	3	4	2	3	3	3	2	27	101		
71	4	3	3	3	3	2	3	3	24	3	3	3	2	2	2	2	3	20	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	29	3	3	3	3	3	2	3	3	1	24	97		
72	3	3	3	3	2	2	2	2	20	3	3	4	3	2	2	2	2	21	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	29	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23	93		
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	2	2	3	4	4	22	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	25	3	3	3	3	2	2	4	3	2	25	96		
74	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	3	2	3	4	3	4	4	26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	4	3	2	2	2	4	3	3	4	27	108		
75	3	3	3	2	3	3	4	4	25	5	4	3	3	2	3	3	4	27	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	110		
76	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	117		
77	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	4	3	4	4	4	1	2	2	2	29	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	105		
78	3	3	2	3	3	3	4	4	25	4	3	3	3	2	4	3	4	26	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1	24	2	2	2	3	3	4	4	4	3	27	102		
79	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	4	4	4	25	4	4	2	3	2	2	2	1	1	1	22	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	96		
80	2	2	3	3	3	4	4	3	24	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	20	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27	93		
81	4	3	3	3	2	2	4	4	25	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	31	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	109		
82	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	4	3	3	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	105		
83	3	3	4	3	3	3	2	2	23	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	37	5	4	4	4	3	3	3	3	4	33	116		
84	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	3	2	4	4	4	5	5	30	5	3	3	3	3	2	3	1	1	1	25	2	3	3	3	3	3	3	4	3	27	109		
85	3	3	3	3	2	2	2	3	21	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	24	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31	107		
86	3	4	3	2	2	2	3	3	22	3	4	4	3	3	3	3	4	27	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	30	4	3	3	3	3	3	2	2	2	25	104		
87	4	2	3	3	2	2	2	3	21	3	4	3	3	3	4	3	4	27	3	3	2	4	4	4	4	1	1	1	27	2	1	2	3	3	3	4	3	3	24	99		
88	3	4	2	3	3	3	4	3	25	3	3	2	3	3	3	4	2	23	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	3	3	4	4	4	2	3	3	3	29	103		
89	3	3	2	3	3	4	3	4	25	4	3	3	3	3	2	4	3	25	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	28	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	108		
90	5	4	4	4	4	5	5	4	35	4	4	4	4	3	3	2	2	26	4	2	4	4	3	3	3	4	3	2	32	3	4	4	4	4	5	5	4	5	38	131		
91	3	3	4	4	4	4	4	2	28	3	2	3	3	3	3	2	2	21	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	24	3	2	4	4	3	5	3	3	5	32	105		
92	3	2	2	3	3	4	4	3	24	3	2	3	3	3	3	4	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	30	3	3	4	3	3	3	2	3	2	26	104		
93	4	3	3	2	3	3	2	4	24	4	4	3	3	4	3	4	4	29	4	5	3	3	3	3	2	4	4	5	36	3	4	3	4	4	4	4	4	5	35	124		
94	3	4	4	3	3	5	2	2	26	2	3	3	3	3	3	4	4	25	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	32	2	3	3	4	4	3	4	3	3	29	112		
95	3	3	3	1	4	3	2	2	21	2	4	4	2	1	2	3	5	23	3	4	3	3	2	5	4	3	3	3	33	3	4	4	4	4	4	5	3	2	33	110		
96	4	4	3	3	3	2	3	3	25	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	22	1	3	3	3	4	4	3	3	3	27	95		
97	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	3	2	2	3	3	3	3	22	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	30	3	3	4	3	3	3	2	3	3	27	106		
98	3	3	2	1	1	2	2	2	16	2	2	2	3	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	3	3	4	3	3	3	5	4	4	32	103		
99	3	3	3	2	2	3	1	3	20	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28	3	4	2	4	3	3	3	4	3	29	100		
10	3	2	2	2	2	3	2	2	18	3	3	3	4	2	2	2	2	21	2	2	3	3	2	2	2	3	3	25	3	2	2	3	3	3	3	2	2	23	87			

IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	CALIDAD DE SERVICIO												GRADO DE CONOCIMIENTO										REPUTACIÓN DEL MERCADOL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	48	2	2	4	2	4	4	3	3	3	27	4	3	2	3	4	4	4	4	5	33	10	
2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	39	2	2	2	2	4	2	2	3	2	21	2	3	2	3	2	4	4	3	5	28	88	
3	1	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	29	3	1	2	3	5	3	3	1	1	22	3	1	1	3	2	3	1	1	3	18	69
4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	22	1	3	3	3	3	1	1	1	2	18	3	3	1	2	2	3	3	3	3	23	63
5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	32	1	4	3	4	3	3	3	2	2	25	2	3	2	3	3	3	4	3	3	26	83
6	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	36	2	2	3	3	3	3	3	2	2	23	3	3	3	3	3	3	2	3	4	27	86
7	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	42	4	4	4	5	4	4	4	4	3	36	3	4	5	5	4	4	4	3	5	37	11
8	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	1	25	2	2	4	3	3	3	2	3	1	23	1	3	3	2	2	1	1	1	4	18	66
9	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	40	1	3	2	2	2	4	3	2	2	21	4	2	2	2	2	4	4	4	4	28	89
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	45	1	3	3	3	3	4	4	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	10
11	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	38	2	3	3	3	3	4	3	3	3	27	4	3	3	2	2	3	3	3	4	27	92
12	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	31	1	3	3	4	2	3	2	3	2	23	2	2	3	3	2	3	3	3	4	25	79
13	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	35	1	2	3	3	3	3	4	4	3	26	2	3	3	3	3	3	3	4	3	27	88
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	2	3	2	2	3	4	2	3	2	23	2	2	2	2	2	2	3	4	21	79	
15	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	2	3	3	2	2	3	2	21	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	81
16	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	1	38	2	2	2	1	2	5	3	3	2	22	5	2	1	3	3	3	3	2	5	27	87
17	5	5	2	5	5	5	5	4	3	3	2	3	47	3	3	2	3	3	4	3	3	3	27	5	3	3	3	1	4	2	3	5	29	10
18	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	40	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	10
19	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	46	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31	3	4	4	3	3	3	3	4	3	30	10
20	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	51	1	2	3	3	4	4	3	4	3	27	4	4	4	4	4	3	5	5	5	38	11
21	2	2	2	2	2	1	4	2	3	4	2	1	27	2	4	2	5	2	2	2	2	1	22	3	1	1	1	2	3	3	2	5	21	70
22	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	43	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	10
23	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	43	2	3	4	3	4	3	2	3	4	28	3	4	3	3	2	2	4	1	4	26	97
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	12
25	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1	47	2	2	3	4	3	2	1	2	2	21	1	2	4	4	3	2	4	4	3	27	95
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	39	2	3	4	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	97
27	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	42	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	3	2	2	2	2	3	3	2	4	23	86
28	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32	11
29	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	53	3	4	5	5	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	12
30	3	5	5	5	4	5	4	1	4	4	5	3	48	3	3	5	5	5	5	4	5	5	40	5	5	4	5	5	4	4	3	4	39	12
31	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	44	2	3	4	4	4	3	3	3	4	30	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33	10

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	3	4	5	5	5	5	4	4	4	39	5	5	5	4	4	4	5	4	5	41	13
33	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	50	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	4	5	5	4	4	5	42	13	
34	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49	3	3	5	4	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	13	
35	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	12	
36	3	4	2	3	5	4	4	2	4	3	2	3	39	4	5	4	4	3	3	4	3	4	34	4	3	4	3	4	5	4	5	4	36	10	
37	5	5	3	3	5	4	3	2	4	5	4	2	45	1	4	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	5	21	85	
38	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	40	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	3	3	3	3	3	4	4	4	30	10		
39	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	49	5	5	3	4	5	5	3	3	3	36	5	4	3	4	3	5	4	3	5	36	12	
40	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	50	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30	4	5	5	3	3	2	4	3	4	33	11	
41	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	30	2	1	3	3	3	3	1	1	3	20	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	74	
42	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	37	2	3	4	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	2	2	4	25	88	
43	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	43	3	1	3	3	4	5	4	4	3	30	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	11	
44	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	36	3	2	4	4	4	3	4	3	3	30	3	4	3	3	4	3	2	3	4	29	95	
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	58	3	4	4	5	4	4	4	4	5	37	4	4	3	4	4	5	4	4	3	35	13	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	11	
47	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	91	
48	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	44	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	11	
49	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	48	2	5	2	3	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	3	4	4	4	5	33	11	
50	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	36	2	3	2	2	2	2	3	3	2	21	3	2	2	2	2	3	3	4	4	25	82	
51	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	36	2	2	2	2	3	4	3	3	1	22	3	3	3	2	2	4	3	3	4	27	85	
52	5	4	5	4	5	4	3	2	3	4	3	3	45	4	4	5	5	4	3	3	4	2	34	4	3	3	3	3	4	4	3	5	32	11	
53	5	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	37	5	5	3	3	4	4	2	3	2	31	5	3	3	3	2	4	4	3	5	32	10	
54	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	43	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	2	3	2	4	25	92	
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	46	2	3	3	4	3	3	4	4	4	30	4	3	3	3	3	4	4	4	5	33	10	
56	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	40	3	3	4	3	3	3	4	3	2	28	3	3	3	3	4	3	4	5	5	33	10	
57	4	4	2	2	5	4	4	3	4	5	4	3	44	4	3	4	5	4	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	3	5	5	5	37	11	
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	43	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27	4	4	2	3	3	3	2	2	4	27	97	
60	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	34	2	2	3	3	3	3	2	3	1	22	1	1	1	1	1	3	2	2	3	15	71	
61	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	30	2	3	2	3	3	3	3	3	2	24	3	1	1	3	2	3	2	3	4	22	76	
62	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	28	2	2	2	2	3	2	2	2	1	18	1	1	1	1	1	3	1	2	3	14	60	
63	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	29	3	3	3	3	2	3	1	1	1	20	1	1	1	1	1	2	2	2	2	13	62	
64	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	32	3	3	3	2	3	2	3	2	2	23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	80	
65	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34	2	3	2	3	3	3	2	3	2	23	2	2	2	3	2	3	3	2	2	21	78	
66	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	5	2	37	5	3	4	2	4	3	4	2	4	31	2	3	2	3	2	3	3	2	3	23	91	

67	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	42	2	3	4	3	4	3	3	4	4	30	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	10	
68	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	5	3	38	2	2	2	3	3	4	3	3	2	24	2	3	3	3	2	3	3	3	4	26	88	
69	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	34	3	2	2	2	3	4	2	2	2	22	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	85	
70	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	36	2	2	3	3	3	3	3	3	2	24	2	3	3	3	3	4	3	3	4	28	88	
71	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	35	2	2	2	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	85	
72	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	33	2	2	2	2	3	4	3	3	2	23	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25	81	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33	2	3	4	4	3	3	3	3	2	27	2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	83	
74	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	37	4	3	4	4	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	4	3	2	2	26	92	
75	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	40	2	3	3	4	3	3	3	4	2	27	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27	94	
76	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33	99	
77	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	37	2	2	3	3	3	4	3	4	4	28	4	1	2	2	2	3	3	3	3	23	88	
78	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	38	2	4	3	4	3	3	3	3	3	28	4	2	1	1	1	2	2	2	3	18	84	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	2	4	4	4	4	4	2	3	2	29	2	2	1	1	1	2	3	3	3	18	82	
80	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	36	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	1	1	2	2	1	2	3	3	3	18	77	
81	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	38	3	3	4	3	3	3	2	3	4	28	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	95	
82	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	35	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25	89	
83	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	35	3	2	3	3	3	3	4	4	4	29	3	3	4	4	5	5	4	4	4	36	10	
84	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	39	4	4	5	5	5	3	3	3	3	35	2	3	1	1	1	2	3	3	3	19	93	
85	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	2	2	29	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	25	90
86	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	36	3	3	3	4	4	2	2	2	3	26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	92	
87	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	34	3	4	3	4	3	3	2	4	4	30	4	4	1	1	1	2	1	2	3	19	83	
88	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	36	3	3	4	2	3	3	2	2	3	25	3	2	2	3	3	3	3	4	4	27	88	
89	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	38	3	2	4	3	3	3	3	3	3	27	3	4	2	2	2	3	3	3	3	25	90	
90	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51	3	3	2	2	4	2	4	4	3	27	3	3	4	3	2	3	4	4	4	30	10	
91	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	39	3	3	2	2	2	2	4	2	2	22	3	2	2	3	2	3	2	4	4	25	86	
92	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	2	3	3	3	4	3	3	4	3	28	91	
93	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	38	4	3	4	4	4	5	3	3	3	33	3	2	4	4	5	3	4	3	4	32	10	
94	3	4	4	3	3	5	2	2	2	3	3	3	37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	4	3	3	3	2	2	3	3	4	27	95	
95	3	3	3	1	4	3	2	2	2	4	4	2	33	1	2	3	5	3	4	3	3	2	26	5	4	3	3	3	3	4	4	4	33	92	
96	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36	2	2	3	3	3	3	3	3	1	23	3	1	1	2	2	1	3	3	3	19	78	
97	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	2	3	3	3	3	3	3	4	3	27	92	
98	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3	4	4	3	3	3	3	4	3	30	84	
99	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	32	3	3	3	2	3	2	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	4	2	4	28	84	
100	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	31	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	74	