



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias gerenciales e imagen institucional en la  
Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres” de  
Ayacucho 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORAS:**

Br. MEDRANO SÁNCHEZ, Esperanza

Br. SALAS YERÉN, Marlene

**ASESOR:**

Dr. Agustín Quispe Huayta

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

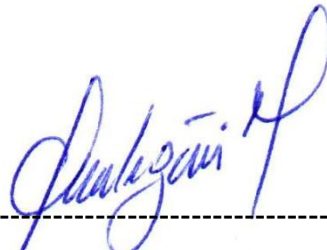
**PERÚ-2018**

**Página del Jurado**



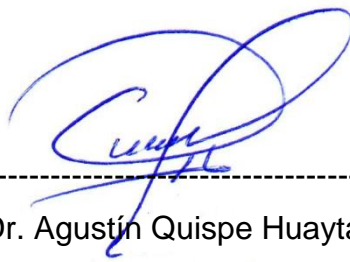
---

Mg. Nelly Roxana Carranza Yuncor  
PRESIDENTE



---

Dr. Oswal Aróstegui Melgar  
SECRETARIO



---

Dr. Agustín Quispe Huayta  
VOCAL

A quienes me dieron la vida, por todo el esfuerzo y sacrificio desplegado, gracias a la cual pude lograr mis más preciados sueños personales y profesionales.

Marlene

A mis padres quienes no escatimaron esfuerzo ni sacrificios en mi formación profesional.

Esperanza

## **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, por la oportunidad otorgada en el objetivo de lograr culminar los estudios de Maestría, a través de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

A la Universidad César Vallejo, por todo el trabajo sistemático desplegado en desarrollo de los estudios de Maestría.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por su paciencia, responsabilidad y dedicación en el desarrollo de las labores académicas del programa de Postgrado.

Al Dr. Agustín Quispe Huayta, por su apoyo y contribución en la culminación del presente trabajo de investigación.

Al personal docente de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres” por el apoyo recibido en todo el proceso de la ejecución de la tesis.

Las autoras

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Competencias gerenciales e imagen institucional en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres” de Ayacucho 2018”, con la finalidad de Analizar la relación entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.3.1. Competencias gerenciales.....	17
1.3.2. Imagen institucional .....	22
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio .....	28
1.6. Hipótesis .....	29
1.7. Objetivos .....	29
II. MÉTODO .....	31
2.1. Diseño de investigación .....	32
2.2. Variables, operacionalización.....	32
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	35
2.5. Métodos de análisis de datos .....	37
2.6. Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
3.1. A nivel descriptivo .....	40

3.2.	A nivel inferencial.....	44
3.2.1.	Prueba de normalidad.....	44
3.2.2.	Prueba de hipótesis .....	45
3.2.2.1.	Para la hipótesis general .....	45
3.2.2.2.	Para la hipótesis específica 1 .....	46
3.2.2.3.	Para la hipótesis específica 2 .....	47
3.2.2.4.	Para la hipótesis específica 3 .....	48
IV.	DISCUSIÓN.....	49
V.	CONCLUSIONES .....	53
VII.	REFERENCIAS.....	57
ANEXOS		

## RESUMEN

La investigación desarrollada tuvo el propósito de determinar la relación entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018. En este proceso se asumió como método a la investigación cuantitativa y como diseño el descriptivo correlacional. Para organizar el trabajo investigativo se tomó en cuenta a 224 docentes como población y a 142 unidades como muestra de estudio, mientras que para el proceso de la comprobación de hipótesis se adoptó el estadígrafo denominado Tau\_b de Kendall. El instrumento que fue elaborado y aplicado fue el cuestionario, la misma que se elaboró en base los criterios establecidos en el proceso de dimensionamiento de la variable. En relación a los resultados podemos mencionar que, el 45,1% (64) sostiene que tanto la imagen institucional y las competencias gerenciales son regulares. Las conclusiones registran que, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018, afirmación que se sustenta en el valor de  $Tau_b=0,802$  lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta y al ser el  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

### Palabras claves:

Competencias gerenciales/ imagen institucional



## **ABSTRACT**

The research developed had the purpose of determining the relationship between management competencies and the institutional image of the Public Education Institution "Mariscal Cáceres de Ayacucho in 2018. In this process, quantitative research was assumed as a method and the correlational descriptive was designed. To organize the research work, 224 study units were taken into account as a population and 142 units as study sample, while for the hypothesis testing process, the statistician named Tau\_b de Kendall was adopted. The instrument that was developed and applied was the questionnaire, the same one that was elaborated based on the criteria established in the process of sizing the variable. In relation to the results we can mention that, 45.1% (64) maintains that both the institutional image and management competencies are regular. The conclusions record that there is a significant relationship between managerial competencies and the institutional image of the Public Education Institution "Mariscal Cáceres de Ayacucho in 2018, a statement that is based on the value of  $Tau\_b = 0.802$ , which indicates that the association between study variables is direct very high and since  $p\_value = 0,000 < \alpha (0,05)$  the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95% .

### **Key words:**

Managerial competencies / institutional image.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El problema identificado viene a ser las limitaciones que poseen los profesionales de la educación que tienen la responsabilidad de dirigir las instituciones educativas respecto al conocimiento teórico y práctico sobre competencias gerenciales, las mismas que dificultan una gestión eficiente y eficaz, perjudicando todos los procesos institucionales, pedagógicos y administrativos, reflejados, muchas veces en la pésima percepción que tiene la población de la imagen institucional que identifica a la institución educativa frente a la población en general.

La contextualización del problema considera que, a nivel internacional, se han realizado estudios que demuestran que el principal problema en la gestión de las instituciones educativas de la educación básica regular es la falta de profesionales competentes para dirigir las instituciones educativas, debido a que en su formación inicial no se han desarrollado habilidades ni competencias gerenciales que les permitan organizar, dirigir y controlar la gestión educativa de forma efectiva, perjudicando de sobre manera la imagen institucional.

En Argentina a pedido del Ministerio de Educación de ese país, Bosetti (2016) desarrolló un estudio del tipo diagnóstico en el que afirma que los problemas que aquejan a las instituciones públicas son las limitaciones profesionales de muchos directores sobre el manejo, dirección y gestión estratégica de las instituciones educativas, lo que origina problemas en los procesos administrativos, pedagógicos e institucionales, perjudicando el logro de los aprendizajes por parte de los estudiantes, así como el deterioro de la imagen institucional debido a las muchas observaciones que realizan los usuarios sobre la calidad del servicio que brindan a los usuarios.

En nuestro país la ONG Foro Educativo (2016) en un estudio desarrollado para valorar la gestión educativa en las instituciones educativas de nuestro país ha demostrado que en un 48% las instituciones tomadas como muestra de estudio presentan dificultades en la gestión directiva, debido a que actualmente las exigencias y demandas de la población en

general han cambiado sustancialmente, por lo que se hace necesario que los profesionales que dirigen las instituciones educativas cuenten con formación especializada en temas como la gestión estratégica, competencias gerenciales, manejo de recursos humanos y materiales, etc., que determinen y aseguren la eficiencia y eficacia del servicio prestado por la institución a la comunidad.

Como podemos apreciar, las necesidades de formación especializada en competencias gerenciales de los señores directores es vital para una gestión educativa eficiente y eficaz, porque solo así se podrá garantizar que la labor que realiza el personal directivo en las instituciones educativas logre alcanzar las metas y los objetivos institucionales previstos, beneficiando de sobre manera todos los procesos administrativos y pedagógicos así como la buena imagen institucional que toda organización debe cuidar y garantizar para beneficio de todos sus usuarios.

En la institución educativa pública Mariscal Cáceres de Ayacucho se ha podido observar que, si bien es cierto la gestión actual dirige la institución con criterios gerenciales, existen aun dificultades en el logro de los objetivos institucionales, principalmente en las dimensiones administrativas, pedagógicas y comunitarias.

Existen dificultades para empoderar a todos los agentes educativos circunscritos al área de estudio de la misión y la visión de la institución, así como de la práctica de los valores institucionales, debido esencialmente a la falta de consenso en la toma de decisiones a nivel institucional.

Los procesos académicos, administrativos e institucionales no se desarrollan con la celeridad que el caso amerita, porque la mayoría de los profesionales que laboran en la institución no se comprometen, tampoco se identifican con los objetivos institucionales, por lo que las mejorar y el buen servicio que brinda la institución a la comunidad corresponde a la iniciativa personal y particular de la parte directiva y un grupo pequeño de docentes y administrativos, por lo que se hace necesario conocer la relación que existe entre las variables y sus dimensiones.

Las dificultades identificadas en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres” de Ayacucho, constituyeron razones y argumentos para la realización del trabajo de investigación, la misma que consideró como objetivo general,

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional

Ricoletti (2016) presentó el estudio de investigación titulado: Relación de las competencias gerenciales y el desarrollo institucional en la Institución Educativa "Ramón Fasseti" del Municipio de Mendoza, Argentina. La metodología utilizada en el desarrollo del trabajo de investigación fue el cuantitativo, mientras que para el proceso de la comprobación de las hipótesis se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio comprendió a 52 docentes, mientras que para el acopio de la información se han elaborado encuestas y cuestionarios respectivamente. Las conclusiones señalan que la imagen institucional se ve favorecido por la gestión eficiente que desarrolla el personal directivo, quien considera como prioritario la mejora del servicio educativo que brinda la institución, procurando que el público usuario salga satisfecho por el servicio prestado.

Gamaniél (2016) desarrollo la tesis titulada: Las competencias gerenciales y su relación con la imagen institucional en las instituciones educativas del distrito de Aguascalientes, México. Para la realización de este estudio se utilizó los procedimientos investigativos de la investigación cuantitativa. La muestra de estudio estuvo conformada por 62 docentes y el recojo de la información fue posible gracias a aplicación de la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación directa entre las variables de estudio ( $\rho=0,578$ ) lo que significa que la conducción de las instituciones educativas con criterios gerenciales permite mejorar la imagen institucional, en la medida que existe preocupación por hacer y desarrollar un trabajo efectivo, lo que en cierta medida contribuye a mejorar el nivel de percepción del público que acude a la institución a realizar algún trámite.

#### A nivel nacional

Dueñas (2016) sistematizó el estudio titulado: Influencia de las competencias gerenciales en el desarrollo de la imagen institucional de la IEP "Rosa de América" del distrito de Pataz, Ancash. Los lineamientos metodológicos que se emplearon para realizar el estudio corresponden al enfoque cuantitativo de la investigación. El diseño sistematizado para la comprobación de las hipótesis fue el descriptivo correlacional y la muestra que consideró para realizar la investigación fue de 64 docentes. La técnica y el instrumento elaborado y aplicado oportunamente fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que, existe predisposición y un nivel de compromiso muy alto por parte del personal directivo en organizar estratégicamente cada uno de los procesos administrativos y pedagógicos, con la intención de mejorar el servicio que la institución brinda de tal forma que la imagen institucional sea la más conveniente posible.

Torrado (2015) realizó un estudio titulado: Competencias gerenciales y el desarrollo de la profesionalidad docente en la IEP "José Olaya" de Huánuco. Los lineamientos metodológicos seguidos en este estudio fueron aquellos considerados en la metodología cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 48 unidades de estudio. La técnica utilizada en el acopio de información fue la encuesta y el instrumento que ha permitido registrar los datos fue el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación entre las variables de estudio en la medida que el valor de  $Tau_b=0,487$ , mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  se ha asumido la hipótesis alterna, lo que significa que la dirección y conducción de la institución educativa con criterios gerenciales permite que el desarrollo de la profesionalidad docente sea efectivo, mejorando de esta manera la calidad del servicio que la institución ofrece a la comunidad.

#### A nivel regional o local

Huamaní (2016) desarrolló el estudio titulado: Competencias gerenciales y el desarrollo de la imagen institucional en la IEP "9 de

diciembre" de Sucre. Estudio de corte correlacional que contó con la participación de 31 docentes como muestra de estudio. El recojo de la información fue posible gracias a la aplicación de la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que, la imagen institucional depende de la calidad del servicio que la institución presta a los usuarios, en este caso los estudiantes y los padres de familia, por lo que es vital que los procesos administrativos y pedagógicos estén organizados estratégicamente asegurando de esta manera que la prestación del servicio sea de calidad.

Palomino (2016) desarrolló el estudio de investigación titulado: Competencias gerenciales y los estilos de gestión en la IEP "José Faustino Sánchez Carrión" del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Estudio correlacional que consideró a 34 docentes como muestra de estudio. Para el registro de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, mientras que para el registro de la información fue necesario la elaboración y aplicación del cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación directa y significativa entre las variables, lo que significa que los estilos de gestión empleados a nivel institucional están condicionados por el nivel de conocimiento sobre competencias gerenciales que posee el personal directivo, es decir que generalmente se hace uso del estilo normativo, porque no se cuenta con información teórica y práctica sobre técnicas y herramientas consideradas como competencias gerenciales.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Competencias gerenciales**

Rivera (2016) sostiene que es el conjunto de habilidades y capacidades que posee el personal directivo para organizar de forma sistemática los procesos de planificación, dirección, evaluación y control de tal forma que se garantiza el logro de los objetivos previstos.

Las competencias gerenciales necesitan y demanda de formación especializada, por lo que es necesario que el personal directivo que tiene la

responsabilidad de dirigir las instituciones educativas sea formados y entrenados bajo estas nuevas exigencias que la sociedad demanda al sistema educativo.

Alarcón (2014) sostiene que es el conjunto de capacidades en el ámbito profesional que garantiza la gestión y administración efectiva de las organizaciones que aseguran superar los niveles de productividad, mejorar la calidad del servicio y alcanzar los objetivos institucionales en base a la gestión y administración de los recursos humanos y materiales con los que cuenta la institución

Las competencias gerenciales, si bien es cierto deben ser construidas a través de procesos de formación, requieren también de la cuota de experiencia y habilidades sociales que todo gerente debe poseer para dirigir de forma eficiente una organización, es más, algunos autores señalan que las competencias gerenciales no son otra cosa que las conductas adquiridas por el personal directivo en base a la experiencia, las mismas que determinan formas, maneras y estilos para dirigir una institución.

Para Álvarez (2016) el término competencia posee muchas interpretaciones, pero en la mayoría de los casos todos coinciden en señalar que es la forma eficiente y efectiva de hacer una tarea que satisface las expectativas iniciales del que las encarga, por lo tanto, el termino competencia siempre está ligado a un buen desempeño en la tarea realizada, producto del conocimiento que posee el trabajador, así como la experiencia acumulada de años de hacer el mismo trabajo, complementado con los niveles de motivación y compromiso en desear realizar una tarea específica.

La dirección de instituciones u organizaciones demanda actualmente de profesionales preparados y especializados en la gerencia y administración, que en el caso de los señores directores de instituciones educativas de nuestro país, no fueron parte de su formación inicial, por lo que la forma en la que dirigen las instituciones se sustentan en criterios



subjetivos o producto de la experiencia, razón por la cual en muchos casos, existen dificultades en la gestión y dirección de las instituciones educativas.

Las competencias gerenciales están asociadas actualmente a calidad de servicio, así como a los niveles de competitividad y productividad que una organización posee y que le permite seguir vigente en el mercado nacional. Es decir, actualmente las organizaciones buscan identificar a los profesionales que cuenten con solvencia en el trabajo realizado en base al nivel de conocimiento que poseen sobre competencias gerenciales y habilidades para dirigir organizaciones.

Las competencias gerenciales, sustentan la toma de decisiones en procesos de planificación, dirección y control, de tal forma que ninguna actividad programada depende de las circunstancias o el azar, sino que derivan de procesos sistemáticos de previsión y control de cada una de las actividades, por lo que los resultados alcanzados no son producto de la casualidad.

Para Farro (2016) las competencias gerenciales son las habilidades cognitivas, procedimentales y afectivas que poseen las personas para dirigir una organización en base a la maximización de sus recursos y la toma de decisiones técnicas y consensuadas, comprometiendo la participación de todo el personal que labora en la organización.

#### **1.3.1.1. Productividad**

Silvera (2016) considera que la productividad resulta de la cantidad de productos o servicios que el trabajador puede producir en una unidad de tiempo. La productividad necesariamente depende de las capacidades laborales del trabajador, quien a través de la experiencia y el perfil que posee puede realizar determinadas tareas, con la eficiencia del caso en un tiempo previsto.

La productividad ligada al sistema educativo está vinculado a la calidad del trabajo realizado, por lo que el indicador para medir la

productividad del docente no está ligado estrictamente a la cantidad y al tiempo, sino a la eficiencia y eficacia de su labor, reflejado en el logro de los objetivos curriculares alcanzados por los estudiantes.

Fernández (2014) sostiene que la productividad depende de las facilidades, los recursos y el tiempo destinado para la realización de una tarea, por lo que a nivel de los docentes es necesario que se proporcionen elementos tangibles, como es el caso de los materiales educativos, incentivos económicos, infraestructura, tecnología, etc., así como elementos intangibles, como la vocación del servicio, compromiso, identidad y altos niveles de motivación, a fin de que los niveles de productividad alcancen los objetivos previstos.

Algunos autores, para el caso del sistema educativo, consideran que uno de los criterios medibles de productividad del docente lo representan los resultados que obtienen los estudiantes en las pruebas censales, lo que nos permite inferir que existe un aspecto medible y cuantificable de valorar la productividad, pero la mayoría de los autores este tipo de valoraciones representaría solo una parte de la realidad educativa, por lo que la productividad debe ser comprendida y explicada desde una visión integral.

#### **1.3.1.2. Calidad del servicio**

Gutiérrez (2016) sostiene que la calidad del servicio es una valoración perceptiva del usuario sobre la satisfacción del servicio referido, en base al trato, el acceso a la información, el tiempo de atención y los sistemas de comunicación empleados en su atención al interior de la organización.

La calidad del servicio necesariamente agrupa elementos subjetivos que pueden ser percibidos por las personas que son atendidas en alguna organización, como, por ejemplo, la credibilidad de la organización, la eficacia en el servicio y la celeridad en la atención.

Un aspecto esencial que toda organización debe atender para contar con una percepción favorable de la calidad del servicio que brinda, es el nivel de compromiso e identidad del trabajador con la misión y la visión de la organización, en ese sentido se hace necesario que el personal directivo a través de diferentes estrategias como puede ser los talleres de sensibilización haga posible por empoderar a los trabajadores de los objetivos institucionales, con la intención de que puedan hacer suyo la necesidad de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios, la misma que redundará en beneficio de la buena imagen institucional que la organización proyecta hacia la comunidad.

Algunos indicadores de calidad del servicio nos permiten entender la importancia que reviste contar con la credibilidad que toda organización debe tener en el servicio que presta a la población, de tal forma que, a través de este valor, se pueda garantizar el apoyo de todos los agentes educativos, en la medida que las personas hagan suya la misión y la visión de la organización.

La satisfacción de necesidades y expectativas del público usuario es un indicador de la calidad del servicio, en la que convergen necesariamente elementos físicos y humanos que deben complementarse sistemáticamente para maximizar los recursos y los esfuerzos con la única intención de superar las expectativas de atención de los usuarios.

#### **1.3.1.3. Gestión de los recursos humanos**

Camargo (2015) considera que es el proceso sistemático a través del cual se recluta, selecciona, evalúa y capacita al personal que labora en una organización, con la intención de contar con un capital humano que asegure los niveles de competitividad y productividad de la institución que permite su vigencia en el mercado.

Actualmente la gestión de los recursos humanos está considerada como una ciencia, porque involucra una serie de procesos, procedimientos y

actividades que le permite a la organización contar con el personal idóneo para la ejecución de las tareas encomendadas.

La gestión de los recursos humanos, parte de la necesidad de entender que el capital máspreciado que tiene la organización es el personal que labora en sus instalaciones, por lo mismo su selección, perfeccionamiento y evaluación es vital, por lo mismo, actualmente la competencia de las empresas en el mercado mundial no tiene que ver con tecnología, sino más bien con captar al personal competente que pueda garantizar un trabajo eficiente y eficaz.

La gestión de los recursos humanos sienta su propuesta en dos aspectos esenciales que la organización debe adherir al ADN del trabajador, estos son el nivel de compromiso y la identidad del trabajador con la misión, la visión y los valores o principios institucionales, de lo contrario no podría asegurarse contar con un personal profesional y leal con los principios personales, por lo que se correría el riesgo de que puedan ser captados por la competencia.

La gestión de los recursos humanos es un elemento esencial en el funcionamiento eficaz de la organización y para el caso del sistema educativo, surge la necesidad de comprender y entender que el bien más valioso del sistema es el docente, quien a través de su labor garantiza la formación e instrucción de los estudiantes, asegurando de esta manera contar con personas que actúan y se desenvuelven responsablemente dentro de la comunidad, procurando su desarrollo para el bienestar de toda la población.

### **1.3.2. Imagen institucional**

Dávalos (2016) sostiene que es el conjunto de elementos que identifica a una organización, las mismas que reflejan diferentes virtudes y atributos tales como la calidad del servicio prestado, la confianza, la responsabilidad, el trato y el nivel de credibilidad y transparencia, todas ellas representadas en el logo, la marca y la prestancia que tiene en la sociedad.

Como podemos observar la imagen institucional es vital para el posicionamiento de la organización en el mercado, porque garantiza los niveles de competitividad y productividad, generando ganancias no solo monetarias sino de ascendencia y prestigio.

Corrales (2015) sostiene considera que la imagen institucional es el nivel de percepción que poseen los usuarios de una institución en base al conjunto de elementos que lo identifican y distinguen de las demás organizaciones, tales como la eficiencia en el servicio prestado, los valores que posee y el valor agregado que le asigna a cada uno de los servicios y productos que produce.

Olortegui (2016) lo define como el nivel de percepción que poseen los usuarios de una institución en base al conjunto de elementos que lo identifican y distinguen de las demás organizaciones, tales como la eficiencia en el servicio prestado, los valores que posee y el valor agregado que le asigna a cada uno de los servicios y productos que produce

La imagen institucional no solo es el distintivo que identifica a la institución con elementos tangibles, como es el caso de la infraestructura, personal que labora, equipamiento, etc., sino también compromete aspectos intangibles, como es el caso de la confianza, seguridad y prestigio del que goza la organización.

En su acepción genérica para Olortegui (2016) la imagen es el retrato que identifica a la organización, en la que se reflejas las características esenciales que la distingue de otras organizaciones, por lo mismo es considerado como el signo distintivo de identificación, las mismas que reflejan virtudes y potencialidades que posee la organización, siendo la más importante aquellas relacionadas a la confianza, credibilidad y prestigio.

García (2016, p.85) sostiene que:

La palabra imagen comprende un conjunto de significados a través del cual tenemos idea clara del objeto, lo que permite

identificarlo respecto de otros, por lo tanto, esta representación en el producto de la convergencia de creencias, impresiones, sentimientos, las mismas que le otorgan un sello distintivo y único.

Lo que debemos precisar es que la imagen es una representación particular que identifica a las personas, organizaciones e instituciones, las mismas que representan esquemas mentales interiorizados en el subconsciente, y que pueden ser favorables o positivas, como es el caso de organizaciones a quienes se las identifica con valores como prestigio, seguridad, etc., como también pueden ser negativas, como es el caso de la imagen institucional que tienen algunos organizados del estado en nuestro país a la que vinculamos con apreciaciones de ser burocráticas, informales y corruptas en el peor de los casos.

Es necesario precisar que la imagen es producto de las interpretaciones que le asignan las personas y con mejor criterio los usuarios de una organización, quienes, a través de las observaciones y el registro de datos obtenidos a través de fuentes directas o indirectas, estructuran una representación que identifica a la organización, las mismas que a nivel de criterios de competitividad o productividad, favorecen o perjudican el desarrollo y el logro de los objetivos institucionales.

Al respecto podemos mencionar lo señalado por Pineda (2016) cuando afirma que:

La imagen está formada por las cualidades que el usuario atribuye a una organización asignándole un significado positivo o negativo, la misma que determina o refleja lo que representa la organización para la sociedad en su conjunto, por lo que es necesaria construirla de manera participativa, porque esta trasciende también a las personas que laboran en la institución, por lo que actualmente es toda una ciencia, porque involucra mecanismos y estrategias de comunicación y relaciones públicas. p.57

Efectivamente, las organizaciones actualmente han entendido que los niveles de productividad y demanda que la organización tiene dependen de una buena imagen, razón por la cual han sistematizado todo un conjunto de

mecanismos y estrategias de marketing, publicidad y difusión de las virtudes que poseen, a fin de que las personas puedan estructurar una imagen adecuada, la misma que redundará en beneficio del logro de los objetivos institucionales, así como de los objetivos personales de los profesionales que laboran en la organización.

La imagen institucional es importante para la organización porque a partir de ella puede lograr posicionarse en el mercado, que, en el caso de las instituciones educativas, están orientadas a brindar un servicio de calidad, la misma que es reconocida por toda la población, por lo mismo se garantiza el prestigio no solo para la institución, sino también para los estudiantes y el personal docente y administrativo que labora en dichas instituciones.

Un problema esencial que está vinculada a la imagen institucional es aquella relacionado con la reputación de la organización, lo que determina en gran medida que la organización se mantenga vigente en el mercado o en el espacio al que se dedica, de lo contrario está condenado a perecer, perjudicando el desarrollo del personal que labora en dichas organizaciones y fundamentalmente de sus beneficiarios, usuarios o clientes.

#### **1.3.2.1. Eficiencia del servicio**

La eficiencia en el servicio según Soldevilla (2016) se refiere a los procesos sistemáticos que la institución organiza para alcanzar los objetivos previstos, la misma que exige una distribución técnica de los recursos humanos y materiales, maximizando sus potencialidades en beneficio de la organización.

La eficiencia comprende intrínsecamente a los procesos, es decir a la forma y manera de cómo se realizan los trabajos, la misma que debe satisfacer las necesidades, expectativas y demandas de los usuarios.

Existen muchos criterios para valorar la eficiencia en el servicio, pero en la mayoría de los casos se vincula a la apreciación que manifiestan los usuarios sobre el tiempo de atención, trato y la solución a los problemas surgidos en los mismos procesos.

Muchas veces las organizaciones pueden ser muy eficientes, pero en algunos casos esto no garantiza que logro de los objetivos institucionales, debido a que necesariamente la eficiencia debe estar ligada a la eficacia, es decir que lo bueno que se pueda hacer a nivel de procesos debe asegurar también alcanzar las metas y los objetivos previstos.

Un claro ejemplo de esta complementariedad entre eficiencia del servicio educativa y la eficacia lo representa el hecho de que los estudiantes universitarios puedan superar cada uno de los cursos o materias señaladas en el plan de estudios, pero si ni logran obtener el título, no habrán sido eficaces, por lo que al igual que en este caso, en las organizaciones no solo es suficiente con brindar un buen servicio o realizar las actividades de la mejora manera, sino que también se debe asegurar que esta forma eficiente de trabajo se refleje en el logro de las metas y lo objetivos.

#### **1.3.2.2. Valores institucionales**

Los valores institucionales están referidos esencialmente a los principios que sostienen todo el quehacer institucional, lo que se refleja en la apreciación o percepción que tienen los usuarios sobre la imagen que representa la organización para la comunidad en general.

Valderrama (2015) considera que los valores institucionales representan los modos idealizados que guían el comportamiento y la conducta de las personas y las organizaciones, asignándoles una identificación y representación colectiva, por lo que es necesario que todo el personal que labora en la organización estén empoderados de la misión, la visión y sobre todo de los valores institucionales que dirigen el quehacer cotidiano a nivel institucional.



Para este autor los valores institucionales son una guía de conducta deseada e idealizada que toda la organización ha establecido para sustentar cada una de sus actividades en su práctica convencida. Es decir, los valores institucionales se convierten en el derrotero que todos ansían alcanzar para beneficio de la organización.

### **1.3.2.3. Valor agregado**

Pereda (2014) sostiene que es el beneficio añadido que se le asigna a la realización de una actividad, en función a los criterios de calidad, costo, utilidad y marca. Es decir que el prestigio que la organización haya cimentado, se traslada al valor monetario o de servicio entregado por la organización, generando utilidades y permitiendo que los niveles de productividad y competitividad superen las expectativas de la organización.

Otra definición de valor agregado considera que es el valor adicional que adquieren los bienes y servicios en los procesos de transformación del producto, en ese sentido, para el caso del sistema educativo, el valor agregado representa el beneficio que obtiene el estudiante, al regresar de una institución educativa cuya imagen, prestigio y ascendencia es reconocida por toda la población. Es más, podemos señalar que este valor agregado también alcanza a los trabajadores, porque el beneficio que obtienen en cierta medida permite alcanzar los logros y las aspiraciones personales y profesionales.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera las competencias gerenciales se relacionan con la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona las competencias gerenciales con la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?

¿Cómo se relaciona las competencias gerenciales con los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?

¿Cómo se relaciona las competencias gerenciales con el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

La conveniencia de nuestro estudio considera que sirve para evaluar la pertinencia de la relación que existe entre las competencias gerenciales y la imagen institucional, en la medida que se pueda proporcionar información sustancial para organizar estrategias que permitan mejorar y afianzar la calidad de la atención.

La relevancia social de nuestra investigación considera que el estudio es trascendental en la medida que proporciona información y registros estadísticos, que evidencian la relación entre las competencias gerenciales y la imagen institucional, las mismas que servirán para organizar con mejor criterio los procedimientos de atención.

La justificación práctica considera que los principales beneficiarios con los resultados de nuestro estudio vienen a ser los usuarios de la institución educativa tomada como área de estudio, porque a partir de los mismos se deben reorientar la organización institucional con criterios de equidad e igualdad de oportunidades.

La justificación teórica se sostiene en el argumento de que el estudio aporta significativamente en el conocimiento sobre la relación que existe entre las competencias gerenciales y la imagen institucional, de tal forma

que se organicen formas y maneras para implementar estrategias didácticas tendientes a mejorar la calidad del servicio.

El estudio aporta instrumentos de acopio de información y de medición relacionado con las dos variables de estudio, las mismas que se han elaborado con todas las exigencias investigativas que el caso amerita y servirán para ser utilizados en otros estudios.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Determinar la relación entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Determinar la relación entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

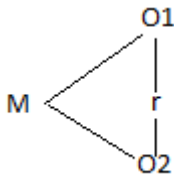
## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

Pino (2014) sostiene que el diseño de investigación es el plan o guía que se estructura con antelación para organizar sistemáticamente cada uno de los pasos que comprende el proceso de la ejecución del trabajo de investigación, la misma que permite comprobar las hipótesis.

El diseño utilizado en el proceso de la ejecución del trabajo de investigación viene a ser el descriptivo correlacional porque la intención y el propósito de la investigación viene a ser determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Esquema:



Donde:

M es la muestra de estudio.

O1 es la observación y medición a la variable competencias gerenciales

O2 es la observación a la variable imagen institucional

r es el dirección e intensidad de asociación entre las variables

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: competencias gerenciales

Variable 2: imagen institucional

## 2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Competencias gerenciales	Es el conjunto de capacidades en el ámbito profesional que garantiza la gestión y administración efectiva de las organizaciones que aseguran superar los niveles de productividad, mejorar la calidad del servicio y alcanzar los objetivos institucionales en base a la gestión y administración de los recursos humanos y materiales con los que cuenta la institución. (Alarcón F. , 2014)	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario con 27 ítems, la misma que será elaborada en base a las dimensiones y los indicadores.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productos</li> <li>✓ Recursos</li> <li>✓ Tiempo</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Credibilidad</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Celeridad</li> </ul>	
			Gestión de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección</li> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Evaluación</li> </ul>	
Imagen institucional	Es el nivel de percepción que poseen los usuarios de una institución en base al conjunto de elementos que lo identifican y distinguen de las demás organizaciones, tales como la eficiencia en el servicio prestado, los valores que posee y el valor agregado que le asigna a cada uno de los servicios y productos que produce. (Olortegui, 2016)	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario con 27 ítems, la misma que será elaborada en base a las dimensiones y los indicadores	Eficiencia del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Logros académicos</li> <li>✓ Objetivos curriculares</li> <li>✓ Celeridad en la atención al usuario</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Valores institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo</li> <li>✓ Honradez</li> <li>✓ Dignidad</li> </ul>	
			Valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura</li> <li>✓ Personal capacitado</li> <li>✓ Servicios de tutoría</li> </ul>	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Caballero (2014) lo define como el conjunto de individuos o eventos que proporcionan información vital para la realización del trabajo de investigación y comprenden características comunes.

La población considerada para la realización del trabajo de investigación ha sido distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por personal que labora en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018

Personal	fi	f%
Directivo	4	1.8
Docente	180	80.4
Administrativo	40	17.9
Total	224	100.0

Nota: N=224; Cuadro de Asignación de Personal

### 2.3.2. Muestra

Hernández (2014) lo define como parte representativa de la población, que garantiza contar con las mismas características y propiedades del conjunto total del marco muestral.

Para el caso de nuestro estudio el tamaño de la muestra ha sido calculado utilizando la siguiente fórmula estadística:



$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	224
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- α/2 =	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2) =	1.960
Probabilidad de éxito	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	141.73

El tamaño de la muestra es igual a 142 unidades de estudio, la misma que ha sido distribuida proporcionalmente de la siguiente manera:

Tabla 2

Muestra de estudio conformada por personal que labora en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018

Personal	fi	f%
Directivo	3	1.8
Docente	114	80.4
Administrativo	25	17.9
Total	142	100.0

Nota: n=142; Cuadro de Asignación de Personal

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica de recolección de datos

Alarcón (2015) considera que vienen a ser las competencias y procedimientos que el investigador organiza con la intención de acopiar la información para el logro de los propósitos investigativos.

Las técnicas utilizadas en la recolección de datos que se adecuan a las necesidades investigativas fueron las siguientes:

Variables	Técnica
Competencias gerenciales	Encuesta
Imagen institucional	Encuesta

#### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Peralta (2012) considera que vienen a ser los medios tangibles, físicos en el que se registran lo evidenciado en la técnica, facilitando la sistematización de la información acopiada.

Los instrumentos utilizados en el recojo de información vienen a ser los siguientes:

Variables	Técnica	Instrumento
Competencias gerenciales	Encuesta	Cuestionario
Imagen institucional	Encuesta	Cuestionario

#### 2.4.3. Validez

Bardales (2014) sostiene que es la característica intrínseca que posee todo instrumento que le permite valorar el logro de sus objetivos, es decir si el instrumento logra medir el evento para el cual fue elaborado.

Las pruebas de validez de los instrumentos utilizados se realizaron utilizando criterios estadísticos, para lo cual se calculó la varianza, la matriz de correlación y el cálculo de la R de Pearson que para todos los ítems superaron el valor de 0,21 asegurando la validez de los instrumentos de recolección de datos.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Hernández (2014) sostiene que la confiabilidad de los instrumentos es la propiedad que todo instrumento debe tener que le permite replicar resultados similares al aplicarse en diferentes contextos.

La confiabilidad de los instrumentos utilizadas en el recojo de los datos demandó el cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyos registros para los dos cuestionarios han superado el valor de 0,81 asegurando la confiabilidad de los instrumentos elaborados.

Los registros del Alpha de Cronbach asignan el valor de 0,864 para el cuestionario que mide la variable competencias gerenciales y 0,869 para el cuestionario que mide la variable imagen institucional.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Palacios (2014) sostiene que los métodos de análisis de datos es el conjunto de procesos de transformación que se realizan para organizar, presentar y analizar la información recabada con la intención de explicar, comprender e interpretar los resultados obtenidos.

Para el caso de nuestro estudio se han utilizado métodos teóricos como es el caso del análisis y la síntesis, así como métodos estadísticos, referidos principalmente al procesamiento de información de tal manera que se han elaborado tablas estadísticas, las mismas que han permitido sistematizar la información recabada a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Para el procesamiento de la información a nivel inferencial se han calculado estadígrafos de dispersión y de asociación, las mismas que demandaron el uso del software estadístico SPSS V22.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se solicitó la autorización de las autoridades que dirigen la institución educativa, gracias a la cual se ha podido contar con las facilidades del caso para el recojo de información.

Se ha procurado sistematizar con la formalidad que el caso amerita las citas y referencias bibliográficas, garantizando de esta manera la autoría y propiedad intelectual de todos los textos citados.

La originalidad del presente informe ha sido garantizada gracias al uso del software de similitud Turnitin.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del contraste entre competencias gerenciales e imagen institucional en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho 2018

Valores	Competencias gerenciales					Total	
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Imagen institucional	Deficiente	Recuento	24	5	1	0	30
		% del total	16,9%	3,5%	0,7%	0,0%	21,1%
Regular		Recuento	7	64	2	0	73
		% del total	4,9%	45,1%	1,4%	0,0%	51,4%
Bueno		Recuento	0	7	19	4	30
		% del total	0,0%	4,9%	13,4%	2,8%	21,1%
Excelente		Recuento	0	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	31	76	22	13	142
		% del total	21,8%	53,5%	15,5%	9,2%	100,0%

Nota: n=142; cuestionario de información

La tabla 3 nos permite observar que el 51,4% (73) de encuestados considera que la imagen institucional es regular, mientras que el 21,1% (30) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente.

La mayoría de las unidades de estudio en un 45,1% (64) sostiene que tanto la imagen institucional y las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que el personal directivo viene realizando estudios de especialización en temas relacionados con la gerencia educativa, razón por la cual las decisiones que se toman al interior de la institución tienen sustento técnico.

Tabla 4

Resultados del contraste entre competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho 2018

Valores			Competencias gerenciales				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Eficiencia Del servicio educativo	Deficiente	Recuento	26	0	0	0	26
		% del total	18,3%	0,0%	0,0%	0,0%	18,3%
	Regular	Recuento	3	66	0	0	69
		% del total	2,1%	46,5%	0,0%	0,0%	48,6%
	Bueno	Recuento	2	6	20	0	28
		% del total	1,4%	4,2%	14,1%	0,0%	19,7%
	Excelente	Recuento	0	4	2	13	19
		% del total	0,0%	2,8%	1,4%	9,2%	13,4%
Total	Recuento		31	76	22	13	142
	% del total		21,8%	53,5%	15,5%	9,2%	100,0%

Nota: n=142; cuestionario de información

La tabla 4 nos permite observar que el 48,6% (69) de encuestados considera que la eficiencia del servicio educativo es regular, mientras que el 18,3% (26) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente.

La mayoría de las unidades de estudio en un 46,5% (66) sostiene que tanto la eficiencia del servicio educativo y las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que a nivel institucional se vienen implementando y organizado de manera sistemática los servicios que la institución brinda a los estudiantes y los usuarios que visitan la institución, tratando de hacer efectivo el servicio que se brinda al público en general.

Tabla 5

Resultados del contraste entre competencias gerenciales y los valores institucionales en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho 2018

Valores		Competencias gerenciales					
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	Total	
Valores institucionales	Deficiente	Recuento	30	9	1	0	40
		% del total	21,1%	6,3%	0,7%	0,0%	28,2%
	Regular	Recuento	0	62	0	0	62
		% del total	0,0%	43,7%	0,0%	0,0%	43,7%
	Bueno	Recuento	0	3	21	0	24
		% del total	0,0%	2,1%	14,8%	0,0%	16,9%
	Excelente	Recuento	1	2	0	13	16
		% del total	0,7%	1,4%	0,0%	9,2%	11,3%
Total		Recuento	31	76	22	13	142
		% del total	21,8%	53,5%	15,5%	9,2%	100,0%

Nota: n=142; cuestionario de información

La tabla 5 nos permite observar que el 43,7% (62) de encuestados considera que el valor institucional es regular, mientras que el 28,2% (40) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente.

La mayoría de las unidades de estudio en un 43,7% (62) sostiene que tanto los valores institucionales como las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que existe una preocupación de parte del personal directivo de poder sensibilizar y empoderar en todos los agentes educativos, la práctica de los valores institucionales, las mismas que deben guiar y conducir todos los procesos académicos y administrativos a nivel institucional.



Tabla 6

Resultados del contraste entre competencias gerenciales y el valor agregado en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho 2018

Valores	Competencias gerenciales				Total	
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Valor agregado Deficiente	Recuento	27	4	0	0	31
	% del total	19,0%	2,8%	0,0%	0,0%	21,8%
Regular	Recuento	0	67	0	0	67
	% del total	0,0%	47,2%	0,0%	0,0%	47,2%
Bueno	Recuento	4	3	21	1	29
	% del total	2,8%	2,1%	14,8%	0,7%	20,4%
Excelente	Recuento	0	2	1	12	15
	% del total	0,0%	1,4%	0,7%	8,5%	10,6%
Total	Recuento	31	76	22	13	142
	% del total	21,8%	53,5%	15,5%	9,2%	100,0%

Nota: n=142; cuestionario de información

La tabla 6 nos permite observar que el 47,2% (67) de encuestados considera que el valor agregado es regular, mientras que el 21,8% (31) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente.

La mayoría de las unidades de estudio en un 47,2% (67) sostiene que tanto el valor agregado como las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que el personal directivo pretende otorgar un valor significativo a todos los servicios que la institución brinda tanto a los estudiantes, los padres de familia y al público que acude a realizar algún trámite a la institución de tal forma que la percepción del servicio recibido sea la más adecuada.

### 3.2. A nivel inferencial

#### 3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias gerenciales	,309	142	,000
Eficiencia servicio educativo	,290	142	,000
Valores institucionales	,266	142	,000
Valor agregado	,277	142	,000
Imagen institucional	,287	142	,000

Nota: n=142; instrumentos de medición

La tabla 7 registra que el  $p\_valor=0,000$  en todos los casos, por tanto, se asume la hipótesis alterna que afirma que los datos no configuran la curva normal, por lo que el estadígrafo elegido para calcular la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables y sus dimensiones corresponde a una prueba no paramétrica.

Los estadígrafos no paramétricos que calculan la dirección e intensidad entre las variables dependen de la escala de medición, por lo que en el caso de nuestro estudio al ser las variables del tipo ordinal se ha elegido el estadígrafo denominado Tau\_b de Kendall.

La prueba de normalidad ha considerado el uso del estadígrafo Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra supera las 50 unidades, por lo que estadísticamente es una exigencia utilizar este estadígrafo.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.2.1. Para la hipótesis general

##### Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

##### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre competencias gerenciales y la imagen institucional

Valores		Competencias gerenciales	Imagen institucional
Tau_b de Kendall	Competencias gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,802**
		N	142
Imagen institucional	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	142

Nota: n=142; instrumentos de medición

La tabla 8 registra que el valor de Tau\_b=0,802 lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta. El valor de la probabilidad (p-valor) resulta ser igual a 0,000 y no logra superar el valor del nivel de significancia  $\alpha=0,05$  razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

### 3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo

Valores		Competencias gerenciales	Eficiencia servicio	
Tau_b de Kendall	Competencias gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,836*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	142	142
	Eficiencia Servicio	Coeficiente de correlación	,836*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	142	142

Nota: n=142; instrumentos de medición

La tabla 8 registra que el valor de  $Tau_b=0,836$  lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta. El valor de la probabilidad (p-valor) resulta ser igual a 0,000 y no logra superar el valor del nivel de significancia  $\alpha=0,05$  razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

### 3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2

#### Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre competencias gerenciales y los valores institucionales

	Valores		Competencias gerenciales	Valores institucionales
Tau_b de Kendall	Competencias gerenciales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,835*
		N	142	142
	Valores institucionales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,835*	1,000
		N	142	142

Nota: n=142; instrumentos de medición

La tabla 10 registra que el valor de  $Tau_b=0,835$  lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta. El valor de la probabilidad (p-valor) resulta ser igual a 0,000 y no logra superar el valor del nivel de significancia  $\alpha=0,05$  razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

### 3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

Tabla 11

Cálculo de la asociación entre competencias gerenciales y el valor agregado

	Valores	Competencias gerenciales	Valor agregado
Tau_b de Kendall	Competencias gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,817*
		N	142
Valor agregado	Valor agregado	Coeficiente de correlación	,817*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	142

Nota: n=142; instrumentos de medición

La tabla 11 registra que el valor de Tau\_b=0,817 lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta. El valor de la probabilidad (p-valor) resulta ser igual a 0,000 y no logra superar el valor del nivel de significancia  $\alpha=0,05$  razón por la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, podemos afirmar que, existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

Actualmente la imagen institucional de las organizaciones es uno de los bienes más preciados, en la medida que representa no solo las características que las distinguen de otras organizaciones, sino que refleja la cultura organizacional, el compromiso y la responsabilidad social que tiene frente a la población, por ello es que existe la necesidad de que esta imagen sea adecuada, de tal forma que represente la filosofía de trabajo, dedicación y responsabilidad de la organización.

En esta parte del informe final de tesis se compara y contrasta los resultados obtenidos en nuestro estudio con aquellos que fueron registrados en los antecedentes de estudio, en ese sentido se ha organizado la discusión de la siguiente manera:

La tabla 3 nos permite observar que el 51,4% (73) de encuestados considera que la imagen institucional es regular, mientras que el 21,1% (30) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Ricoletti (2016) quien en su tesis titulado: Relación de las competencias gerenciales y el desarrollo institucional en la Institución Educativa "Ramón Fasseti" del Municipio de Mendoza, Argentina, afirma que, la imagen institucional se ve favorecido por la gestión eficiente que desarrolla el personal directivo, quien considera como prioritario la mejora del servicio educativo que brinda la institución, procurando que el público usuario salga satisfecho por el servicio prestado.

Efectivamente podemos observar que el 45,1% (64) de los encuetados considera que tanto la imagen institucional y las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que el personal directivo viene realizando estudios de especialización en temas relacionados con la gerencia educativa, razón por la cual las decisiones que se toman al interior de la institución tienen sustento técnico.

La tabla 4 nos permite observar que el 48,6% (69) de encuestados considera que la eficiencia del servicio educativo es regular, mientras que el 18,3% (26)



considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Gamaniel (2016) quien en su tesis titulado: Las competencias gerenciales y su relación con la imagen institucional en las instituciones educativas del distrito de Aguascalientes, México, afirma que, existe relación directa entre las variables de estudio ( $\rho=0,578$ ) lo que significa que la conducción de las instituciones educativas con criterios gerenciales permite mejorar la imagen institucional, en la medida que existe preocupación por hacer y desarrollar un trabajo efectivo, lo que en cierta medida contribuye a mejorar el nivel de percepción del público que acude a la institución a realizar algún trámite.

Es posible observar que en un 46,5% (66) los encuestados sostienen que tanto la eficiencia del servicio educativo y las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que a nivel institucional se vienen implementando y organizado de manera sistemática los servicios que la institución brinda a los estudiantes y los usuarios que visitan la institución, tratando de hacer efectivo el servicio que se brinda al público en general.

La tabla 5 nos permite observar que el 43,7% (62) de encuestados considera que el valor institucional es regular, mientras que el 28,2% (40) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Dueñas (2016) quien en su tesis titulado: Influencia de las competencias gerenciales en el desarrollo de la imagen institucional de la IEP "Rosa de América" del distrito de Pataz, Ancash, afirma que, existe predisposición y un nivel de compromiso muy alto por parte del personal directivo en organizar estratégicamente cada uno de los procesos administrativos y pedagógicos, con la intención de mejorar el servicio que la institución brinda de tal forma que la imagen institucional sea la más conveniente posible.

Efectivamente podemos observar que la mayoría de las unidades de estudio en un 43,7% (62) sostiene que tanto los valores institucionales como las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que existe una preocupación de parte del personal directivo de poder sensibilizar y empoderar en todos los agentes educativos, la práctica de los valores institucionales, las mismas que deben guiar y conducir todos los procesos académicos y administrativos a nivel institucional.

La tabla 6 nos permite observar que el 47,2% (67) de encuestados considera que el valor agregado es regular, mientras que el 21,8% (31) considera que es deficiente; por otro lado, también podemos observar que el 53,5% (76) considera que las competencias gerenciales se ubican en la valoración regular y el 21,8% (31) sostiene que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Torrado (2015) quien en su tesis titulado: Competencias gerenciales y el desarrollo de la profesionalidad docente en la IEP "José Olaya" de Huánuco, afirma que, existe relación entre las variables de estudio en la medida que el valor de  $Tau_b=0,487$ , mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  se ha asumido la hipótesis alterna, lo que significa que la dirección y conducción de la institución educativa con criterios gerenciales permite que el desarrollo de la profesionalidad docente sea efectivo, mejorando de esta manera la calidad del servicio que la institución ofrece a la comunidad.

Los resultados considerados en la tabla 6 nos permite observar que la mayoría de las unidades de estudio en un 47,2% (67) sostiene que tanto el valor agregado como las competencias gerenciales son regulares, esto debido a que el personal directivo pretende otorgar un valor significativo a todos los servicios que la institución brinda tanto a los estudiantes, los padres de familia y al público que acude a realizar algún trámite a la institución de tal forma que la percepción del servicio recibido sea la más adecuada.

## **V. CONCLUSIONES**

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018, afirmación que se sustenta en el valor de  $Tau_b=0,802$  lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta y al ser el  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 7)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018, afirmación que se sustenta en el valor de  $Tau_b=0,836$  lo que indica que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta y al ser el  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 8)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018, afirmación que se sustenta en el valor de  $Tau_b=0,835$  lo que significa que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta y al ser el  $p\_valor=0,000<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 9)

Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018, afirmación que se sustenta en el valor de  $Tau_b=0,817$  lo que significa que la asociación entre las variables de estudio es directa muy alta y al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 10)

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los especialistas de la Dirección de Educación de Ayacucho deben organiza eventos de capacitación relacionados con la importancia que reviste el desarrollo de las competencias gerenciales en la dirección de las instituciones educativas, a partir de la cual se deben establecer compromisos a fin de generar espacios para el intercambio de experiencias exitosas y de esta manera mejorar la imagen institucional para beneficio de los estudiantes y la comunidad.
2. El personal directivo que tiene a su cargo la dirección de la institución educativa tomada como área de estudio debe generar espacios de dialogo con todos los agentes educativos, a fin de acoger iniciativas y recomendaciones orientadas a mejorar la gestión directiva y la imagen institucional.
3. Los docentes que laboran en el área de estudio deben organizar mesas de trabajo y reuniones de intercambio de experiencias con la finalidad de generar propuestas que permitan mejorar la imagen institucional a partir de la práctica de competencias gerenciales en la conducción de instituciones educativas.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alarcón, C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Alarcón, F. (2014). *Gestión institucional y liderazgo directivo*. Lima: San Marcos.
- Alarcón, R. (2012). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Álvarez, A. (2016). *Competencias gerenciales y logros institucionales*. Lima: San Marcos.
- Bardales, J. (2014). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Bosetti, J. A. (2016). *Diagnóstico de la gestión educativa y la calidad de la educación*. Buenos Aires: Trillas.
- Caballero, J. (2014). *Elaboración de proyectos e informes de investigación*. Lima: EDCA.
- Camargo, J. (2015). *Gestión de los recursos humanos y el desarrollo institucional*. Lima: San Marcos.
- Corrales, R. (2015). *Importancia de la imagen institucional en el desarrollo profesional*. Lima: San Marcos.
- Dávalos, V. (2016). *Imagen institucional y calidad educativa*. Lima: San Marcos.
- Dueñas, M. d. (2016). *Influencia de las competencias gerenciales en el desarrollo de la imagen institucional de la IEP "Rosa de América" del distrito de Pataz, Ancash*. Pataz: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ancash.
- Farro, M. (2016). *Competencias gerenciales y la gestión de los recursos humanos*. Lima: Horizonte.
- Fernández, V. (2014). *Elementos de la organización empresarial*. Lima: Paidós.



- Foro Educativo. (2016). *Gestión de las instituciones educativas básicas y la calidad educativa*. Lima: Foro Educativo.
- Gamaniél, R. (2016). *Las competencias gerenciales y su relación con la imagen institucional en las instituciones educativas del distrito de Aguascalientes, México*. Aguascalientes: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad Autónoma de Guadalajara, México.
- García, G. (2016). *Importancia de la imagen institucional y los niveles de competitividad empresarial*. Lima: San Marcos.
- Gutiérrez, G. (2016). *Calidad del servicio educativo*. Lima: San Marcos.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huamaní, M. (2016). *Competencias gerenciales y el desarrollo de la imagen institucional en la IEP "9 de diciembre" de Sucre*. Sucre: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho.
- Olortegui, P. (2016). *Imagen institucional y calidad del servicio*. Lima: San Marcos.
- Palacios, J. C. (2014). *Investigación científica. Metodología cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Palacios, M. (2014). *Liderazgo directivo. Perspectivas y dificultades en las organizaciones educativas*. Lima: San Marcos.
- Palomino, R. (2016). *Competencias gerenciales y los estilos de gestión en la IEP "José Faustino Sánchez Carrión" del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho.
- Peralta, J. (2012). *Planes y proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Pereda, M. (2014). *valor agregado en los servicio comunitarios*. Lima: Mantaro.

- Pineda, G. (2014). *Competencias directivas y compromiso institucional*. Lima: San Marcos.
- Pineda, M. (2016). *Imagen institucional y posicionamiento en el mercado*. Lima: San Marcos.
- Pino, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Ricoletti, M. (2016). *Relación de las competencias gerenciales y el desarrollo institucional en la Institución Educativa "Ramón Fasseti" del Municipio de Mendoza, Argentina*. Mendoza: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Mendoza, Argentina.
- Rivera, M. (2016). *Competencias gerenciales y el proceso de enseñanza y aprendizaje*. Lima: San Marcos.
- Silvera, O. (2016). *Productividad y la competitividad empresarial*. Lima: Mantaro.
- Soldevilla, J. (2016). *Calidad del servicio educativo y el desarrollo profesional*. Lima: San Marcos.
- Torrado, G. (2015). *Competencias gerenciales y el desarrollo de la profesionalidad docente en la IEP "José Olaya" de Huánuco*. Huánuco: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Valderrama, C. (2015). *Valores institucionales y niveles de competitividad*. Lima: San Marcos.
- Zorrilla, M. (2016). *Manuel del Director*. Lima: Gráfica del Norte.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO-COMPETENCIAS GERENCIALES

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la competencia gerencial, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: PRODUCTIVIDAD</b>						
1	Los productos que se logran alcanzar al finalizar las actividades programadas reúnen las condiciones mínimas a nivel pedagógico y administrativo					
2	Los productos alcanzados en cada una de las actividades se deben a un proceso técnico de planificación.					
3	Lo que caracteriza a la gestión directiva es el logro de los productos previamente planificados.					
4	Los recursos materiales, económicos y humanos son técnicamente distribuidos.					
5	El personal directivo se caracteriza por gestionar diversos recursos para mejorar la calidad del servicio.					
6	Los recursos humanos y materiales son insuficientes para atender las necesidades y las demandas de la institución.					
7	La gestión directiva organiza las actividades administrativas y académicas a través de una efectiva gestión del tiempo.					
8	La institución se caracteriza por maximizar el tiempo en cada una de las actividades programadas.					
9	La gestión del tiempo a nivel institucional es un bienpreciado.					
<b>DIMENSIÓN II: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
10	La calidad del servicio que brinda la institución se sustenta en la credibilidad.					
11	La credibilidad que tiene la institución frente a la sociedad permite que la gestión comunitaria sea eficiente.					
12	El personal directivo procura que las actividades y el servicio que brinda la institución se sustenta en criterios de credibilidad.					
13	Los procesos pedagógicos y administrativos en la institución son eficaces.					
14	La eficacia de la gestión directiva se evidencia en el logro de los objetivos institucionales.					
15	La maximización de los recursos materiales, humanos y financieros permite calificar a la gestión directiva como eficaz.					
16	Los procesos administrativos y pedagógicos gozan					

	de celeridad a nivel institucional.					
17	La atención a los usuarios en la institución se realiza en forma oportuna y eficaz					
18	La celeridad en cada uno de los procesos caracteriza a la gestión directiva.					
<b>DIMENSIÓN III: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>						
19	La selección del personal que labora en la institución se realiza de manera técnica.					
20	La selección del personal que labora en la institución se adecua a las normas vigentes.					
21	Los procesos de selección desarrollada de manera técnica garantizan el logro de los objetivos institucionales.					
22	La gestión directiva se caracteriza por realizar procesos de capacitación a todo el personal que labora en la institución					
23	Los cursos de capacitación son gestionados frecuentemente por el personal directivo.					
24	Existe predisposición por parte de los docentes a desarrollar cursos de capacitación.					
25	La evaluación a nivel institucional se realiza en forma técnica					
26	Los procesos de evaluación previamente son consensuados a nivel de toda la institución.					
27	Los informes de los procesos de evaluación sirven para identificar y resolver las dificultades que se presentan a nivel institucional.					

## CUESTIONARIO-IMAGEN INSTITUCIONAL

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la imagen institucional, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: EFICIENCIA DEL SERVICIO</b>						
1	Los logros académicos alcanzados por la institución permiten mejorar la imagen institucional.					
2	La imagen institucional se ve favorecida a través de los logros académicos de estudiantes y docentes.					
3	Es frecuente que los estudiantes y docentes alcancen logros académicos en las distintas actividades desarrolladas en la comunidad.					
4	La institución educativa se caracteriza por alcanzar cada año los objetivos curriculares previstos.					
5	La institución goza a nivel de la población de una imagen institucional adecuado gracias al logro de los objetivos curriculares.					
6	El logro de los objetivos curriculares permite que la imagen institucional sea la más adecuada.					
7	La imagen institucional se ve favorecida gracias a la celeridad en la atención al usuario.					
8	Los tiempos previstos en la atención al usuario se respetan frecuentemente					
9	Los usuarios perciben que la imagen institucional es buena en razón de que los servicios que presta la institución se realizan con la celeridad del caso.					
<b>DIMENSIÓN II: VALORES INSTITUCIONALES</b>						
10	Lo que caracteriza a la institución es el trabajo responsable y solidario de todos los agentes educativos.					
11	Es muy frecuente promocionar entre los actores educativos el amor al trabajo responsable.					
12	Los estudiantes y el personal docente tienen empoderado					

	el valor del trabajo a nivel institucional.					
13	La honradez es lo que distingue a la institución a nivel de la comunidad.					
14	En toda actividad en la que participa la institución se pone énfasis en la honradez de cada uno de sus miembros.					
15	La honradez es un valor que se practica en todas las esferas de la institución.					
16	La dignidad es un valor que orienta el quehacer pedagógico a nivel institucional.					
17	La dignidad de todos los agentes educativos es un valor que se practica y se aprecia.					
18	La institución presenta una buena imagen ante la comunidad gracias a que en ella se practica la dignidad.					
<b>DIMENSIÓN III: VALOR AGREGADO</b>						
19	La institución ofrece a la comunidad una infraestructura pedagógicamente aceptable					
20	Podemos afirmar que la infraestructura de la institución es un valor agregado al servicio educativo que brinda.					
21	La infraestructura que posee la institución asegura que el proceso de enseñanza y aprendizaje tenga todas las condiciones adecuadas para ser eficiente.					
22	El capital humano con el que cuenta la institución garantiza un servicio de calidad.					
23	El personal capacitado y proactivo que tiene la institución hace que el proceso educativo sea eficaz					
24	La gestión directiva implementa estrategias y actividades para contar con un personal capacitado.					
25	Los servicios de tutoría son importantes en el desarrollo institucional.					
26	Los servicios de tutoría han permitido que los problemas que enfrentan los estudiantes sean convenientemente abordados					
27	Todo el personal directivo, docente y administrativo está abocado a brindar un servicio de tutoría eficaz.					

### FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir competencias gerenciales</i></b>		
Autores	Miguel Souza Piñera.		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar las competencias gerenciales		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Productividad Calidad del servicio Gestión de los recursos humanos		
Adaptado	Br. Medrano Sánchez, Esperanza Br. Salas Yerén, Marlene.		
Campo de aplicación	Docentes de instituciones educativas públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.864		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 66 puntos Regular : 66 – 89 puntos Bueno : 89 – 112 puntos Excelente : 112 – 135 puntos		



### FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir imagen institucional</i></b>		
Autores	Mariana Soler del Risco.		
Año de edición	2015		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la imagen institucional.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Eficiencia del servicio Valores institucionales Valor agregado		
Adaptado	Br. Medrano Sánchez, Esperanza Br. Salas Yerén, Marlene.		
Campo de aplicación	Docentes de instituciones educativas públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.869		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 66 puntos Regular : 66 – 89 puntos Bueno : 89 – 112 puntos Excelente : 112 – 135 puntos		

## ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### VALIDEZ-COMPETENCIAS GERENCIALES

#### 1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	1.126
V1_D1_P2	1.128
V1_D1_P3	1.264
V1_D1_P4	0.930
V1_D1_P5	0.999
V1_D1_P6	1.413
V1_D1_P7	0.999
V1_D1_P8	0.999
V1_D1_P9	1.444
V1_D2_P10	0.938
V1_D2_P11	0.999
V1_D2_P12	1.413
V1_D2_P13	0.938
V1_D2_P14	0.999
V1_D2_P15	1.379
V1_D2_P16	1.068
V1_D2_P17	1.183
V1_D2_P18	1.637
V1_D3_P19	0.875
V1_D3_P20	0.989
V1_D3_P21	1.344
V1_D3_P22	0.102
V1_D3_P23	0.271
V1_D3_P24	0.700
V1_D3_P25	0.102
V1_D3_P26	0.185
V1_D3_P27	0.455
PUNTAJE_TOTAL	227.702

## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D1_P10	V1_D1_P11	V1_D1_P12	V1_D1_P13	V1_D1_P14	V1_D1_P15	V1_D1_P16	V1_D1_P17	V1_D1_P18	V1_D1_P19	V1_D1_P20	V1_D1_P21	V1_D1_P22	V1_D1_P23	V1_D1_P24	V1_D1_P25	V1_D1_P26	V1_D1_P27	PUNTA JE_TOT AL
V1_D1_P1	1	-0.061	-0.222	0.045	0.152	.401	0.087	0.152	.388	0.101	0.152	.401	0.101	0.152	.415	0.084	0.119	0.347	0.116	0.142	.411	0.271	0.146	.388	0.271	0.101	0.144	-0.238
V1_D1_P2	-0.061	1	0.260	.434	.777	0.112	.419	.777	0.114	.429	.777	0.112	.429	.777	0.111	.405	.720	0.112	.441	.817	0.143	-0.193	0.137	-0.159	0.193	0.193	0.010	.745
V1_D1_P3	-0.222	0.260	1	0.117	0.235	.765	0.113	0.235	.749	0.127	0.235	.765	0.127	0.235	.783	0.109	0.197	.687	0.142	0.257	.811	0.224	-0.020	.440	0.224	0.024	.818	.401
V1_D1_P4	0.045	.434	0.117	1	0.357	0.011	.893	0.357	0.022	.908	0.357	0.011	.908	0.357	0.000	.864	0.352	0.041	.927	.372	0.011	0.153	-0.224	-0.286	0.153	0.119	0.180	.615
V1_D1_P5	-0.152	.777	0.235	0.357	1	0.243	0.344	1.000	0.251	0.342	1.000	0.243	0.342	1.000	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D1_P6	.401	0.112	.765	0.011	0.243	1	0.040	0.243	.988	0.012	0.243	1.000	0.042	0.243	.988	0.010	0.221	.949	0.013	0.214	.975	0.184	-0.163	.787	0.184	0.151	.576	.414
V1_D1_P7	-0.087	.419	0.113	.893	0.344	0.040	1	0.344	0.078	.983	0.344	0.040	.983	0.344	0.000	.967	.403	0.147	.968	0.359	0.011	.363	-0.216	-0.276	.363	0.115	0.174	.648
V1_D1_P8	-0.152	.777	0.235	0.357	1.000	0.243	0.344	1	0.251	0.342	1.000	0.243	0.342	1.000	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D1_P9	-0.388	0.114	.749	0.022	0.251	.988	0.078	0.251	1	0.053	0.251	.988	0.053	0.251	.977	0.076	0.280	.981	0.027	0.221	.964	0.185	-0.158	.768	0.185	0.165	.544	.436
V1_D2_P10	-0.101	.429	0.127	.908	0.342	0.012	.983	0.342	0.053	1	0.342	0.012	.963	0.342	0.000	.985	.406	0.100	.982	0.358	0.012	.378	-0.219	-0.272	.378	0.099	0.148	.640
V1_D2_P11	-0.152	.777	0.235	0.357	1.000	0.243	0.344	1.000	0.251	0.342	1	0.243	0.342	1.000	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D2_P12	-0.401	0.112	.765	0.011	0.243	1.000	0.040	0.243	.988	0.012	0.243	1	0.042	0.243	.988	0.010	0.221	.949	0.013	0.214	.975	0.184	-0.163	.787	0.184	0.151	.576	.414
V1_D2_P13	-0.101	.429	0.127	.908	0.342	0.012	.983	0.342	0.053	.963	0.342	0.042	1	0.342	0.000	.917	0.340	0.100	.982	0.358	0.012	.378	-0.219	-0.272	.378	0.099	0.148	.635
V1_D2_P14	-0.152	.777	0.235	0.357	1.000	0.243	0.344	1.000	0.251	0.342	1	0.243	0.342	1	0.235	0.333	.942	0.255	0.341	.983	0.219	-0.176	.579	0.012	0.176	0.126	0.031	.815
V1_D2_P15	-0.415	0.114	.783	0.000	0.235	.988	0.000	0.235	.977	0.000	0.235	.988	0.000	0.235	1	0.000	0.216	.918	0.000	0.207	.988	0.189	-0.169	.807	0.189	0.13	.609	.395



### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,428	APROBADO
V1_D1_P2	,364	APROBADO
V1_D1_P3	,457	APROBADO
V1_D1_P4	,348	APROBADO
V1_D1_P5	,658	APROBADO
V1_D1_P6	,457	APROBADO
V1_D1_P7	,369	APROBADO
V1_D1_P8	,447	APROBADO
V1_D1_P9	,335	APROBADO
V1_D2_P10	,267	APROBADO
V1_D2_P11	,418	APROBADO
V1_D2_P12	,658	APROBADO
V1_D2_P13	,445	APROBADO
V1_D2_P14	,365	APROBADO
V1_D2_P15	,475	APROBADO
V1_D2_P16	,447	APROBADO
V1_D2_P17	,659	APROBADO
V1_D2_P18	,521	APROBADO
V1_D3_P19	,367	APROBADO
V1_D3_P20	,558	APROBADO
V1_D3_P21	,457	APROBADO
V1_D3_P22	,659	APROBADO
V1_D3_P23	,524	APROBADO
V1_D3_P24	,457	APROBADO
V1_D3_P25	,457	APROBADO
V1_D3_P26	,659	APROBADO
V1_D3_P27	,457	APROBADO

CONFIABILIDAD-COMPETENCIAS GERENCIALES

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	Alfa de	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	Cronbach	
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		27
	Total	30	100,0		
<p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p>					

VALIDEZ-IMAGEN INSTITUCIONAL

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0,354
V1_D1_P2	0,257
V1_D1_P3	0,468
V1_D1_P4	0,257
V1_D1_P5	0,1257
V1_D1_P6	0,354
V1_D1_P7	0,684
V1_D1_P8	0,346
V1_D1_P9	0,245
V1_D2_P10	0,436
V1_D2_P11	0,457
V1_D2_P12	0,457
V1_D2_P13	0,468
V1_D2_P14	0,574
V1_D2_P15	0,267
V1_D2_P16	0,457
V1_D2_P17	0,467
V1_D2_P18	0,257
V1_D3_P19	0,436
V1_D3_P20	0,457
V1_D3_P21	0,348
V1_D3_P22	0,416
V1_D3_P23	0,329
V1_D3_P24	0,138
V1_D3_P25	0,321
V1_D3_P26	0,468
V1_D3_P27	0,127
PUNTAJE_TOTAL	28,457

## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE TOTAL			
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.843**	0.066	.686	
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	0.024	1.000	.659	
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.843**	0.066	.686	
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	0.024	1.000	.659	
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.843**	0.066	.686	
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	0.024	1.000	.659	
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.843**	0.066	.686
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	0.024	1.000	.659	
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.921**	0.011	-	0.218	.843**	0.066	.686



V1_D2_P15	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1	-	0.302	0.066	,862**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.024	1.000	,659
V1_D2_P16	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	1	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D2_P17	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1	0.000	-	0.218	,921**	-	0.011	0.218	,921**	-	0.011	0.218	,843**	0.066	,686				
V1_D2_P18	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	1	-	0.318	0.036	,833**	-	0.318	0.036	,833**	-	0.318	0.075	,862**	,536				
V1_D3_P19	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P20	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	0.201	1	0.053	-	0.201	1.000	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652	
V1_D3_P21	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1	-	0.283	0.053	1.000	-	0.283	0.114	,964**	,616
V1_D3_P22	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P23	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	0.201	1.000	0.053	-	0.201	1	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652	
V1_D3_P24	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1.000	-	0.283	0.053	1	-	0.283	0.114	,964**	,616
V1_D3_P25	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P26	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843**	0.024	-	0.184	,843**	0.075	0.184	,737**	-	0.114	0.184	,737**	-	0.114	0.184	1	-	0.024	,528
V1_D3_P27	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	,862**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.024	1	,659
PUNTAJE_TOTAL	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,536**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,528**	,659**	1		

### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,364	APROBADO
V1_D1_P2	,348	APROBADO
V1_D1_P3	,457	APROBADO
V1_D1_P4	,648	APROBADO
V1_D1_P5	,457	APROBADO
V1_D1_P6	,268	APROBADO
V1_D1_P7	,659	APROBADO
V1_D1_P8	,354	APROBADO
V1_D1_P9	,447	APROBADO
V1_D2_P10	,364	APROBADO
V1_D2_P11	,557	APROBADO
V1_D2_P12	,457	APROBADO
V1_D2_P13	,648	APROBADO
V1_D2_P14	,447	APROBADO
V1_D2_P15	,326	APROBADO
V1_D2_P16	,268	APROBADO
V1_D2_P17	,568	APROBADO
V1_D2_P18	,659	APROBADO
V1_D3_P19	,438	APROBADO
V1_D3_P20	,328	APROBADO
V1_D3_P21	,657	APROBADO
V1_D3_P22	,557	APROBADO
V1_D3_P23	,468	APROBADO
V1_D3_P24	,661	APROBADO
V1_D3_P25	,457	APROBADO
V1_D3_P26	,457	APROBADO
V1_D3_P27	,557	APROBADO

CONFIABILIDAD-IMAGEN INSTITUCIONAL

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	Alfa de	
Casos	Válido	30	100,0	Cronbach	N de elementos
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0	<b>,869</b>	<b>27</b>
	Total	30	100,0		
<p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p>					

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: COMPETENCIAS GERENCIALES E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA “MARISCAL CÁCERES” DE AYACUCHO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera las competencias gerenciales se relacionan con la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias gerenciales con la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias gerenciales con los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona las competencias gerenciales con el valor agregado que proporciona la Institución</p>	<p><b>General</b></p> <p>Analiza la relación entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias gerenciales y el valor</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la imagen institucional de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y la eficiencia del servicio educativo prestado a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y los valores institucionales de la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el valor agregado que proporciona la</p>	<p><i>Variable 1:</i> <i>Competencias gerenciales</i></p> <p><i>DIMENSIONES:</i> ✓ <i>Productividad</i> ✓ <i>Calidad del servicio</i> ✓ <i>Gestión de los recursos humanos.</i></p> <p><i>Variable 2:</i> <i>Imagen institucional</i></p> <p><i>DIMENSIONES:</i> <i>Eficiencia del servicio</i> <i>Valores institucionales</i> <i>Valor agregado</i></p>	<p><i>Tipo de investigación:</i> <i>No experimental</i></p> <p><i>Nivel de investigación:</i> <i>Relacional</i></p> <p><i>Método de investigación:</i> <i>Cuantitativo</i></p> <p><i>Diseño de investigación:</i> <i>Descriptivo correlacional</i></p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><i>Población</i> <i>224 docentes que laboran en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres” de Ayacucho, 2018</i></p> <p><i>Muestra:</i> <i>142 unidades de estudio.</i></p> <p><i>Técnicas e instrumentos</i> <i>Encuesta</i></p>

<p>Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018?</p>	<p>agregado que proporciona la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018</p>	<p>Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres de Ayacucho en el año 2018.</p>		<p><i>Cuestionario</i></p> <p><i>Análisis e interpretación de datos</i></p> <p><i>Tablas</i></p> <p><i>Gráficos</i></p> <p><i>Estadígrafos de correlación</i></p>
--	---	--	--	---

## ANEXO 4: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD



### ANEXO N° 1

#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Agustín Quispe Huayta**, docente de la experiencia curricular Diseño Desarrollo del Proyecto de Investigación del Ciclo III – Maestría en Administración de la Educación y revisor del trabajo académico "Competencias gerenciales e imagen institucional en la Institución Educativa Pública Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2018", de la estudiante **Marlene Salas Yerén** he constatado por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin grado de coincidencia mínima que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto del 2018



Agustín Quispe Huayta  
Mg. Docencia y Gestión Educativa  
Doctor en Educación



## ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ANEXO N° 1

#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Agustín Quispe Huayta**, docente de la experiencia curricular Diseño Desarrollo del Proyecto de Investigación del Ciclo III – Maestría en Administración de la Educación y revisor del trabajo académico "Competencias gerenciales e imagen institucional en la Institución Educativa Pública Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2018", de la estudiante **Esperanza Medrano Sanchez** he constatado por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin grado de coincidencia mínima que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto del 2018



Agustín Quispe Huayta  
Mg. Docencia y Gestión Educativa  
Doctor en Educación.

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de opinión de docentes de la Institución Educativa Pública "Mariscal Cáceres"

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre las "Competencias gerenciales e imagen institucional" en la Institución Educativa Pública "Mariscal Cáceres" de Ayacucho en el año 2018.

**POBLACIÓN O UNIDADES DE ESTUDIO:** 142 docentes de la Institución Educativa Pública "Mariscal Cáceres" de Ayacucho.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Relación entre las variables y la dimensión, relación entre la dimensión y el indicador y relación entre el indicador y el ítems.

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
02	¿El instrumento responde a la operacionalización de variables?	✓		
03	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
04	¿La estructura del instrumento presenta claridad, coherencia y relevancia?	✓		
05	¿Los ítems son adecuados y pertinentes?	✓		
06	¿Los instrumentos de los ítems son válidos?	✓		
07	¿Se debe eliminar algunos ítems?	✓		


**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA:** 30 años

**EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN:** 5 años

**VALORACIÓN:** Aceptable

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Dr. Quispe Huayta, Agustín

  
Agustín Quispe Huayta  
Mg. Docencia y Gestión Educativa  
Doctor en Educación



## ANEXO 6: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA "MARISCAL CÁCERES"- AYACUCHO  
TRABAJO - HONRADEZ - DIGNIDAD

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

LA SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA "MARISCAL CÁCERES" DE AYACUCHO, QUIEN SUSCRIBE, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES Y FACULTADES, EXPIDE LA PRESENTE:

### CONSTANCIA:

Que, la señorita **ESPERANZA MEDRANO SANCHEZ** ha realizado la encuesta dirigido a los docentes en el mes de mayo con el tema "**Competencias Gerenciales e Imagen Institucional en la I.E. Mariscal Cáceres**", demostrando suficiencia profesional en el desarrollo de sus actividades.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada para fines administrativos.

Ayacucho, julio de 2018.



C.c. Archivo  
BPBC/GPG/sdfg.  
mrsc/sec.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA "MARISCAL CÁCERES"- AYACUCHO  
TRABAJO - HONRADEZ - DIGNIDAD

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

LA SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA "MARISCAL CÁCERES" DE AYACUCHO, QUIEN SUSCRIBE, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES Y FACULTADES, EXPIDE LA PRESENTE:

## CONSTANCIA:

Que, la señorita **MARLENE SALAS YEREN** ha realizado la encuesta dirigido a los docentes en el mes de mayo con el tema "**Competencias Gerenciales e Imagen Institucional en la I.E. Mariscal Cáceres**", demostrando suficiencia profesional en el desarrollo de sus actividades.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada para fines administrativos.

Ayacucho, julio de 2018.



C.e. Archivo  
BPBC/GPG/sdfg.  
mrse/sec.

ANEXO 7: FOTOGRAFIAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Yo Esperanza Medrano Sanchez, identificado con DNI N° 70772273 y Yo Marlene Salas Yacón, identificado con DNI N° 43074555, egresados del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos  , no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Competencias gerenciales e imagen institucional en la Institución Educativa Pública Mariscal Cáceres de Ayacucho 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33  
Fundamentación en caso de no autorización:

  
FIRMA  
DNI: 70772273



  
FIRMA  
DNI: 43074555



Trujillo 05 de Agosto del 2018