



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN

Imagen institucional y calidad educativa en una institución educativa del nivel primario,  
Santiago de Chuco-La Libertad, 2019.

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

AUTORA:

Br. Paz Aguilar Liseth Estefania (ORCID: 0000-0002-6814-3150)

ASESORA:

Dra. Chunga Pingo Gaby Esther (ORCID: 0000-0002-1033-7091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión y Calidad Educativa.

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, por su inmenso amor y bondad, por darme la fuerza y la inspiración para lograr mis objetivos, sin él nada es posible.

A mi padre Mauro, por el gran coraje de sacarnos adelante, por su esfuerzo, desvelo, empeño y dedicación día tras día, por el apoyo incondicional y por sus grandes consejos.

A mis hermanos John, Sandra, Mauricio y Jimena por sus palabras de aliento en todo momento, gracias infinitas.

Liseth

## **Agradecimiento**

Al doctor César Acuña Peralta, por brindar la oportunidad al magisterio nacional, de ser parte activa en el proceso de formación continua en los estudios de maestría en administración de la educación.

A los doctores y maestros de la escuela de postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” de Trujillo; por compartir sus experiencias profesionales y fortalecer nuestra capacidad pedagógica.

A la Dra. Gaby Esther Chunga Pingo; asesora científica y metodológica del trabajo de investigación; por orientar el desarrollo del trabajo de investigación y sobre todo por su actitud propositiva en la elaboración del informe final de investigación.

Al director “Hugo Pedro Mendocilla Delgado” y padres de familia de la Institución Educativa N°80522 “Antonio Robles Tiburcio” de Santiago de Chuco, por facilitar la realización de actividades de recolección de datos.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA DE POSGRADO

#### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

EI/La BACHILLER PAZ AGUILAR, LISETH ESTEFANIA, para obtener el Grado Académico de MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION, ha sustentado la Tesis titulada:

Imagen institucional y calidad educativa en una institución educativa del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019., autorizada mediante la Resolución Jefatural N° 1263 / 2019 – EPG – UCV

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo recomendado lo siguiente:

[Empty box for recommendations]

Trujillo, 11 DE ENERO 2020

PRESIDENTE: Dra. DURAN LLARO, KONY LUBY

SECRETARIO: Mg. DIAZ AGREDA, JORGE LUIS

VOCAL: Dra. CHUNGA PINGO, GABY ESTHER

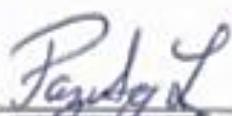
### **Declaración de autenticidad**

Yo, Liseth Estefania Paz Aguilar con DNI N° 45861516, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Imagen institucional y calidad educativa en una Institución Educativa del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019." presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de maestro en administración de la educación es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, enero del 2020



Br. Liseth Estefania Paz Aguilar

DNI: 45861516

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Población, muestra, y muestreo (incluir criterios de selección).....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Procedimiento.....	29
2.6. Método de análisis de datos.....	29
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	47
Matriz de consistencia.....	47
Instrumentos.....	49
Ficha técnica.....	51
Matriz de evaluación por juicio de expertos.....	53
Matriz de validación del instrumento.....	57
Validez de confiabilidad.....	59

Base de datos.....	67
Constancia de autorización de la Institución educativa.....	73
Acta de aprobación de originalidad.....	74
Informe de originalidad.....	75
Autorización de tesis en repositorio.....	78
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	79

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio Santiago de Chuco, 2019.....	30
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	31
Tabla 3: Nivel de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	32
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	33
Tabla 5: Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la imagen institucional y la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	34
Tabla 6: La imagen institucional y su relación con la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	35
Tabla 7: La imagen institucional y su relación con la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	36
Tabla 8 : La imagen institucional y su relación con la gestión estratégica de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	37

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	30
Figura 2: Nivel de las dimensiones de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	31
Figura 3: Nivel de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	32
Figura 4: Nivel de las dimensiones de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.....	33

## Resumen

Este trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la imagen institucional y la calidad educativa de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco, 2019. El tipo de investigación es no experimental-descriptivo, con diseño correlacional de corte transversal. La muestra fue de 157 padres de familia. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos se utilizaron el cuestionario de imagen institucional y el cuestionario de calidad educativa que fueron validados mediante cinco expertos. El grado de confiabilidad de cada instrumento se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que resultó para la variable imagen institucional  $\alpha = 0,919$  y para calidad educativa  $\alpha = 0.911$ . Se utilizó la prueba de Kolmogorv Smirnovilk para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ), ya que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por ende es necesario utilizar la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para determinar la relación entre ambas variables. Como resultado tenemos que el 52.8% de los padres perciben nivel regular sobre la imagen institucional, el 26.8% obtienen nivel malo, en tanto que el 20.4% perciben nivel bueno, determinándose así que la imagen institucional de la I.E. N° 80522, es de nivel regular y malo (79.6%). Mientras el 51.0% de los padres perciben nivel regular sobre la calidad educativa, el 29.9% obtienen nivel deficiente, en tanto que el 19.1% perciben nivel bueno sobre calidad educativa, determinándose que la calidad educativa de la I.E. N° 80522, es de nivel regular y deficiente (80.9%). Se concluye que existe una relación altamente significativa directa entre la imagen institucional y la calidad educativa; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0,852\*\*.

**Palabras clave:** Imagen institucional – Calidad educativa- padres de familia - gestión estratégica - recursos.

## Abstract

This research work had as a general objective to determine the relationship that exists between the institutional image and the educational quality of EI No. 80522 Antonio Robles Tiburcio of Santiago de Chuco, 2019. The type of research is non-experimental-descriptive, with design cross-sectional correlational. The sample was 157 parents. The technique used was the survey and as instruments the institutional image questionnaire and the educational quality questionnaire were used, which were validated by five experts. The degree of reliability of each instrument was determined by the Cronbach's alpha coefficient that resulted for the institutional image variable  $\alpha = 0.919$  and for educational quality  $\alpha = 0.911$ . The Kolmogorov Smirnov test was used for samples greater than 50 ( $n > 50$ ), since the levels of significance for the variables are less than 5% ( $p < 0.05$ ), showing that the data is distributed in a non-normal way; therefore it is necessary to use the non-parametric Spearman correlation test to determine the relationship between both variables. As a result we have that 52.8% of parents perceive a regular level over the institutional image, 26.8% obtain a bad level, while 20.4% perceive a good level, thus determining that the institutional image of the I.E. N ° 80522, is of a regular and bad level (79.6%). While 51.0% of parents receive a regular level of educational quality, 29.9% obtain a poor level, while 19.1% perceive a good level of educational quality, determining that the quality I.E. N ° 80522, is of a regular and deficient level (80.9%) It is concluded that there is a highly significant direct relationship between the institutional image and the educational quality; since a Spearman correlation coefficient of 0.852 \*\* has been obtained.

**Keywords:** Institutional image - Educational quality - parents - strategic management - resources.

## I. INTRODUCCIÓN

En torno a la realidad problemática se observa que la situación actual en la sociedad está sujeta a cambios y exigencias; y el mercado es cada vez mayor y altamente competitivo que nos obliga a buscar mejores formas para hacer de nuestra empresa o institución una de las más prestigiosas y competitivas, de tal manera que le permita tener un mejor posicionamiento dentro del mercado, por ende, mejores ingresos y beneficios; ya que un servicio de calidad implica que los consumidores tengan una percepción de impacto positivo y una mejor imagen de la institución. Por esto, una correcta gestión de los diferentes componentes que son parte del desarrollo evolutivo del suministro de servicios es muy necesario para la satisfacción del consumidor logrando así altas expectativas y la fidelización por parte de ellos. Así mismo, el tema referente a otorgar una educación de calidad se ha vuelto muy importante en la mayoría de los países del mundo porque permite que las personas tengan un mejor ingreso económico, originando a su vez, el progreso económico en favor de su país. **A nivel internacional** la problemática señalada por **Gonzales (2007)**, el autor menciona que la realidad de la institución educativa actualmente es la carencia de instalaciones propias, y las que alquila no cumple con las condiciones de espacios idóneos que se necesita para el excelente crecimiento de las actividades en los centros donde se realiza la acción que lleva a cabo el ICAP (Instituto Centroamericano de Administración Pública) , y como consecuencia de esto, la imagen institucional muestra un vínculo disparejo entre la imagen visual y entre el servicio de calidad que brinda. El alquiler y sus costos han ido en aumento desde la movilización a Curridabat y Montes de Oca, en Costa Rica, como así también por la fragmentación del área física de los establecimientos, que hace que aumente los precios, de igual forma por vías comunicacionales y movilidad. Ya que la organización cuenta con un terrenal en el Cantón de Vázquez de Coronado y como alternativa a la problemática planteada se realizó para la edificación de las obras un proyecto, con el propósito de terminar con las defectuosidades en la infraestructura de la parte física que tiene la organización actualmente y reconciliar de esa forma las proyecciones de la imagen física con la imagen que oferta su servicio. **Por otro lado, Rodríguez, Martínez y Montero (1995)**, ellos afirman que, además de Chile, también los países que conforman Latinoamérica, tienden a cambiar de manera paulatina las reformas educativas del sector educativo con la finalidad de que el servicio que se ofrece sea de calidad y cada vez mejor en la educación, de igual forma la igualdad con que se

brinda, apoyándose de diferentes programas que buscan la perfección de la propuesta del gobierno que tiene como fundamento el cambio y lo novedoso de los encargados del sistema educativo, esto se entiende que está destinado a directores, docentes y personal administrativo. También **Delors (1995)** concluye que, para ver mejoras en la calidad educativa en los países de Latinoamérica, se tiene que estructurar capacidades, de igual forma el currículo, tomando en cuenta los 4 cimientos fundamentales del sistema educativo como es: aprendiendo a ser, aprendiendo a aprender, aprendiendo a convivir y aprendiendo a hacer. Concluye que debido a que los estudiantes tanto en comprensión de textos y matemática de los países latinoamericanos, estaban posicionados de todos los países entre los últimos de los seleccionados para la evaluación a nivel mundial. **Badillo (2005)**, este autor formuló primordialmente como objetivo, el de indicar las medidas o acciones de cómo se conforman y asignan a la plana directiva, y comprobar si tal conformación ha tenido efectos en el trabajo cotidiano de tal directivo, a partir de actitudes de líder consiente, reflexivo, juicioso, con participación e ideas innovadoras; del mismo modo sobre la forma de actuar de los que integran la comunidad educativa y cual labor desempeñan, donde se indiquen mejorar los niveles de educación. Por otra parte, **a nivel nacional** la problemática señalada por **Ruiz (2018)**, según el autor se logró establecer que la relación entre la imagen de las instituciones y la cuota de mercado es significativa, dado que si la universidad muestra gradualmente una imagen deficiente, como consecuencia se obtendrá que el alumnado no quiera realizar sus estudios en ese lugar. Luego de aprender a manejar la gestión de la imagen institucional en las diferentes universidades de la región Iquitos, se estableció que la Universidad Científica del Perú se desenvuelve de forma regularizada, porque ha tenido conocimiento de sus debilidades y la forma de manejarlas; no obstante, se encuentran defectos, que no deben pasar por alto y por lo tanto deben ser atendidas, estas deficiencias también se diagnosticaron en la Universidad Peruana del Oriente, puesto que evidencia fallas en las interacciones recíprocas con los estudiantes; en cambio, la Universidad Privada de la Selva Peruana, presentó un rendimiento desfavorable, a causa de que la institución no realiza los acuerdos y objetivos establecidos políticamente; de igual forma se observa que las relaciones comunicativas no son de las más apropiadas, lo cual perjudica la atención que se le dá al cliente, asimismo no solucionan a tiempo las dificultades que se presentan, del mismo modo no posee una apropiada infraestructura para el desempeño de sus actividades, así como también los equipos tecnológicos y las instalaciones de las mismas

no están en perfecto estado, para concluir los trabajadores de la institución no visten de forma formal, quiere decir que de las universidades mencionadas ninguna han demostrado una buena imagen para sus clientes Por otro lado **Ávila (2017)**, afirma que: Hay relación significativa entre la percepción del servicio educativo en lo que refiere a calidad y la estrategia de la imagen de la institución en estudio. El vínculo que hay entre las dos variables es elevada y positiva. También se afirma que hay relación de manera significativa entre la apreciación del servicio de calidad educativo y las estrategias de posicionar a la Escuela Profesional en estudio. De igual forma este vínculo es eminente y alto. Los alumnos que respondieron a las encuestas señalaron que la escuela de periodismo de dicha casa de estudio, referente a la calidad del servicio que les ofrece regularmente es conforme a las perspectivas que tienen acerca de su trayecto profesional; sin embargo, existe también disconformidad por parte de algunos encuestados. También hay que tomar en cuenta que de los encuestados una proporción manifestó que la calidad del servicio no siempre es idónea. La estrategia para posicionar a la Escuela Profesional de la Universidad, ha conseguido una considerable aprobación de parte de los estudiantes, los cuales la consideran casi en todo momento adecuadas, habiendo también una minoría que se encuentra disconforme. A su vez, también cierto porcentaje manifestaron que tal estrategia solo es adecuada a veces. Mientras que **a nivel regional Montoya y Romero (2018)**, nos dice que: No se ve un crecimiento en lo que respecta a calidad educativa en nuestro país, todo lo contrario, se agrava, tanto por la infraestructura, por abastecimiento de los espacios de la escuela, o el aumento de más instituciones educativas, ni siquiera por preparación o actualización docente, que son liquidadas por los docentes mismos. Para reconfortar y aumentar el nivel educativo en el país, se necesita formar al individuo desde sus inicios en el nivel inicial hasta la docencia como profesional y apoyarles tanto con herramientas que le sirvan académicamente e intelectualmente, que sean indispensables y fomente la criticidad para su eficaz desempeño. De igual forma, se solicita que los representantes del Ministerio de Educación, no cambien a cada momento el currículo con conceptualizaciones pedagógicas innecesarias, en caso contrario los representantes deben seguir con un régimen político de seriedad de la evaluación de los productos del empleo de novedosas formas estratégicas para renovar la calidad educativa en nuestro país. En este contexto **a nivel institucional**, la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio es una institución rural ubicada en el distrito de Santiago de Chuco y se observa una deficiente imagen

institucional en la plana docente y administrativa por la falta de compromiso, comunicación, identidad con su institución, un buen clima laboral, falta de interés hacia el trabajo colegiado, además de la falta del uso de las TICs, afectando de esa manera que los padres sientan inconformidad con el servicio que brinda la institución y por ende su poco compromiso al no querer involucrarse en lo que coordina la institución ,trayendo como consecuencia el traslado de los estudiantes hacia otras instituciones o para otros la decisión de no matricular a sus hijos en el mismo colegio. De acuerdo con la calidad educativa hay deficiente acompañamiento y monitoreo en las aulas por parte del director hacia los docentes afectando directamente el aprendizaje de los estudiantes por consiguiente de la imagen de la I.E, falta de jornadas de reflexión con padres de familia. Ante esta problemática se realiza la presente investigación Imagen institucional y calidad educativa en una I.E del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019.

En los **trabajos previos** realizados se tiene como estudios a antecedentes ligados a las variables de estudio imagen institucional y calidad educativa y son de carácter nacional e internacional: A nivel internacional contamos con el estudio de **Guzmán (2015), en su investigación denominada: “Alcances de las relaciones públicas en la imagen pública de la Escuela Superior de Imagen Pública de la Universidad Galileo.”** El diseño del estudio fue de tipo no experimental, post factum, de corte transeccional con modelo de correlación descriptivo. Utilizaron tres instrumentos: Entrevista estructurada, fichas bibliográficas y observación participante. El estudio se destinó a los maestros que brindaron lecciones de relaciones públicas hasta diciembre del año 2013. En conclusión, la imagen de una institución que se transmite al público y de manera global, se muestran como un proceso más extenso que las habilidades comunicativas y el trato recíproco entre las personas que anhela la procreación de la percepción a través de la difusión de impulsos verbales y de forma no verbal que perjudiquen del público la subjetividad, que es la meta para alcanzar la aprobación positiva. **Según Espín (2014) en su estudio: “Diagnóstico y propuesta de identidad e imagen corporativa para la unidad educativa particular Alexander Wandemberg Internacional (AWI), de la ciudad de Quito”,** cuya finalidad fundamental fue analizar la comunicación institucional dentro de la institución para conocer la situación comunicacional actual y la percepción de los públicos. El estudio fue cualitativa y cuantitativa que se ejecutó a través de la entrevista a 3 autoridades importantes de la institución y la encuesta que fue de dos tipos, dirigida para el personal docente y administrativo, con una muestra de 35 en total y la otra para

150 alumnos de secundaria, con el fin de conocer sus percepciones y expectativas de la institución. Llegando a concluir que la “AWI” posee una identidad corporativa fijada por sus directivos, la misma que por parte de sus públicos no sienten que existe una identificación con la institución porque no encuentran el sentido ni la relación con ella. La identidad fue cambiada algunas veces y no posee un compendio de imagen en donde se pueda destacar los colores que debe utilizar, la tipografía, entre otros. También que sus públicos internos conocen la cultura corporativa y se sienten identificados con ella lo cual permite que estén todos alineados con lo que hace y a dónde va la institución. La imagen que quiere proyectar desde los directivos está acorde con la que perciben los públicos internos ya que la institución mantiene un buen nivel académico y un alto nivel de inglés, y se encuentran satisfechos con el buen trato. Además, cabe destacar que sus públicos afirman que no hay nadie encargado de la comunicación tanto interna como externa, y consideran que es importante que alguien pudiera gestionarla para mejorar la comunicación interna y ayude a mejorar la coordinación entre ellos. Por último tampoco cuenta con medios de comunicación idóneos. **También Alcaide (2017) en su estudio denominado: “La imagen de las instituciones de educación superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal”,** tuvo en su muestra a 438 estudiantes de dos universidades tanto pública como privada de Portugal y España respectivamente; la encuesta fue la técnica de recopilación de información, utilizándose un cuestionario, concluye que lo investigado acerca de los diversos stakeholders hace posible la presencia de más universidades involucradas con su contexto al tomar importancia por indagar los efectos que sus acciones transmiten a sus habitantes, empresas, etc. **Meza (2011) realizó un estudio sobre: El marketing educativo, la imagen institucional y el apoyo de los padres como predictores de la actitud de demanda de la educación universitaria adventista año 2011 México.** El objetivo principal fue analizar el marketing y el vínculo con la imagen organizacional de la educación superior de la universidad en estudio. El método que se usó para la investigación fue exploratoria, multivariada cuantitativa y descriptiva, contando con 152 estudiantes como muestra, se empleó la encuesta y la prueba de regresión múltiple. Se contrastó que la variable imagen institucional contribuye positivamente a la actitud de la demanda. También que se debe trabajar con los padres y realizar mayores esfuerzos para reconfortar la imagen de la institución. Según **Guédez y Osta (2012) en su artículo de investigación titulado: “Factores de la imagen**

**institucional universitaria: Perspectiva desde un sector del público interno, personal administrativo”, de la Universidad de Carabobo.** En el que concluye en la identificación de un total de nueve factores los cuales son de tipo laboral, social, de acceso, cultural, calidad académica y también de servicio, con visión a proponer estrategias para la gestión enfocadas a superar la manera de cómo está siendo percibida y alcanzar su fortalecimiento. Para recolectar la información se usó la encuesta destinada al personal administrativo de la universidad, aplicándose como instrumento un cuestionario de tipo semiestructurado y no probabilística por conveniencia como muestra, de una población de 2904 personas sólo se aplicó a 165 individuos. **Por su parte Vásquez (2015) en Manizales-Colombia, en su estudio “El Gerente Educativo, Constructor de la Calidad Educativa”** describió el vínculo entre el Gerente Educativo y la calidad educativa. El análisis bibliográfico y documental concluye que el Gerente Educativo es el principal constructor de Calidad Educativa, cuya función principal es la capacitación de seres humanos, útil y eficiente desde una perspectiva humanista e intelectual, exaltando el ser activo y permitiendo las ideas y los sueños de cada uno de los miembros de la institución, se reúne y forma un sistema de motivación y capacitación, promoviendo el desarrollo de las potencialidades humanas, su sabiduría, cultura, ciencia del trabajo histórico de las personas y los lugares. El Gerente debe ser un líder en el cambio cultural, político y económico, pero, sobre todo, en el nivel de conocimiento y búsqueda de excelencia, competencia, calidad, cobertura, eficiencia, inclusión, equidad, que son la base de las reformas educativas. **Trinidad (2016), en su tesis titulada “Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02”**, la muestra la comprendieron 13 directivos, 11 profesores y 19 psicólogos, sumando 145 en total. La metodología interpola una indagación mixta donde se acoplan métodos de forma cualitativa y cuantitativa, en la cual se usaron encuestas, entrevistas y grupos focales. Demostrando que el 72% de las organizaciones educativas vincula el PEI con toda la comunidad educativa, el 86% abastecen con formas estratégicas de calidad para poder evaluar los resultados y el 70% estructuran y planean eficazmente sus acciones. Evidenciándose que la evaluación interna consiente el reforzamiento de la gestión de la institución y la pedagógica, obteniendo óptimos progresos en la totalidad de los aspectos de la educación; a su vez, la preparación del PEI y PCI debe ser elaborada democráticamente entre todos los

sujetos educativos. Por otro lado, **Guerrero (2014), en su tesis: “Gestión pedagógica del docente para un proceso educativo de calidad en la escuela de educación básica Carlos Julio Arosemenatola de la ciudad de Quevedo”**, tuvo como fin investigar sobre la dirección pedagógica del educador para lograr un progreso de calidad en el sector educación, cuyo análisis está en base a un diseño de interpretación y descripción. La muestra estuvo integrada por educadores, alumnos en mayor número y padres de familia, haciendo un total de 510 individuos. Para ello, se usaron instrumentos basados en la escala Likert con 10 ítems. De forma descriptiva, se halló que la gran parte de maestros no son capacitados (90%), solo invierten su tiempo un par de horas para la preparación de sus sesiones (80%), una escasa cantidad no se hace participe en la planificación (29%) y que los principales problemas a enfrentar es la excedencia de aprendices y por último la forma de liderar de manera autoritaria (80%), y por otro lado interpretativamente, identificaron positivamente el vínculo del profesor con la incorporación de la comunidad-docente-escuela. De igual forma, hay la necesidad que el director propicie modificaciones y formas de innovar, en aspectos curriculares administrativas y organizacionales para fortalecer una adecuada gestión en lo pedagógico, visualizando una idea transparente de los principios, valores y normas que se ampara en la institución para que de esa manera sean reconocidos con la intervención de todos sus integrantes. **Para Gómez (2016) que en Sevilla-España, se propuso desarrollar una propuesta para mejorar la calidad de la gestión educativa desde las perspectivas de los directivos, profesores y equipos directivos.** La investigación bibliográfica y documental combina métodos cualitativos y cuantitativos en la aplicación de encuestas, entrevistas y grupos focales, llegando como conclusión que para valorar la calidad de la gestión educacional deben incluirse criterios enfocados tanto en la manera de organizar, la forma de planificar, mejorar la calidad, de capacitación y relacionados con las habilidades comunicativas, que nos servirán como referencia para guiar la evolución del proceso evaluativo de la calidad en las organizaciones educativas. **Martínez, Guevara y Valles (2016) en la investigación realizada por la Universidad Autónoma Indígena de México, titulada “El desempeño docente y la calidad educativa”**, uno de sus objetivos fue precisar el vínculo que existe entre desempeño docente y calidad educativa. Un total de 42 docentes formaron parte de la muestra, con una lista de cotejo como instrumento que sirvió para evaluar el desempeño dentro del aula con clases grabadas y también se usó un cuestionario con diversas preguntas de

manera estándar y notas determinadas por los alumnos. Además, el estudio tiene una perspectiva mixta, con proceso progresivo comprensivo y de tipo correlacional. Las conclusiones demuestran que entre el tiempo de servicio del educador y los resultados académicos de los aprendices hay una relación de nivel medio ( $r=0.578$ ;  $p$ ), esto quiere decir que los años de experiencia del educador tiene relación con la calidad educativa.

Por otra parte, a **nivel nacional Mariño (2017), con su estudio titulado: “La calidad del servicio y su relación con la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local N°01-El Porvenir, Trujillo 2017”**, propone como fin establecer la relación de la calidad del servicio con la imagen de la UGEL de un distrito trujillano. Fue una tesis descriptiva-correlacional, no experimental transversal. Su población fueron 2089 clientes; la muestra fue seleccionada forma aleatoria y distribuida en: 268 profesores, 25 auxiliares, 8 impulsores y 24 trabajadores del área administrativa, dando un total de 325 personas de los diferentes colegios educativos públicos y privados. La información fue recolectada mediante encuestas, por medio de cuestionarios en escala Likert. Concluyó que las variables estudiadas están asociadas de forma directa, con un valor de Rho de Spearman de 0.452 y significancia de 0.000. **Según Cahuina (2014), en su investigación “Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur, 2014”**. Su principal finalidad fue especificar si la calidad de servicio tiene efecto en la imagen de la institución, de la entidad antes mencionada. Realizó una labor de campo, con un modelo cuantitativo, desarrollado en el distrito arequipeño sur. La muestra estuvo conformada por 377 usuarios, se empleó como técnica a la encuesta y el cuestionario fue la fuente utilizada como instrumento. Se logró concluir que la calidad en su servicio ofrecido por la UGEL Arequipa Sur influye de forma conveniente en su imagen institucional. Asimismo, **Quiliche (2019), realizó una investigación titulada: “Clima Institucional y su relación con la calidad educativa en la Institución Educativa N° 80869-Conache, 2019”**, tuvo una muestra de 30 docentes de la I.E N° 80869-conache,2019, la muestra fue por conveniencia, debido a que se trabajó con un grupo único. Por ser una población pequeña, se trabajó con una muestra no probabilística, se empleó como técnica a la encuesta y su instrumento utilizado fue el cuestionario. Llegando a concluir que: - Se logró determinar que hay una relación altamente significativa directa entre clima de la institución y calidad educativa en la I.E N° 80869 Conache. Que se manifiesta en el coeficiente de correlación de Rho Pearson  $r= 0,897$ . Esto significa que,

a un alto nivel de clima institucional le toca un alto nivel de calidad educativa. **Para Polo y Cornejo (2018), realizaron una investigación titulada: “La Gestión Educativa y La Calidad Educativa, en La Institución Educativa N° 81014 Pedro M. Ureña - Trujillo 2017”.** El objetivo global fue determinar el vínculo que hay entre la gestión educativa y la calidad educativa. Estuvo enfocado en un diseño descriptivo y además correlacional. El 100% de los docentes que son un total de 35 formaron parte de la población y a los que se les destinó los cuestionarios que fueron aplicados. Concluye que: Se determinó que se evidencia una relación de forma directa y mesurada entre la gestión y la calidad en la institución trujillana. Con respecto a **Panebra (2019), realizó una investigación titulada: “Calidad Educativa en la Institución Educativa N° 6062 PERÚ EE UU - Villa El Salvador - Perú -2018”**, llegando a concluir que:-El nivel predominante de calidad de la I.E N° 6062 PERU EEUU – Villa El Salvador es medio (51.95%), lo cual implica debilidades tanto en la gestión estratégica, gestión del currículo para la formación integral y gestión de infraestructura y los recursos educativos.-El nivel predominante de la gestión estratégica en la IE N° 6062 PERU EEUU –Villa El Salvador, es medio (54.55%) lo que implica que existen dificultades por parte de los directivos para identificar el horizonte o la visión que se tiene para toda institución por lo que las metas no siempre son compartidas ni los objetivos institucionales son construídas colaborativamente.-El nivel predominante de formación integral como referente de calidad educativa en la I.E N° 6062 PERU EEUU –Villa El Salvador, es medio (51.95%) que conlleva a considerar que las acciones de planificación, ejecución y evaluación curricular, el establecimiento de mecanismos que permiten fortalecer las capacidades, habilidades de los maestros y del desarrollo de acciones de orientación a los alumnos no se hallan en condiciones esperadas para definir calidad educativa.-El nivel predominante tanto para soporte como para los recursos de los procesos pedagógicos como referente de calidad en la I.E N° 6062 PERU EEUU – Villa El Salvador, es medio (48.05%) que conlleva a considerar que existen debilidades en cuanto a lo que viene a ser la infraestructura y los recursos para que aporten a mejorar en el aprendizaje y el adiestramiento cabal de los estudiantes.

Las teorías relacionadas al tema con respecto a la variable imagen institucional o también llamada imagen corporativa es una pieza importante que las instituciones deben utilizar para decirle a su público objetivo quiénes son, que producen y en qué se distinguen de su competencia. A continuación, algunas definiciones del concepto de

imagen institucional o imagen corporativa desde la posición de diversos teóricos. Con respecto a **Matilla (2009)** nos menciona que la imagen está vinculado a la percepción de las personas, por ser un término subjetivo y, en efecto, la imagen de una institución o corporación es imposible que sea de forma objetiva, solo y únicamente de carácter racional. Lo que realmente interesa es lo que piensan las personas de lo que perciben de la realidad, pero jamás la realidad objetiva y lógica. (p. 20). **Según Limón (2008)** sostiene que: la imagen es lo que poseen todos los espectadores de una empresa, una institución u organización. Se determina para que sea vistosa y atrayente al público, de manera que produzca atracción en los usuarios, etc.; para que origine marca y sencillez en la demanda. (p.35). **Para Schelesinger y Alvarado (2009)** nos comenta que: la imagen es solo un prototipo de la misma realidad, mas no es la realidad, porque el individuo que observa tiene influencia importante en los resultados, especialmente en el caso de las instituciones, las imágenes son realizadas a través de diferentes formas como la percepción, nuestra experiencia, la memoria y edificaciones mentales, estas relaciones sostienen en parte la estabilidad. En sí la imagen no es una representación inmóvil, presenta una organización activa susceptible influenciada por las modificaciones que se ocasionan tanto en el contexto social como las herramientas estratégicas que usa la organización o también del campo rival. (p.12). **Por otro lado, Bravo, Montaner y Pina (2009)**, mantienen que: La imagen es considerada como la aglomeración de mensajes que se recibe, es lo que los espectadores guardan de una institución u organización. El inicio de este proceso se encuentra en el plan estratégico y cultura corporativa, donde se determinan los objetivos que evidencian la identidad de la organización, que se resumen en valores o cualidades suyos y que marcan la diferencia entre las organizaciones en competencia. Los objetivos de imagen son transferidos a través de técnicas de comunicación tanto de forma personal como impersonales, formando de tal manera una identidad institucional que la diferencia ante los demás, y que se graba en el nombre, en el símbolo y los colores de la institución. (p.69). Según **Amaya (2010)** la conceptualiza así: “la imagen es solo una idea de la percepción que los individuos captan con sus sentidos, como son las vivencias, experiencias, creencias, impresiones que la corporación proyecta sobre sí. (p.13). **Para Capriotti (2013)** señala que: “La imagen de una corporación viene a ser la interpretación que realizan los individuos, a raíz de cierto conocimiento que capta de la empresa, así como de la interacción que tiene con la misma.” Al respecto, podemos mencionar que es un grupo

de ideas que los espectadores se crean en la mente respecto a la información que recibe de una empresa. (p. 29). **Los autores Sánchez y Pintado (2013)** sostienen que: Imagen corporativa puede ser conceptualizada como una idea que configura cada persona, compuesta por la acumulación de atributos alusivos a la empresa; cada una de esas características puede cambiar, y encajar o no con la combinación de cualidades ideales de cada persona (p. 18). La imagen corporativa son las percepciones y experiencias del público, las cuales pueden ser positivas o negativas, todo dependerá de cómo se trata al cliente cuando se contacta y tiene un trato directo con la institución **Según Dowling (1994), citado por Mínguez (2000)** nos puntualiza que una organización es la responsable de crear en la memoria de los individuos la imagen institucional como impacto global como las creencias, los sentimientos. En si la imagen de una institución está organizada por las expresiones, impresiones, experiencias de diferentes individuos. (p 12). La ruta de formación de la imagen de una institución es principalmente amplio y complicado, y como cualquier proceso evolutivo de la imagen también se puede decir que es el producto que la persona realiza, quedando limitado a un grupo de cualidades aproximadamente significativo, estas cualidades son variables porque está expuesto a modificaciones, comprendiéndose de esta manera que la imagen de la organización evolucione con el tiempo. **Según Pizzolante (1999), citado por Molina (2013)**, marca una definición de imagen corporativa enfocándose inductivamente, de algo que rodea a la organización como un todo, dicha percepción de imagen es el contexto de una empresa, en otra palabras todo lo exterior de una compañía, no es más que la simbolización que tenemos en la mente de una cosa, por ejemplo de una organización es sin duda alguna su prestigio, es decir , es como uno percibe a la institución que le interesa, es el firmamento del criterio externo, quiere decir, del espejo de la organización misma. (p 20).

Los componentes de la imagen institucional, para algunos autores presenta cuatro elementos muy distinguibles y cada uno de ellos con un nivel diferente.

Como menciona **Mínguez (2013)**, entre los niveles encontramos el contexto, la identidad, la conducta y las habilidades comunicativas, que a su vez detectamos elementos de la imagen, como es la imagen básica o esencial, la imagen por contexto, la imagen fáctica y la imagen conceptual (p. 1). Con respecto al primer elemento o componente que es la imagen básica decimos que está conformada por características relacionados a la identidad principal de la empresa y a su percepción externa como

interna. Así mismo proyecta lo que es una institución inclusive antes de realizar, hacer o decir algo y por tal razón la base se ubica en la identidad que tenga la institución, primordialmente en la misión y visión. En cambio, la imagen por contexto procede de un acontecimiento determinante para la organización. Cualquier institución trabaja en un ambiente preexistente y muy difícil de cambiar. Podemos afirmar que cualquier organización aparte de ser de una forma peculiar, se encuentra en un espacio determinado. Son las características de este ambiente las que definirán una imagen contextual, la que necesitará de la imagen nacional y del sector en el que trabaje la institución. Esto quiere decir que la imagen contextual está compuesta por marcos políticos como viene a ser marco político y con base legal, también marco cultural y social, por un marco que vele por la economía y la tecnología, y por un marco del medioambiente. De esta manera una institución se puede favorecer de integrar a una nación con imagen mundial vigorosa o en caso contrario tendrá que batallar para contradecir imágenes que dañen de forma negativa a su nación. Por otro lado, la imagen factual es el producto del comportamiento de una institución. Si la imagen básica y la imagen por contexto son imágenes anticipadas, la imagen fáctica es indispensablemente efecto de un acto, de una conducta. El proceder puede ser perfecto y anticipado, o natural, lo que se interpreta en que parte de la imagen fáctica es dominada y en que parte no. De todas formas, la imagen fáctica es inmensamente complicada porque posee extensiones en un mayor número de espacios distintos, como puede ser comercialmente, mediáticamente, financieramente, socialmente, internamente, institucionalmente. En referencia a la imagen conceptual es comprendida y propagada por el ente organizacional por medio de diferentes medios de comunicación que dispone. Este elemento de la imagen institucional hace más fácil la apreciación de un modo organizacional, con una forma peculiar de expresividad que identifiquen a la organización y la distingan de las otras. El accionar comunicativo que otorgan espacio a la imagen conceptual, recae en la posibilidad de poseer espacio en los ámbitos tanto comercialmente, internamente, socialmente o sectorialmente.

Cuando hablamos de evaluación de la imagen, el autor **Manes (2004)**, refiere que: “Se sugiere que la imagen de una institución se mida, aunque sea cada año, con la finalidad de asentar contrastaciones de los trabajos efectuados en distintas etapas, para así obtener convicción formal del avance o regresión en la imagen que se pretende impulsar. (p.48). De lo presentado líneas atrás, la imagen de una organización está presente en todo el

tiempo de creación de una organización, por esta razón el autor toma en consideración que para evaluar la imagen de una organización, se realice por lo mínimo una vez por año, con el propósito de poder hacer cambios en las características negativas que la organización posea, las evaluaciones pueden ser aplicadas al público (alumnos, padres de familia) a través de una encuesta, otra manera puede ser con un cuaderno de reclamo, el número de vacantes requeridas, la cantidad de alumnos retirados y la razón por la que dejaron la institución, la proporción de deserción escolar, el apoyo de los padres, de los estudiantes, el buen desempeño de los maestros, actualización y capacitación de todo el personal, la gestión idónea de los recursos, el buen clima en la institución, estos criterios son relevantes en una institución educativa para su evaluación.

Por otro lado, la imagen de una institución es muy importante porque en un inicio se comprendía a la imagen como servicio o resultado y las formas de comercialización de ésta, que con otro nombre también se le llama como “imagen de marca”. Y cuando esta definición se amplía para englobar de igual forma a la empresa organizacional que comercializa dicho servicio se hace referencia a “imagen institucional”, por ejemplo, los centros educativos. Según **Van Riel (2001)** puntualiza que la imagen es considerablemente indispensable para la fuente de la imagen, que viene a ser el objeto de la imagen; y para el sujeto que es quien lo recibe. Y adiciona que, para este sujeto, la imagen integra la manera de abreviar la “verdad” acerca del “objeto” de un grupo de abreviaciones. Se ha encontrado relación sobre lo importante de la imagen institucional para la fuente y lo importante para su receptor. Cuanto mayor sea la fe que el sujeto coloque en la imagen de la institución al momento de tener una determinación, mucho mejor será si la organización tiene un prestigio fuerte.” (p.p 80-81). El especialista en imagen de instituciones y habilidades comunicativas en las corporaciones **Capriotti (2013)** mantiene que: “Actualmente una de las dificultades cruciales que hallamos es que las personas no son capaces de retener, memorizar con totalidad lo que las empresas les ofrece. Quiere decir, surge un elevado obstáculo de disimilitud de las utilidades que existen.” (p. 10). Es aquí en este espacio donde la imagen de las instituciones consigue un valor importante para la organización, a causa de que produce mérito para la institución y originando a su vez un preciado activo intocable estratégica de la empresa, porque si una empresa produce una imagen en los clientes esta podrá según **Capriotti, (2013)** apoderarse de un ambiente en la memoria de la gente; mermará la incidencia de las causas situacionales en la toma de decisiones para adquirir el servicio. (p. 11). A

través de la imagen que transmiten las instituciones o cualquier ente organizacional, desde ya “existen para los espectadores”. El nacimiento de una organización y su imagen establece su existir o no inexistir en las personas. El dilema presente y a posteriori no encuadra internamente en el punto de vista de la comunicación o sin ella, debido a que cualquier ente organizacional de algún modo comunican. También, Para **Salmones y Bosques (2014)**, nos menciona que la imagen de una organización, nos lleva a un acercamiento real y a un prestigio de la empresa para su clientela; en este sentido se determina que es una realidad que no se discute el hecho de reconocer la importancia de la estrategia de la imagen institucional en principios de este siglo XXI. Son demasiadas las contribuciones que han permitido el desarrollo de la imagen y del análisis de sus ventajas, consecuencia en los espectadores y solución de parte de las organizaciones, que paulatinamente, y desde el día en que inicio su estudio, se empezó a configurar todo un hilo de indagación acerca de una imagen no liberada, y sobre todo de contradicciones. (p.1).

Con respecto a las dimensiones, en el sector educativo se hallaron las siguientes: La primera es la dimensión Identidad institucional **que según Capriotti (2013)**, la conceptualiza como cualidades esenciales, duraderas y diversas de una institución, con que se reconoce a una institución, esto a escala introspectiva, y se diferencia así misma de las instituciones de su contorno. (p.21). Por otro lado, **Whetten (1985)** la define como: “la mezcla de todas las cualidades que conforman lo esencial de una organización; marca la diferencia frente a sus rivales, además son duraderas y estables con el pasar del tiempo.” (p 97). Los que trabajan para la organización, cuando logran identificarse con su institución, tienen disponibilidad a dar lo mejor de sí. También **Cortez (2002)** nos refiere que: “la identidad de una institución es como el “cuerpo de normas” con valores, una finalidad, pautas y trabajos organizacionales que al conducir sus obligaciones como contestación a un plan de sociedad le entreguen identidad en un lapso acordado de tiempo” (p 83). Esto quiere decir que el trabajador puede relacionarse con la normativa de la organización para que se pueda identificar con la entidad institucional. Con respecto a la segunda dimensión, **Comunicación Institucional**, **Mínguez (2000)**, hace referencia a “las opiniones que los espectadores creen propias del ambiente. Subordinada a esta dimensión encontramos la publicidad manipulados de forma directa por la empresa y los noticieros.” (p 23). Para **Weil (1992)**, en referencia a esta dimensión, nos dice: “apareció para imponer diferenciación entre la comunicación

y las acciones lógicas del mercado, en otras palabras de difusión y ventas de mercancía. Su propósito es apoderarse de la confianza, carisma y ganar credibilidad con sustento al poder de influyente político y social.” (p 31). En una organización la comunicación no puede ser vista como objeto, sino como sujeto en el interior de la empresa. **Brandolini (2009)** aseguró con referencia a esta dimensión: “Es un proceso de crear, intercambiar, procesar y almacenar información en el interior de un conjunto de objetivos definidos. Estos procesos de comunicación son aquellos que mantienen a las instituciones como una malla revuelta de vínculos donde participan distintos actores” (p 11). Esto quiere decir que el secreto es la comunicación en la institución, la brújula que conduce la gestión directiva y la organización de la organización para solucionar situaciones de armonía laboral, de gestión y asistencia al público espectador. Y según la tercera dimensión, **Realidad institucional, Searle (2001), citado por Jiménez (2007)**, nos comenta que: “Es un grupo de opiniones, actitudes y formas de comportarse de los que pertenecen a una organización, encima cualquier circunstancia que implique intención colectiva, por ejemplo, obrar de manera colaboradora. La adición de circunstancias organizacionales da figura a esta dimensión.” (p 18). Para **Chávez (2006)**, nos dice con respecto a esta dimensión que: “Es un grupo de atributos y carácter objetivo del individuo social de la organización. Información objetiva, sucesos de la realidad, el conjunto de situaciones verídicas en que se refleja su existir verdadero como un representante social” (p 98). Y con respecto a las definiciones de calidad educativa, **Mortimore (2008)** indica que “la institución de calidad es la que fomenta el avance de los alumnos con una extensa escala de resultados tanto intelectualmente, socialmente, moral y emocionalmente, tomando en consideración, su aspecto socio-económico, su entorno en la familia y sus saberes previos. Una excelente calidad en la educación aumenta las capacidades de las instituciones para lograr estos productos, lo que conlleva a acoger la ida de valor agregado en la eficacia institucional”. Por otra parte, **Cano (1998)** desarrolla una interpretación de forma descriptiva y reglamentaria de calidad, narrándola de esta manera: una explicación de manera descriptiva compararía la calidad con una “cualidad singular” o “rasgo mental o moral” tratando de librarse de manera inmediata de ideas moralistas, ajustándose a contar las particularidades que singularizan un objeto o condición. Se comprendería a la calidad en un sentido neutral, como el conjunto de atributos. (p. 63). Por lo consiguiente, la calidad educativa no es igual que decir eficacia o eficiencia porque es una secuencia de mejorar continuamente, que

requiere de la eficiencia, es decir la habilidad de elaborar lo óptimo con el menor de los tiempos y que involucra eficacia, en la razón de tener la habilidad para obtener los fines ofrecidos. **Según Ruiz (2011)**, “la calidad en la educación es lo ejemplar que se sigue, estableciéndose en el objetivo que guía los hechos educativos, comprendidas como experiencias que tiene intención de vivenciar por los aprendices en los salones y lugares como ambientes de interacción, como pequeñas sociedades con vínculos de planificación, estimable, productivas entre los participantes y componentes que la conforman.” (p. 20). La calidad es una clase de ideal que nos da motivación, para desarrollar y mejorar de forma permanente en todo lo que hagamos, especialmente en el sector educativo; no es necesario edificar un lugar de llegada, sino una perfección perseverante de todo lo que realizamos en la indagación de la perfección de los individuos. **Según Muñoz (2003)**, “cuando definimos sobre calidad educativa, aludimos a una educación con calidad, que actualmente resulta ser básica para que los estudiantes aprendan y se desarrolle, esto tiene influencia por diferentes factores que se hallan fuera o dentro del aula de clases, o incluso en el interior de la familia del estudiante. Para lograr que el estudiante adquiera aprendizajes y valores indispensables para lograr ganar y tener éxito en un futuro como adulto, la calidad tiene que ser fundamental, porque es responsable de menguar los obstáculos para poder conseguir los objetivos definidos.” (p. 30). La calidad en la educación tiene un rol muy vital porque los apoderados de los alumnos antes de registrarlos a sus hijos en la escuela, indagan y esperan que la institución ofrezca una educación excelente y que le ayude en un futuro, porque si los alumnos no logran el aprendizaje que los padres esperan, ellos tomaran la decisión de sacarlos de la institución afectando de esta manera al menor en su desarrollo intelectual, por lo que es indispensable desarrollar la calidad en la educación, siendo primordial para el Estado crear y usar políticas educativas y formas de enseñanza con metodología eficaces y provechoso para los estudiantes y docentes. En los planes de gobierno del sector educativo (MINEDU) hace énfasis en la calidad educativa, que se están ejecutando en el interior de las escuelas para lograr la calidad esperada de enseñanza-aprendizaje, esto se relaciona con la buena enseñanza, la excelente infraestructura y el buen liderazgo y gestión directiva. Todo esto delimita la calidad en la educación. Autores como **García (2000)** precisa que “la calidad educativa se relaciona con los objetivos que posee el sector social en formar a un buen ciudadano y los resultados deben estar conforme a los fines de la educación, que solo se pueden obtener con el paso

del tiempo.” (p. 87). Para el autor **Muñoz (2003)** nos dice que se tiene que considerar que necesidades presentan los estudiantes, porque para el autor la calidad en las instituciones educativas es una preocupación que debe solucionarse y esta responsabilidad lo recibe las políticas de estado y las decisiones que tomen con la educación de la nación. (p. 61).

Por otro lado, las características de la calidad educativa **Aguerrondo, (2011)** la calidad educativa se caracteriza por: Ser complejo y totalizante, podemos encontrar y poder hablar sobre calidad de la docencia, calidad de su infraestructura, calidad de los aprendizajes, dándole a cada uno su definición. Social e históricamente determinado, tiene como base los patrones históricos, sociales y culturales de su entorno. Se ajusta a los cambios de la sociedad y así poder orientar la educación de acuerdo al espacio y al tiempo. Constituye un patrón de control de la eficiencia del servicio, no es eficiente la calidad si el costo por alumno es menor, es necesario optimizar los medios con lo que se cuenta para brindar a toda una población una educación de buena calidad.

Y con respecto a los principios de calidad educativa **Rodríguez (2010)**, nos refiere que definir la calidad educativa para muchos autores es formalizar generalidades y perspectivas que enfocan a dar respuestas a los criterios de los que afirman, satisfacción del usuario sin dejar la coherencia con las políticas educativas, sistemas de gestión, valoraciones externas e internas, de establecer los niveles bajo las cuales serán evaluadas o calificadas, las fases de las instituciones educativas estatales o privadas, respondiendo así a las paradigmas sociales culturales de la actualidad.

Y cuando hablamos de enfoques de la calidad educativa **según la revista Uniminuto Virtual y distancia publicada por Nubia Melo, Lizet Bustamante y Diana Arévalo (2015)** muestran la calidad educativa desde los siguientes enfoques: -La Calidad Educativa según el enfoque Humanista : Este enfoque busca poner al hombre y su inteligencia como valor superior reconociéndolo como creador de su propio conocimiento, el docente se ve como un mediador y no como un simple instructor. Este enfoque percibe el aprendizaje como una construcción a través de la práctica social - La Calidad Educativa según el enfoque crítico: Este enfoque se basa en cuestionar y desafiar el dominio total de otros, busca desarrollar una conciencia crítica de sí mismo y de la sociedad que lo rodea. La teoría de esta corriente se centra en las diferencias que existen en el ingreso a la educación y de los productos de la escuela, de igual manera su

rol en la docencia. Diferentes profesionales en sociología y pedagogía de esta corriente se inclinan a relacionar la buena calidad con lo siguiente: una enseñanza que pueda fomentar la revolución social, un cronograma de estudios y las estrategias metodológicas que puedan estimular el estudio comentarista de los vínculos con la sociedad de los modos de producción y transmisión de los aprendizajes formales, de igual forma la intervención de los estudiantes de forma activa en el manejo de sus vivencias de aprendizaje.

Para los autores **Aspin, Chapman, y Wilkinson (1994)** abordan distintos objetivos que se necesita continuar en el sector educativo, que deben ser tomadas en cuenta si se quiere obtener una óptima calidad educativa.

Esta teoría plantea finalidades: Habilidades comunicativas de las diferentes culturas, quiere decir transmisión de nuevos aprendizajes a través de las distintas culturas a los alumnos. Solución a la necesidad e interés de los estudiantes y estar preparados para dar solución a las demandas de la sociedad. También propone que, al no cumplirse con estos propósitos, es imposible tener una excelente calidad en la educación, es decir que necesariamente se deben tener presente. (**Marchessi, 2000**).

Con referente a las dimensiones tenemos dos y son las siguientes:

Dimensión gestión estratégica que entiende el desarrollo y praxis relacionado a la gestión. (**Sineace, 2016**). Tienen como finalidad orientar y planificar las acciones de las instituciones educativas bajo un marco estratégico, lo que implica definición de una filosofía de trabajo, valores y metas compartidas, y establecimiento de objetivos pertinentes. Todo ello con el objeto de fortalecer las condiciones de aprendizaje, y los procesos suficientes que los educandos deben alcanzar para lograr una enseñanza aprendizaje integral esperados según lo señala el currículo (**Loera, 2004**). Se remarca la importancia del apoyo activo de cada individuo que es parte de la institución para lograr la escuela que queremos y el bien común. Evalúa la dirección institucional bajo un liderazgo pedagógico colaborativo que busca establecer y mantener la identidad compartida, que orienta la labor de la escuela no solo para mejorar los aprendizajes, sino también se orienta al desarrollo integro, para lograr el perfil de egreso que requiere la educación peruana enfatizando un currículo real, con nuevas estrategias pedagógicas donde se debe considerar más; que la gestión o la administración. Y con respecto a la segunda dimensión Formación integral soporte y recursos para el proceso educativo,

mediante esta dimensión se pone énfasis la formación del docente sobre planificación, ejecución y evaluación curricular donde permite fortalecer las capacidades docentes, también se encarga de fortalecer a la familia para que colaboren con los aprendizajes de sus hijos, fortalecer los procesos pedagógicos de los aprendizajes logrando así una formación integral en los educandos (Sineace, 2016). Es importante, señalar que todos estos procesos que lleva la escuela es formar educandos íntegros; teniendo una génesis social e histórica, válidos solo para una época y contexto específico (Díaz y Carmona, 2009). Esto significa que cada escuela debe organizar sus procesos pedagógicos en un contexto real con una interrelación permanente con sus parientes y su entorno, centrado en lo que necesita y espera el educando. Uno de los aspectos que evalúa esta dimensión se relaciona al desempeño docente, sobre todo a la manera de gestionar el currículo y los procesos pedagógicos. Para Castro (2005), la gestión del currículo hace alusión a la construcción de los deberes teóricos y prácticos asociados a la gestión escolar, ya sean aspectos administrativos como curriculares” (p. 13). Esto significa que el desempeño de los docentes debe lograr las dimensiones y competencia que se requiere y lograr maestros eficientes y eficaces. Otro factor que suma a la formación integral es el trabajo cooperativo facilitando la mejora de los aspectos pedagógicos, revalorando su identidad y la obligación de la escuela con el contexto local, siempre en función del educando logrando mejores aprendizajes significativos. Un servicio primordial para el desarrollo integral es la orientación educativa a través de la tutoría y sus áreas que componen el proceso de crecimiento evolutivo y desarrollo socio-afectivo-cognitivo y cultural. La tutoría en si ya tiene carácter formativo donde el docente interactúa con el estudiante logrando acompañarlo y orientándolo. De igual forma se considera el desarrollo secuencial y el apoyo de prácticas a los procesos referente a lo pedagógico, consideran también la forma de gestionar la infraestructura, así como los variados recursos que pueden ser de tipo material o financiados; de igual forma también consideran que el personal que apoya necesita del recomfortamiento de sus capacidades y administrativo, que cuentan como recursos humanos para que aporten con el progreso dando una atención de calidad a la comunidad educativa en especial al desarrollo de su formación íntegra de los menores y por consiguiente el avance en el aprendizaje. (Sineace, 2016). Lo que determina la dimensión referente a la infraestructura y los recursos. En primer término, el espacio físico es uno de los pilares esenciales de la acción educativa, pues constituye un aspecto importante en su formación educativa; un ambiente que cumpla

un espacio de formación integral donde los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes, todos estos requerimientos debe tener una institución educativa moderna, con una buena infraestructura para dar un servicio de calidad. Del mismo modo, los recursos materiales y didácticos cumplen un rol básico de soporte de los conocimientos curriculares y se constituyen un componente facilitador de las acciones de enseñanza-aprendizaje, pues cumplen función motivadora, estructuradora de contenido, didáctica, facilitadora del aprendizaje y de soporte al docente **(Blanco, 2012)**.

Para complementar la información, el vínculo entre calidad de la educación y la imagen de las instituciones, se presenta estos autores que relacionan ambas variables de estudio: **Según Escobar (2009)**, señala que: “La calidad y la imagen están directamente relacionados, debido a que el usuario se crea definida imagen del ente organizacional y lo ubica en su cerebro, tomando en cuenta una secuencia de características, que de acuerdo a la escala de percepción y expectativa, determinan al servicio o artículo si es de calidad o no. Y a la vez, estas características forman una fracción de la identidad de la institución, que necesitaran tener presente al señalar la táctica organizativa de comunicación.” (p.116) **Al respecto, Romero (2016)** en su artículo académico titulado “Calidad del servicio para el fortalecimiento de la Imagen Corporativa de las Industrias Papeleras de Documentos Fiscales”, infiere que: Los indicadores del modelo Servperf asumen que la primera variable es un factor que ayuda a fortalecer a la imagen corporativa; y todo ello se traduce como una práctica gerencial para lograr las metas propuestas” (p.102).

La formulación del problema es la siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y la calidad educativa de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco ,2019?

El presente trabajo se justificó teóricamente en la imagen institucional y calidad educativa, la cual permitió analizar las teorías que lo sustentan aportando más a la investigación científica sobre el tema, en su justificación práctica la investigación buscó ajustar los lineamientos teóricos y dió a conocer los resultados y reconocer las medidas correctivas para las variables de la investigación, desde la perspectiva social tuvo una gran importancia porque se enfocó en la percepción de los padres de familia y esta investigación servirá de antecedentes y orientación para la comunidad educativa de nuestra localidad y región, ya que brinda información actualizada sobre imagen

institucional y calidad educativa, desde lo Metodológico la investigación propuso un instrumento de recolección de datos y una vez que se demostró su validez y confiabilidad serán utilizados para otros investigadores y podrá aplicarse en la realidad y sobre todo en el campo educativo.

El objetivo general de esta indagación es determinar la relación que existe entre la imagen institucional y la calidad educativa de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, distrito de Santiago de Chuco - 2019. Y los objetivos específicos son: **O1:** Identificar la relación que existe entre la imagen institucional y la gestión estrategia de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, distrito de Santiago de Chuco, 2019. **O2:** Identificar la relación que existe entre la imagen institucional y la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, distrito de Santiago de Chuco - 2019.

Las hipótesis se plantearon de la siguiente manera: **H1:** Existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad educativa de la I.E N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco,2019, **H0:** No existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad educativa de la I.E N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco, 2019. Mientras que las hipótesis específicas son las siguientes: **H1:** Existe relación significativa entre la imagen institucional y la gestión estratégica de la I.E N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco – 2019, **H2:** Existe relación significativa entre la Imagen institucional y la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco - 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de estudio:

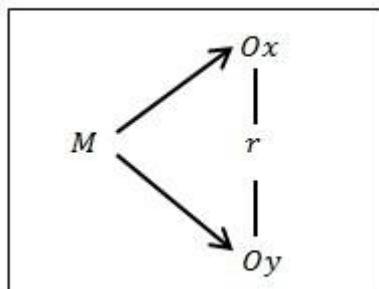
“Este estudio se basó en una investigación aplicada. El propósito es resolver problemas de nivel práctico. Es complementario la intención de efectuar recomendaciones al saber teórico”. (Landeau Rebeca, 2007, p.55).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), busca obtener el resultado de la indagación es por ello que es correlacional, basándose en la observación para medir la relación que existe entre la imagen institucional y calidad educativa de la I.E N° 80522 “Antonio Robles Tiburcio” de Santiago de Chuco; así mismo es descriptiva porque busca explicar las situaciones importantes de la investigación.

#### Diseño de investigación:

Este estudio arduo se ha desarrollado tomando en consideración el diseño no experimental, transversal, descriptivo -correlacional. Y según Hernández, Fernández y Baptista (2006), nos comenta que solo se necesita un grupo en este diseño, lo cual se somete una sola vez los instrumentos de medida. Para saber si hay relación entre las variables, los resultados alcanzados se tabulan estadísticamente.

A continuación, se visualiza el esquema:



M: Muestra 157 padres de familia

Ox: Variable Imagen institucional.

Oy: Variable calidad educativa.

r: Coeficiente de correlación entre la variable X, variable Y

## **2.2. Variables y Operacionalización de variables**

Según Tamayo (2004) afirma que las indagaciones que se realizan son de tipo cuantitativo, de la hipótesis se desligan las variables y la forma de operacionalizar conlleva a ejecutar la prueba, las variables se desprenden de la hipótesis y su operacionalización permite realizar la prueba, y los medios estadísticos le sirve de sostén.

El presente trabajo de investigación descriptiva correlacional cuenta con dos variables de estudio.

### **2.2.1. Variables.**

- **Variable 1:** Imagen institucional
- **Variable 2:** Calidad educativa

### 2.2.2. Matriz de operacionalización de la variable 1

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Imagen institucional	Los espectadores poseen un grupo de asociaciones mentales y a su vez creencias que captan de forma directa o también indirectamente de su comunicación diaria con otras personas, de otros servicios, de marcas, empresas, productos, etc., a esto se le define como imagen. Ríos (2009)	La imagen institucional será medida mediante un instrumento el cual es un cuestionario que evalúa la variable en las dimensiones: identidad institucional, comunicación institucional y realidad institucional, aplicando la escala de Likert. Y lo categoriza en: Bueno Regular Malo	Identidad Institucional	-Identidad visual  -Valores institucionales	Ordinal
			Comunicación Institucional	-Medios de comunicación.  -Relaciones interpersonales	
			Realidad Institucional	-Servicios que brinda.  -Recursos humanos y materiales.	

### Matriz de operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.2Calidad educativa	<p>“Los estudiantes y la forma de guiarlos y motivarlos es el propósito primordial de todas las I.E, ya que, si los estudiantes según sus probabilidades muestran un avance progresivo óptimo y en buenas circunstancias posibles, entonces dicha I.E se cataloga como una institución de calidad.</p> <p>Palacios (1996)</p>	<p>La calidad educativa será medida a través del instrumento el cual es un cuestionario desarrollado y escala de medición de Likert, por el que se categoriza en:</p> <p>Bueno Regular Deficiente</p>	<p>Formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo</p>	Desempeño docente	Ordinal
				Trabajo con familias y comunidad educativa.	
				Uso de la información	
			Gestión estratégica	Dirección institucional	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Un total de 265 padres de familia forman parte de la población de la I.E N° 80522, del distrito de Santiago de Chuco -2019.

**Cuadro 1**

Sección	Aula	Apoderados	%
1	A	29	11%
1	B	21	8%
2	A	39	15%
2	B	16	6%
3	A	31	12%
3	B	16	6%
4	A	25	9%
4	B	22	8%
5	A	23	9%
5	B	17	6%
6	A	26	10%
	Total	265	100%

### 2.3.2. Muestra

La muestra lo conforman 157 padres de familia de la I.E N° 80522, del distrito de Santiago de Chuco.

### 2.3.3. Muestreo

Se practicó un muestreo probabilístico aleatorio simple y estratificado siguiendo la siguiente fórmula para poblaciones conocidas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

$$n = \frac{Nz^2 * pq}{(N - 1)e^2 + z^2 * pq}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra.

N : Tamaño de la población = 265 alumnos de todas las secciones

z : Valor tabulado 1,96, de la distribución normal al 95% de confianza.

p : Probabilidad de ocurrencia de la característica observada 0,5  
q : Probabilidad de no ocurrencia de la característica observada 0,5  
e : Error de muestreo permitido, 0,05

**Reemplazando valores en la fórmula**

$$n = \frac{(265)(1,96)(0.5)(0.5)}{(265 - 1)0.5^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 157$$

**Cuadro 2**

Sección	Aula	Alumnos	%	Muestra
1	A	29	11%	17
1	B	21	8%	12
2	A	39	15%	23
2	B	16	6%	9
3	A	31	12%	18
3	B	16	6%	9
4	A	25	9%	15
4	B	22	8%	13
5	A	23	9%	14
5	B	17	6%	10
6	A	26	10%	17
	Total	265	100%	157

Fuente: Elaboración propia, según población del cuadro 1

**2.3.4. Criterios de selección**

**2.3.4.1. Criterios de inclusión**

- Se consideró padres de familia de la I.E pública del nivel primario 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco- 2019.

- Participación voluntaria de parte de los padres.
- No adolecer de enfermedad alguna al momento de realizar el cuestionario.

#### **2.3.4.2. Criterios de exclusión**

Manifiestar problemas mentales o de personalidad en el instante de responder el cuestionario de estudio.

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

#### **2.4.1. Técnicas**

Según Malhotra (2004), “La encuesta es una estructuración que se toma de acuerdo a la muestra a la que va ser ejecutada, a esto lo denomina como entrevista prediseñada, recolectando de manera específica información.”

Esta encuesta sobre la imagen institucional y calidad educativa, tuvo como propósito recopilar información de los padres de familia.

La técnica que se aplicará es la encuesta a través de la escala de Likert.

#### **2.4.2. Instrumentos**

El cuestionario se seleccionó como el instrumento a aplicar, Hurtado (2000) lo define “como una cantidad de preguntas”, para percibir la imagen institucional como el nivel de calidad educativa que se está generando en la I.E N°80522 de Santiago de Chuco, 2019.

Con respecto al cuestionario de Imagen institucional, este consta de 15 ítems: 5 ítems sobre la primera dimensión identidad institucional (visión institucional y valores institucionales); 4 ítems sobre la segunda dimensión comunicación institucional (medios de comunicación y relaciones interpersonales); 6 ítems sobre la tercera dimensión realidad institucional (servicios que brinda y recursos humanos y materiales). La valoración de cada alternativa es: 0 Completamente en Desacuerdo, 1 En desacuerdo, 2 Indeciso, 3 Parcialmente De Acuerdo y 4 De Acuerdo. Los niveles son Bueno, regular y malo.

El segundo instrumento es de calidad educativa. Este cuestionario sobre calidad educativa consta de 18 ítems que comprenden dos dimensiones: Gestión estratégica y formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo. La valoración de cada alternativa es: 0 Completamente en Desacuerdo, 1 En desacuerdo, 2 Indeciso, 3 Parcialmente De Acuerdo y 4 De Acuerdo. Los niveles son Bueno, regular y deficiente.

### **2.4.3. Validez:**

Para la validez antes de aplicarse en la indagación se ha considerado la opinión de 5 expertos quienes dieron la aprobación de que el instrumento era válido para la aplicación en esta investigación.

### **2.4.4. Confiabilidad**

Se aplicó la prueba piloto con una cantidad de 15 muestras que sirvió para medir la confiabilidad de los cuestionarios, como resultado se consiguió para el instrumento que mide la imagen institucional un grado de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.919$  ( $\alpha > 0.50$ ) y para el instrumento que mide la calidad educativa un grado de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.911$  ( $\alpha > 0.50$ ), lo que señala que los instrumentos que miden la imagen institucional y la calidad educativa son confiables.

## **2.5. Procedimientos**

Se coordinó con la escuela donde se aplicó la indagación, luego se conformó al personal que serviría de apoyo para la ejecución de los instrumentos previamente elaborados y seleccionados, posteriormente se aplicó el instrumento a la muestra de estudio.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Con la información adquirida por medio de los instrumentos de medida fue sometida para ser procesada por el programa estadístico SPSS por Windows Versión 25.0., el cual arrojó resultados numéricos y porcentuales que se presentaron en tablas, además de gráficos de barras y medidas de resumen, y con ayuda del análisis estadístico descriptivo se valuó el comportamiento de las variables de estudio. Gracias a la estadística inferencial por medio de las pruebas de correlación de Rho Spearman se pudo comprobar la hipótesis de correlación, las cuales determinaron estadísticamente la correlación que existe entre las variables seleccionadas; considerando que existe pruebas necesarias de significancia estadística, ya que la posibilidad de errar es menor al 5% ( $p < 0.05$ ) y de igual modo se examinó analíticamente la normalidad de los datos de cada variable, para la selección de la prueba estadística idónea, mediante la normalidad de Kolmogorv Smirnovilk, ya que  $n > 50$ .

## **2.7. Aspectos éticos**

Se mantuvo un cuidado especial en el anonimato de los instrumentos que se aplicaron y por consiguiente del consentimiento de los involucrados en la participación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

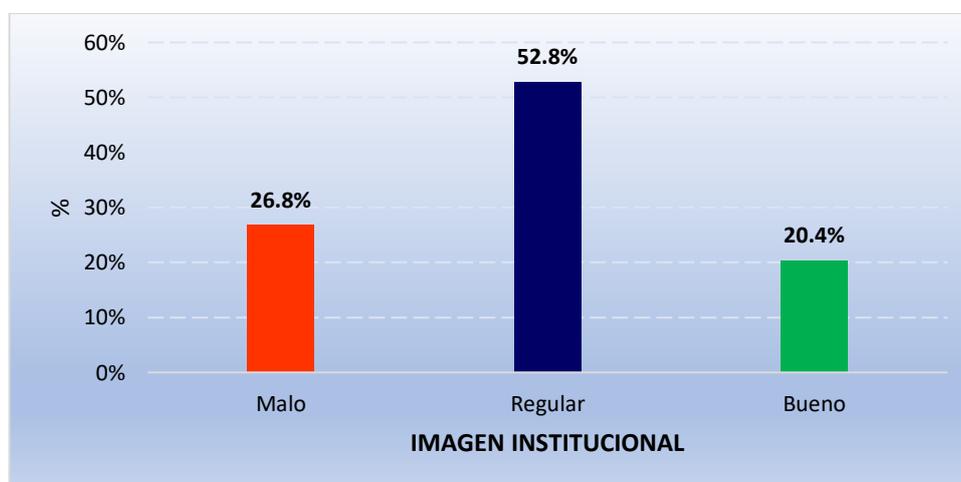
*Nivel de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.*

Variable 1	Escala	N°	%
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
Malo	00 - 20	42	26.8
Regular	21 - 40	83	52.8
Bueno	41 - 60	32	20.4
<b>Total</b>		<b>157</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de la imagen institucional, Santiago de Chuco - 2019.

#### Descripción.

En la Tabla 1 se observa que el 52.8% de los apoderados perciben nivel regular sobre la imagen institucional, el 26.8% obtienen nivel malo, en tanto que el 20.4% de los apoderados perciben nivel bueno sobre la imagen institucional. Determinándose que la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, es de nivel regular y malo (79.6%).



Fuente: Tabla 1.

**Figura 1. Nivel de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.**

**Tabla 2**

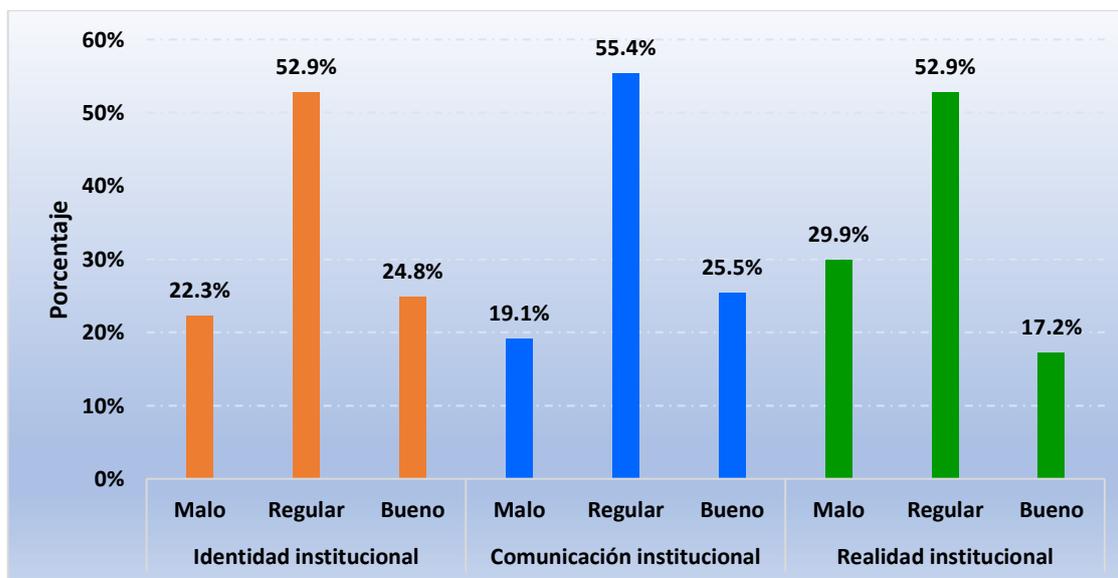
***Nivel de las dimensiones de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

Dimensiones de la imagen institucional	Identidad institucional		Comunicación institucional		Realidad institucional	
	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	35	22.3	30	19.1	47	29.9
Regular	83	52.9	87	55.4	83	52.9
Bueno	39	24.8	40	25.5	27	17.2
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de la imagen institucional, Santiago de Chuco - 2019.

**Descripción.**

En la Tabla 2 se observa que las dimensiones de la imagen institucional desde la perspectiva de los apoderados de la Institución Educativa N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, de Santiago de Chuco son en promedio de nivel regular y malo (77.5%).



Fuente: Tabla 2.

***Figura 2. Nivel de las dimensiones de la imagen institucional de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

**Tabla 3**

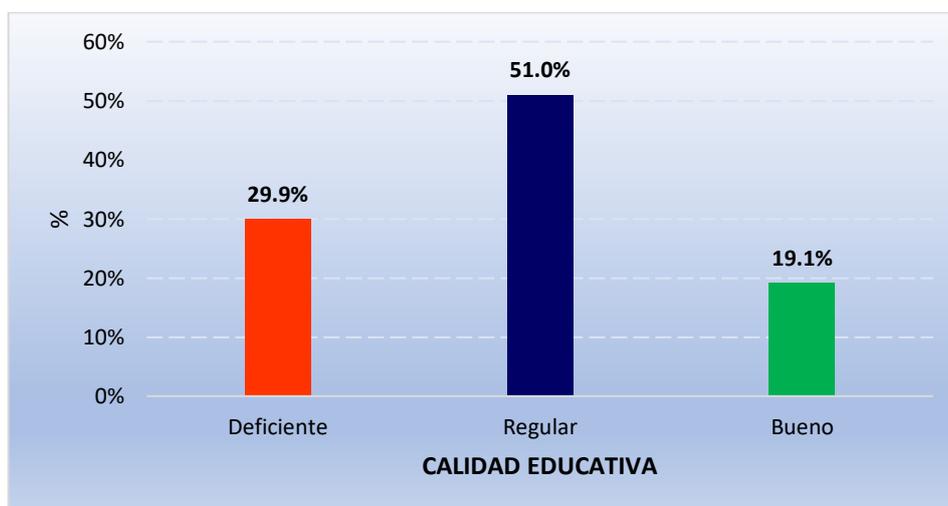
***Nivel de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

Variable 2	Escala	N°	%
<b>CALIDAD EDUCATIVA</b>			
Deficiente	00 - 24	47	29.9
Regular	25 - 48	80	51.0
Bueno	49 - 72	30	19.1
<b>Total</b>		<b>157</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de la calidad educativa, Santiago de Chuco - 2019.

### **Descripción.**

En la Tabla 3 se observa que el 51.0% de los apoderados perciben nivel regular sobre la calidad educativa, el 29.9% obtienen nivel deficiente, en tanto que el 19.1% de los apoderados perciben nivel bueno sobre la calidad educativa. Determinándose que la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, es de nivel regular y deficiente (80.9%).



Fuente: Tabla 3.

***Figura 3. Nivel de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

**Tabla 4**

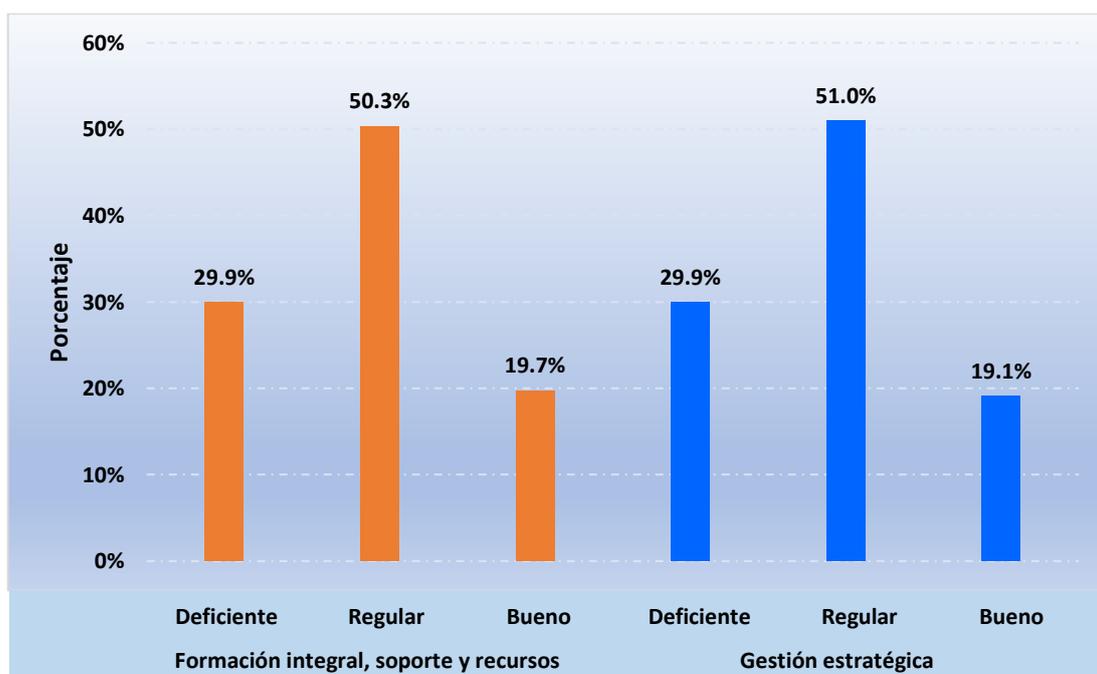
***Nivel de las dimensiones de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

Dimensiones de la calidad educativa	Formación integral, soporte y recursos		Gestión estratégica	
	N°	%	N°	%
Deficiente	47	29.9	47	29.9
Regular	79	50.3	80	51.0
Bueno	31	19.7	30	19.1
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de la calidad educativa, Santiago de Chuco - 2019.

**Descripción.**

En la Tabla 4 se observa que las dimensiones de la calidad educativa desde la perspectiva de los apoderados de la Institución Educativa N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, de Santiago de Chuco son en promedio de nivel regular y deficiente (80.6%).



Fuente: Tabla 4.

***Figura 4. Nivel de las dimensiones de la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

### 3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la imagen institucional y la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.*

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorv Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>0.084</b>	<b>157</b>	<b>0.008</b>
IDENTIDAD INSTITUCIONAL	0.095	157	0.002
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	0.113	157	0.000
REALIDAD INSTITUCIONAL	0.126	157	0.000
<b>CALIDAD EDUCATIVA</b>	<b>0.083</b>	<b>157</b>	<b>0.010</b>
FORMACIÓN INTEGRAL, SOPORTE Y RECURSOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO.	0.084	157	0.009
GESTIÓN ESTRATÉGICA	0.088	157	0.005

Fuente: Cuestionario de la imagen institucional y la calidad educativa, Santiago de Chuco - 2019.

#### **Descripción.**

En la Tabla 5 se observa que la prueba de Kolmogorv Smirnovilk para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre las variables imagen institucional y la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio.

### 3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** La imagen institucional se relaciona de manera directa y significativa con la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La imagen institucional no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

**Tabla 6**

***La imagen institucional y su relación con la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

Correlación Rho de Spearman	IMAGEN INSTITUCIONAL
<b>CALIDAD EDUCATIVA</b>	
Coefficiente de correlación de Rho Spearman	0.852**
Sig. (bilateral)	0.000
N	157

Fuente: Cuestionario de la imagen institucional y la calidad educativa, Santiago de Chuco - 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

#### **Descripción.**

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.852$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la imagen institucional se relaciona de manera directa y significativa con la calidad educativa de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

## HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** La imagen institucional se relaciona de manera directa y significativa con la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La imagen institucional no se relaciona de manera directa y significativa con la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

**Tabla 7**

***La imagen institucional y su relación con la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

Correlación Rho de Spearman	IMAGEN INSTITUCIONAL
<b><i>FORMACIÓN INTEGRAL, SOPORTE Y RECURSOS</i></b>	
Coefficiente de correlación de Rho Spearman	0.852**
Sig. (bilateral)	0.000
N	157

Fuente: Cuestionario de la imagen institucional y la calidad educativa, Santiago de Chuco - 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

### **Descripción.**

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.852$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la imagen institucional se relaciona de manera directa y significativa con la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

## HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** La imagen institucional se relaciona de manera directa y significativa con la gestión estratégica de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La imagen institucional no se relaciona de manera directa y significativa con la gestión estratégica de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

### Tabla 8

***La imagen institucional y su relación con la gestión estratégica de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.***

Correlación Rho de Spearman	IMAGEN INSTITUCIONAL
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	
Coefficiente de correlación de Rho Spearman	0.850**
Sig. (bilateral)	0.000
N	157

Fuente: Cuestionario de la imagen institucional y la calidad educativa, Santiago de Chuco - 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01) y también al 5% (0.05).

### Descripción.

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R_{ho} = 0.850$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la imagen institucional se relaciona de manera directa y significativa con la gestión estratégica de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

En este trabajo de ardua investigación se interpretan los siguientes resultados recibidos y procesados analíticamente de forma estadística en relación a las hipótesis mencionadas la cual detallamos a continuación:

Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre las variables imagen institucional y calidad educativa; porque se ha obtenido el coeficiente de correlación de Rho Spearman =0.852\*\* que señala que hay un alto nivel de imagen institucional, le pertenece un alto nivel de calidad educativa. Este cálculo se ha logrado con un Sig. (bilateral) ,000 equivalente a  $p < 0.05$ . Estos resultados coinciden parcialmente con la investigación **Mariño (2017)** la investigación que realizo propone como fin, asentar la relación de la calidad del servicio con la imagen de la UGEL de un distrito trujillano. Fue una tesis descriptiva-correlacional, no experimental transversal. Su población fueron 2089 clientes; la muestra fue seleccionada forma aleatoria y distribuida en: 268 profesores, 25 asistentes, 8 coordinadores y 24 trabajadores del área administrativa, dando un total de 325 personas de los diferentes colegios educativos públicos y privados. La información fue recolectada mediante encuestas, por medio de cuestionarios en escala Likert. Concluyó que las variables estudiadas están asociadas de forma directa, con un valor de Rho de Spearman de 0.452 y significancia de 0.000. Considera que para obtener una buena imagen de la institución la empresa debe examinar y llevar a cabo estrategias de mejora destinadas al reconfortamiento de proyectar una buena imagen por medio de la calidad del servicio, como una práctica gerencial para el logro de los objetivos empresariales.

En cuanto a la Hipótesis específica 1 se ha determinado que se evidencia una relación altamente significativa entre la dimensión formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la calidad educativa y la imagen institucional; porque se ha obtenido el coeficiente de correlación de Rho Spearman =0.850 \*\* con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) ) de manera que la imagen institucional se vincula de forma directa y significativa con la formación integral, el soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E. N° 80522 de Santiago de Chuco, 2019. Estos resultados coinciden con **Panebra (2019)** llegando a concluir que: -El nivel predominante de Calidad Educativa de la I.E N° 6062 PERU EEUU – Villa El Salvador es medio (51.95%), lo cual implica debilidades tanto en la gestión estratégica, gestión del currículo para la formación integral y gestión de la infraestructura y los recursos educativos. -El nivel predominante de formación integral como referente de calidad educativa en la I.E N° 6062 PERU EEUU –

Villa El Salvador, es medio (51.95%) que conlleva a considerar que las acciones de planificación, ejecución y evaluación curricular, el establecimiento de mecanismos que permiten fortalecer las capacidades de los docentes y del desarrollo de actividades de guía a los estudiantes no se hallan en condiciones esperadas para definir calidad educativa.-El nivel predominante de soporte y recursos para los procesos pedagógicos como referente de calidad educativa en la I.E N° 6062 PERU EEUU –Villa El Salvador, es medio (48.05%) que conlleva a considerar que existen debilidades en cuanto a la gestión de la infraestructura y los recursos para que aporten a la mejora de los aprendizajes y la formación integral de los estudiantes.

En cuanto a la Hipótesis específica 2 se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre la dimensión gestión estratégica de la calidad educativa y la imagen institucional; ya que se ha alcanzado el coeficiente de correlación de Rho Spearman =0.852 \*\* con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) se entiende que la imagen institucional se vincula de manera directa y significativa con la gestión estratégica de la I.E. N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, Santiago de Chuco, 2019. Estos resultados coinciden también con **Panebra (2019)**, llegó a las siguientes conclusiones: -El nivel predominante de la gestión estratégica en la I.E N° 6062 PERU EEUU –Villa El Salvador, es medio (54.55%) lo que implica que existen dificultades por parte de los directivos para identificar el horizonte o la visión que se tiene para toda institución por lo que las metas no siempre son compartidas ni los objetivos institucionales son construidas colaborativamente. Y diferentes a los de **Polo y Cornejo (2018)**, que llegaron a concluir que: -Se determinó que hay relación significativa entre la Gestión Educativa y la Calidad Educativa de la I.E. N° 81014 “Pedro M. Ureña“ de Trujillo, del 2017, lo cual se verificó con la prueba de Chi cuadrado de Pearson, encontrando que no hay una relación directa y significativa por lo tanto son dependientes. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,116 ( $p=0,000 < 0,05$ ) lo que indica que la relación es de forma directa y significativa al nivel 0,01 pero muy baja. Los resultados evidencian una percepción preponderante de baja Calidad Educativa con 60% y un nivel de percepción bajo del nivel de Gestión Educativa con un 74,3%.

## V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe una relación altamente significativa directa entre la imagen institucional y calidad educativa en la I.E N° 80522 de Santiago de Chuco, 2019. Esto se observa en el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,852. Es decir que, a un alto nivel de imagen institucional le corresponde un alto nivel de calidad educativa
2. Se logró identificar la relación entre la imagen institucional y la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo en la I.E N°80522 de Santiago de Chuco, 2019. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Rho Spearman= 0.850, indicando que hay una alta relación positiva.
3. Se logró identificar la relación entre imagen institucional y la gestión estratégica en la I.E N° 80522 de Santiago de Chuco, 2019. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.852, indicando que hay una alta relación positiva.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al director se sugiere a manera de reflexión, involucrar al personal docente en actividades que permitan intercambiar experiencias o actividades, ya que se sentirán motivados y valorados como parte importante de la institución y por lo tanto permitirá desarrollar la imagen de la prestigiosa institución y la calidad educativa en el centro de estudio investigado. De igual modo incluir en sus instrumentos de gestión, actividades nuevas con el fin de mejorar la imagen que transmite la escuela ante el público educativo.
2. A los docentes que incorporen a las actividades, contenidos, temas de debate entre los profesores para perfeccionar la calidad educativa, de tal manera que tengan otra herramienta metodológica para llevar a cabo una buena imagen de la institución.
3. Al personal que labora en la I.E N° 80522, Santiago de Chuco, tomar en cuenta los resultados de este trabajo con el propósito de colaborar desde su función con la imagen de la escuela donde se trabaja.
4. A los padres de familia que forman parte de la I.E N° 80522, Santiago de Chuco, unir fuerzas con el director, personal administrativo y profesores con proyección a incrementar la imagen de la institución y así mejorar la percepción de la calidad educativa.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J.; Chaparro, E.M. y Reyes, D.E. (2015). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Revista Iberoamericana sobre Calidad. Eficacia y Cambio en Educación, 13, 2, 5 – 26.*
- Amaya, M. (2010). *Percepción de la imagen corporativa del instituto nacional de estadística y censos, análisis y propuesta.* Escuela superior politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11105>.
- Ávila, M. (2017). *Percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la universidad Jaime Bausate Y Meza (tesis de maestría).* Universidad San Martín de Porres-, Lima, Perú.
- Bravo, R., Montaner, T. & Pina, J. (Marzo, 2009). *La imagen corporativa de la banca comercial, diferencias entre segmentos de consumidores.* *Universia Business Review.* (1), 66-83.
- Cahuina, M. (2014). *influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur, 2014* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4728>
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa.* España: La Muralla S. A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=abRZcOA2ycMC&printsec=frontcover&q=calidad+educativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSs9Xk3LnhAhVMw1kKHx9bCYQ6AEILjAB#v=onepage&q=calidad%20educativa=false>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa.* (4ta Ed.). Málaga, España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.
- Chariguamán, D. (2017). *El servicio al cliente en la imagen corporativa de la compañía de transporte escolar Cotranseptur de la ciudad de Puyo: periodo 2017* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4357/1/UNACH-EC--FCP-ING-COM-2017-0043.pdf>
- Cortés, N. (2014). *Implicaciones de las Emociones en la Evaluación de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Universitarios: una experiencia de caso con*

- estudiantes. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4061/4839>.
- Delors, J. (2016). *La Educación encierra un tesoro, informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI (compendio)*.
- Escobar, E. (2009). La relación Imagen-calidad en los servicios hoteleros. *Revista Española de Iberoamericana*, 2(5), 115-120. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/05/efea.htm>
- García, F.F. (2000). Los modelos didácticos como instrumentos de análisis y de intervención en la realidad educativa. Recuperado el 03-01-2018 de [http://www.uhu.es/francisco.pozuelos/docencia/pptt/pt1\\_enfermeria/biblioteca/3modelos\\_didacticos/modelos\\_%20didacticos\\_paco\\_gcia.pdf](http://www.uhu.es/francisco.pozuelos/docencia/pptt/pt1_enfermeria/biblioteca/3modelos_didacticos/modelos_%20didacticos_paco_gcia.pdf)
- Gonzales, G. (2007). *Imagen institucional del ICAP: perspectivas de la infraestructura física* (tesis de maestría). Instituto Centroamericano de Administración Pública - ICAP-, San José, Costa Rica.
- Guerrero, K. (2014). Gestión pedagógica del docente para un proceso educativo de calidad en la escuela de educación básica Carlos Julio Arosemenatola de la ciudad de Quevedo (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quevedo, Ecuador.
- Ipeba. (2012). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa? Matriz y guía de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular*. Lima: Autor.
- Limón, M (2008) *Imagen Corporativa: Estrategia Organizacional*. España: Editorial Ariel.
- Lluguín, E y Naranjo, J. (2016). La imagen corporativa del Hospital Provincial General Docente Riobamba y su incidencia en el usuario externo (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1456/1/UNACH-EC-R.BUBLI-2016-00001.pdf>
- Mantilla, K. (2009). Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas. Barcelona: Editorial UOC. S.L.
- Mariño, E. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local N°01-El Porvenir, Trujillo 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Martínez, E., Montaner, T., Pina, J., Bravo, R. & Buil, I. (2008). *La imagen corporativa de las entidades financieras en Aragón*. Fundación económica Aragonesa. (8), 9-49.

- Martínez, G., Guevara, A. y Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Revista Ra Ximhai* 12(6), 123-134. Universidad Autónoma Indígena de México. El Fuerte, México.
- Matova, H., Dzian, M., Triznová, M., Palus H. & Parobek, J. (2015). *Perfil de la imagen corporativa*. *El sevier*. 34(1), 225-230.
- Mendoza, S. (2012). *La gestión educativa y la percepción de la imagen institucional en las instituciones educativas de la red 06 UGEL 07-2012*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Mínguez, N. (2000). *Un marco conceptual para la imagen corporativa*. *Revista de estudios de comunicación*. 5 (8), 1- 11. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/17426/15201>
- Montoya, J y Romero, S. (2018). *Percepción de la calidad educativa y desempeño docente en la I.E. 80878 Alfonso Ugarte (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Licapa, Paijan.
- Mortimore, J. (2008). *Educación y sociedad*. España: Falcon Hive.
- Muñoz, C. (2003). *La educación superior ante las políticas derivadas de la crisis*. *Revista de la Educación Superior*, 65. ANUIES.
- Panebra, M. (2019). *Calidad Educativa en la Institución Educativa N° 6062 PERÚ EE UU - Villa El Salvador - Perú -2018 (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pasquel, G., Báez, V., Pauker, L. & Apolo, D. (2016). *Percepción, activos intangibles y stakeholders: modelo para el análisis de imagen corporativa*. *Mediterránea de comunicación*. 7(1), 179-196.
- Pastor, A., Alguacil, M., y Alonso, M. (2016). *Influencia de la calidad, satisfacción, valor percibido e imagen corporativa en la confianza en la marca en el servicio fitness*. *Revista de Psicología del Deporte*, 25 (1), 77-80.
- Pintado, T. & Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. (2da ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Polo, L. y Cornejo, F. (2018). *“La Gestión Educativa y La Calidad Educativa, en La Institución Educativa N° 81014 Pedro M. Ureña - Trujillo 2017” (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

- Quiliche, L. (2019). Clima Institucional y su relación con la calidad educativa en la Institución Educativa N° 80869-Conache, 2019 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). (Acceso el 15 de setiembre 2018).
- Rodríguez, W. (abril, 2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Rev. Actualidades Investigativas en educación*, 10(1), 1-28
- Ruiz , N. (2018). Gestión de la imagen institucional y su relación con la cuota de mercado de las universidades de Iquitos durante el año 2016 (tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Salas, J y Lucin, R. (2012). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” (tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Perú.
- Sandino, S. (2016). Identidad e imagen corporativa (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4237/sandinos.pdf?sequence=1>
- Schlesinger, M. & Alvarado, A. (2009). Imagen y reputación corporativa, estudio empírico de operadoras de telefonía en España. *Teoría y Praxis*. (6),9-29.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2012). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado de <http://www.ipe.org.pe/documentos/educacion-superior-en-el-peru-retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf>
- Trinidad, Y. (2016). Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02 (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla. Sevilla, España.

Torres, C. (2017). Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla. Sevilla, España.

Vásquez, G. (2015). El gerente educativo, constructor de la calidad educativa. Manizales-Colombia: UNAC.

Whitt, J. (1987). Psicología. Mexico: interamericano. México.

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

## ANEXOS

### Anexo 01 : Matriz de consistencia

**Título:** Imagen institucional y calidad educativa en una institución educativa del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019.

**Autora:** Paz Aguilar Liseth Estefania

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo se relaciona la imagen institucional y la calidad educativa en la Institución Educativa “Antonio Robles Tiburcio” 80522 de Santiago de Chuco en el año 2019?	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la imagen institucional y la calidad educativa de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, distrito de Santiago de Chuco, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b> <b>O1:</b> Identificar la relación que existe entre la imagen institucional y la gestión estratégica de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, distrito</p>	<p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad educativa de la I.E N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco – 2019,</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad educativa de la I.E N° 80522</p>	V <sub>1</sub> : Imagen institucional.	"La imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones". Ríos (2009)	<p><b>Su finalidad:</b> aplicada</p> <p><b>Su alcance:</b> transversal descriptivo-correlacional</p> <p><b>Su enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Por el diseño:</b> No experimental</p>
				DEFINICIÓN OPERACIONAL	

	<p>de Santiago de Chuco, 2019.</p> <p><b>O2:</b> Identificar la relación que existe entre la imagen institucional y entre la formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la IE N° 80522 Antonio Robles Tiburcio, distrito de Santiago de Chuco,2019.</p>	<p>Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco – 2019.</p> <p>la Imagen institucional y formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo de la I.E N° 80522 Antonio Robles Tiburcio - Santiago de Chuco – 2019.</p>	<p>V2: Calidad educativa</p>	<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>“La finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles”. Palacios (1996)</p> <hr/> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>La calidad educativa será medida a través del instrumento el cual es un cuestionario desarrollado y escala de medición de Likert, por el que se categoriza en:</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## Anexo 02: Instrumento Cuestionario de imagen institucional

Estimado padre de familia, el presente es una encuesta sin fines evaluativos. A continuación, encontrarás 15 proposiciones, marca la respuesta con la que más de acuerdo estás y son las siguientes:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
0	1	2	3	4

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CED	ED	I	PDA	DA
Imagen institucional	Identidad Institucional	Identidad visual	1.Considera usted que la Imagen de la Institución Educativa tiene prestigio reconocido a nivel nacional					
			2.Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza la Institución tiene un impacto en la educación pública.					
			3.Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores de la Institución Educativa.					
		Valores institucionales	4.Está usted de acuerdo con que el personal de la Institución cuenta con valores éticos. y profesionales.					
			5. Cree usted que en la institución hay un buen clima institucional.					
	Comunicación institucional	Medios de comunicación	6.Considera usted que la Institución proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios educativos.					
			7.Considera usted que la Institución otorga información precisa y oportuna a los estudiantes a través de diferentes medios de comunicación.					
		Relaciones interpersonales	8.Cree usted que los docentes de la Institución utilizan la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los estudiantes					
			9.Considera usted que el trato recibido por el docente de la Institución, hacia los alumnos demuestra amabilidad, confianza y respeto.					
	Realidad Institucional	Servicios que brinda	10.Cree usted que la atención a los alumnos que brinda el área administrativa de la Institución es personalizada.					
			11.Considera usted que el área de docencia de la Institución desarrolla las capacidades y habilidades de los alumnos.					
			12.Considera usted que la Institución mejora permanentemente sus servicios educativos.					
		Recursos humanos y materiales	13.Cree usted que el área de la Institución posee una buena infraestructura que ayude en la formación del alumno.					
			14.Cree usted que la Institución cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la formación de los alumnos.					
	15.Cree usted que el personal de la Institución se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los alumnos.							

### Anexo 03: Instrumento Cuestionario de calidad educativa

Estimado padre de familia, el presente es una encuesta sin fines evaluativos. A continuación, encontrarás 18 proposiciones, marca la respuesta con la que más de acuerdo estás y son las siguientes:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
0	1	2	3	4

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CD	ED	I	PA	DA
Calidad educativa	Formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo	Desempeño docente	¿En la IE se cuenta con un personal que tiene conocimientos y habilidades adecuadas para dar soporte pedagógico a los docentes?					
			¿La IE cuenta con docentes que tienen dominio de las áreas adecuadas para los cursos, así como para atender a la diversidad de los estudiantes?					
			¿La IE desarrolla capacitaciones y estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje?					
		Trabajo con familias y la comunidad	¿La IE analiza con las familias el progreso de los estudiantes y las mejoras para su aprendizaje?					
			¿La IE desarrolla actividades con las familias y miembros de la comunidad, para que aporten su conocimiento y experiencia en el desarrollo de las competencias esperadas en los estudiantes?					
			¿En la IE se implementan estrategias conjuntas con instituciones de la comunidad, para utilizar recursos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje?					
		Uso de la información	¿En la IE se promueve que los diversos actores de la comunidad educativa participen en la evaluación para tener una mirada más integral del proceso?					
			¿En la IE se implementa un plan de mejora a través de una adecuada gestión de las personas, del tiempo y los recursos necesarios para lograr los resultados esperados?					
			¿En la IE se involucra a diversos miembros de la comunidad educativa en el desarrollo e implementación de las acciones de mejora?					
			¿En la IE se hace seguimiento a la implementación de las acciones de mejora y evalúan los resultados obtenidos?					
		Infraestructura y recursos para los aprendizajes	¿En la IE se mantiene una infraestructura que responde a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje?					
			¿En la IE se asegura que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico pertinente a sus necesidades?					
	¿En la IE se implementa un plan para mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas para el proceso de enseñanza aprendizaje?							
	Gestión estratégica	Dirección institucional	¿La IE cuenta con un PEI donde se traduce la visión sobre la mejora que quieren lograr, que toma en cuenta las características y necesidades de los estudiantes y de la comunidad?					
			¿En la IE se desarrolla un proyecto curricular sobre el desempeño de los estudiantes que orientan el desarrollo de competencias en cada grado/ciclo y área curricular?					
			¿En la IE se asegura la participación de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje?					
			¿La IE se asegura que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre sus roles funciones y responsabilidades, para la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje?					
			¿La IE implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto que les permita identificar factores que facilitan y dificultan el trabajo y mejorar el desempeño?					

## **Anexo 04: Ficha técnica del cuestionario imagen institucional**

### **Cuestionario adaptado de imagen institucional.**

- 1. Nombre del instrumento:** Cuestionario de Imagen institucional.
- 2. Autor :** Mónica Jesús Marcelo Ávalos - 2018
- 3. Adaptación :** Liseth Estefania Paz Aguilar
- 4. Objetivo:** Medir el nivel de imagen institucional.
- 5. Usuarios:** Padres de familia de la IE 80522 Antonio Robles Tiburcio.
- 6. Tiempo:** 20 minutos
- 7. Procedimientos de aplicación:**
  - El instrumento se entregará los padres de familia de la Institución Educativa pública del nivel primario 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco- 2019.
  - El tiempo de desarrollo del cuestionario es de 20 minutos.
  - El cuestionario es de aplicación personal.
  - El cuestionario es anónimo.
- 8. Descripción:**
  - El cuestionario consiste en un conjunto de 15 preguntas dirigido a los padres de familia de la Institución Educativa pública del nivel primario 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco- 2019, considerados dentro de la muestra de esta investigación. Las preguntas servirán para determinar el nivel de imagen institucional.  
Se utilizó la escala de Likert para las respuestas únicas por pregunta:

CUADRO N° 03

<b>Descripción</b>	<b>Valoración</b>
<b>DE ACUERDO</b>	4
<b>PARCIAMENTE DE ACUERDO</b>	3
<b>INDECISO</b>	2
<b>EN DESACUERDO</b>	1
<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	0

## **Anexo 05: Ficha técnica del cuestionario calidad educativa**

### **Cuestionario adaptado de calidad educativa.**

- 1. Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad educativa.
- 2. Autor:** Maria Luzmila Panebra Arango -2019
- 3. Adaptación :** Liseth Estefania Paz Aguilar
- 4. Objetivo:** Medir el nivel de calidad educativa
- 5. Usuarios:** Padres de familia de la IE 80522 Antonio Robles Tiburcio.
- 6. Tiempo:** 20 minutos
- 7. Procedimientos de aplicación:**
  - El instrumento se entregará los padres de familia de la Institución Educativa 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco-2019.
  - El tiempo de desarrollo del cuestionario es de 20 minutos.
  - El cuestionario es de aplicación personal.
  - El cuestionario es anónimo.

### **8. Descripción**

El cuestionario consiste en un conjunto de 18 preguntas dirigido a los padres de familia de Institución Educativa pública del nivel primario 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco- 2019, considerados dentro de la muestra de esta investigación. Las preguntas servirán para determinar el nivel de calidad educativa.

Se utilizó la escala de Likert para las respuestas únicas y múltiples:

CUADRO N° 04

<b>Descripción</b>	<b>Valor acción</b>
<b>DE ACUERDO</b>	4
<b>PARCIAMENTE DE ACUERDO</b>	3
<b>INDECISO</b>	2
<b>EN DESACUERDO</b>	1
<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>	0

**Anexo 06: Matriz de evaluación por juicio de experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	Dimensiones /Indicadores / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							
	<b>Identidad visual</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>01</b>	Considera usted que la Imagen de la Institución Educativa tiene prestigio reconocido a nivel nacional.							
<b>02</b>	Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza la Institución tiene un impacto en la educación pública.							
<b>03</b>	Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores de la Institución Educativa.							
	<b>Valores institucionales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>04</b>	Está usted de acuerdo con que el personal de la Institución cuenta con valores éticos. y profesionales.							
<b>05</b>	Cree usted que en la institución hay un buen clima institucional.							
	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>							
	<b>Medios de comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>06</b>	Considera usted que la Institución proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios educativos.							
<b>07</b>	Considera usted que la Institución otorga información precisa y oportuna a los estudiantes a través de diferentes medios de comunicación.							

	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>08</b>	Cree usted que los docentes de la Institución utilizan la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los estudiantes							
<b>09</b>	Considera usted que el trato recibido por el docente de la Institución, hacia los alumnos demuestra amabilidad, confianza y respeto.							
	<b>REALIDAD INSTITUCIONAL</b>							
	<b>Servicios que brinda</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>10</b>	Cree usted que la atención a los alumnos que brinda el área administrativa de la Institución es personalizada.							
<b>11</b>	Considera usted que el área de docencia de la Institución desarrolla las capacidades y habilidades de los alumnos.							
<b>12</b>	Considera usted que la Institución mejora permanentemente sus servicios educativos.							
	<b>Recursos humanos y materiales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	Cree usted que el área de la Institución posee una buena infraestructura que ayude en la formación del alumno.							
<b>14</b>	Cree usted que la Institución cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la formación de los alumnos.							
<b>15</b>	Cree usted que el personal de la Institución se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los alumnos.							

Firma del experto

**Anexo 07: Matriz de evaluación por juicio de experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EDUCATIVA**

N°	Dimensiones /Indicadores / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FORMACIÓN INTEGRAL, SOPORTE Y RECURSOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO</b>							
	<b>Desempeño docente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>01</b>	¿En la IE se cuenta con un personal que tiene conocimientos y habilidades adecuadas para dar soporte pedagógico a los docentes?							
<b>02</b>	¿La IE cuenta con docentes que tienen dominio de las áreas adecuadas para los cursos, así como para atender a la diversidad de los estudiantes?							
<b>03</b>	¿La IE desarrolla capacitaciones y estrategias para asegurar un clima de aula de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje?							
	<b>Trabajo con familias y la comunidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>04</b>	¿La IE analiza con las familias el progreso de los estudiantes y las mejoras para su aprendizaje?							
<b>05</b>	¿La IE desarrolla actividades con las familias y miembros de la comunidad, para que aporten su conocimiento y experiencia en el desarrollo de las competencias esperadas en los estudiantes?							
<b>06</b>	¿En la IE se implementan estrategias conjuntas con instituciones de la comunidad, para utilizar recursos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje?							
	<b>Uso de la información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>07</b>	¿En la IE se promueve que los diversos actores de la comunidad educativa participen en la evaluación para tener una mirada más integral del proceso?							
<b>08</b>	¿En la IE se implementa un plan de mejora a través de una adecuada gestión de las personas, del tiempo y los recursos necesarios para lograr los resultados esperados?							
<b>09</b>	¿En la IE se involucra a diversos miembros de la comunidad educativa en el desarrollo e implementación de las acciones de mejora?							

<b>10</b>	¿En la IE se hace seguimiento a la implementación de las acciones de mejora y evalúan los resultados obtenidos?							
	<b>Infraestructura y recursos para los aprendizajes</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	¿En la IE se mantiene una infraestructura que responde a las necesidades de todos los estudiantes, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje?							
<b>12</b>	¿En la IE se asegura que los estudiantes y docentes tengan acceso a la infraestructura, equipamiento y material pedagógico pertinente a sus necesidades?							
<b>13</b>	¿En la IE se implementa un plan para mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico en condiciones adecuadas para el proceso de enseñanza aprendizaje?							
	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>							
	<b>Dirección institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>14</b>	¿La IE cuenta con un PEI donde se traduce la visión sobre la mejora que quieren lograr, que toma en cuenta las características y necesidades de los estudiantes y de la comunidad?							
<b>15</b>	¿En la IE se desarrolla un proyecto curricular sobre el desempeño de los estudiantes que orientan el desarrollo de competencias en cada grado/ciclo y área curricular?							
<b>16</b>	¿En la IE se asegura la participación de la comunidad educativa en la definición de la organización, roles y funciones para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje?							
<b>17</b>	¿La IE se asegura que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre sus roles funciones y responsabilidades, para la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje?							
<b>18</b>	¿La IE implementa estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto que les permita identificar factores que facilitan y dificultan el trabajo y mejorar el desempeño?							

**Anexo 08: Matriz de validación del instrumento “Cuestionario de Imagen institucional.”**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN POR UN EXPERTO**

Nombre del instrumento: “Cuestionario de Imagen institucional”

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( )      No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr./Mg.

.....

DNI: .....

Especialidad del validador:

.....

..... de ..... del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

.....

Firma del experto

**Anexo 09: Matriz de validación del instrumento “Cuestionario de Calidad Educativa.”**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN POR UN EXPERTO**

Nombre del instrumento: “Cuestionario de Calidad Educativa”

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ( )                  Aplicable después de corregir ( )                  No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr./Mg.

.....

DNI: .....

Especialidad del validador:

.....

..... de ..... del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

.....

Firma del experto

**Anexo 10: Validez de confiabilidad de instrumento “Cuestionario de Imagen Institucional.”**

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA IMAGEN INSTITUCIONAL.**

N°	Identidad institucional					Comunicación institucional				Realidad institucional					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	0	1	2	2	0	1	0	1	0	1	2	2	1	0	0
2	1	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4
3	1	1	0	2	1	2	1	1	2	1	2	0	2	2	1
4	4	1	2	2	4	4	4	3	4	1	1	2	4	1	4
5	0	0	0	2	2	0	2	2	2	1	2	2	0	1	0
6	3	2	4	3	3	4	3	2	2	1	4	1	4	3	2
7	1	1	1	1	2	0	0	2	2	2	1	2	0	1	2
8	2	4	4	1	1	2	3	3	2	4	2	3	3	4	4
9	2	1	1	0	1	2	2	0	1	2	2	2	1	2	2
10	4	4	1	4	4	3	4	4	2	4	1	4	1	4	4
11	1	1	1	1	1	1	0	2	0	2	1	2	2	1	1
12	2	1	2	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1
13	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	1	1	0	2	0
14	3	1	3	4	3	4	2	2	3	4	3	1	1	2	2
15	2	1	0	2	1	0	1	2	1	0	2	1	1	1	1

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la imagen institucional “α” Alfa de Cronbach.**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

**Dónde:**

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S^2$ : Varianza del total de ítems

Σ: Sumatoria

**Cálculo de los datos:**

$$K = 15$$

$$\sum S_i^2 = 25.781$$

$$S^2 = 181.495$$

**Reemplazando:**

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \times \left( 1 - \frac{25.781}{181.495} \right) = 0.919 > 0.50 \Rightarrow \text{Confiable}$$

## CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES

### DIMENSIÓN: Identidad institucional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	7,2000	12,171	,647	,608
Ítem2	7,4667	13,981	,449	,688
Ítem3	7,4667	14,267	,347	,727
Ítem4	6,9333	13,352	,391	,715
Ítem5	7,2000	12,457	,607	,625

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

### DIMENSIÓN: Comunicación institucional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	4

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem6	6,4000	11,971	,649	,866
Ítem7	6,3333	10,667	,847	,778
Ítem8	6,1333	13,838	,635	,866
Ítem9	6,3333	12,095	,781	,810

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

## DIMENSIÓN: Realidad institucional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	6

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem10	9,6667	19,238	,689	,712
Ítem11	9,6667	25,095	,338	,795
Ítem12	9,8000	22,886	,553	,752
Ítem13	10,2000	24,314	,302	,809
Ítem14	9,7333	19,924	,754	,700
Ítem15	9,9333	19,638	,620	,732

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

**Anexo 11: Validez de confiabilidad de instrumento “Cuestionario de Calidad Educativa.”**

**PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA CALIDAD EDUCATIVA**

N°	Formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo													Gestión estratégica				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	1	0	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	2	1
2	4	3	1	4	4	1	4	2	1	4	4	4	2	2	4	4	1	4
3	0	2	2	2	2	2	1	1	2	0	0	1	2	1	1	2	0	0
4	1	4	4	1	2	3	3	3	2	3	1	4	3	4	1	3	2	2
5	1	1	1	0	2	2	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	2
6	4	4	4	2	2	1	1	3	4	4	2	1	4	3	4	3	4	2
7	0	2	2	1	1	2	2	2	0	1	0	2	1	1	0	1	2	2
8	2	2	2	4	4	1	2	4	3	1	1	2	1	1	2	4	3	4
9	2	2	1	2	0	1	1	1	2	0	2	2	1	0	1	2	1	2
10	4	2	1	4	1	2	4	3	4	1	2	1	2	3	4	3	4	1
11	0	2	2	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0	2	1	2	1	2
12	4	4	2	4	1	2	4	2	4	1	1	2	4	4	4	3	4	2
13	0	2	1	2	0	1	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1
14	4	3	4	1	3	2	1	4	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4
15	1	1	1	0	1	1	1	0	2	0	2	2	0	2	1	2	2	0

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la calidad educativa “α” Alfa de Cronbach.**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

**Dónde:**

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

Σ: Sumatoria

**Cálculo de los datos:**

$$K = 18 \qquad \sum S_i^2 = 29.238 \qquad S_t^2 = 209.638$$

**Reemplazando:**

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \times \left( 1 - \frac{29.238}{209.638} \right) = 0.911 > 0.50 \Rightarrow \text{Confiable}$$

## CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES

### DIMENSIÓN: Formación integral, soporte y recursos para el proceso educativo

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	13

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	21,6000	71,829	,736	,827
Ítem2	21,1333	80,695	,740	,832
Ítem3	21,6000	86,114	,347	,854
Ítem4	21,5333	78,552	,567	,841
Ítem5	21,7333	85,924	,365	,853
Ítem6	21,9333	92,638	,215	,858
Ítem7	21,6000	79,114	,643	,835
Ítem8	21,4667	79,695	,645	,836
Ítem9	21,4000	86,257	,328	,856
Ítem10	22,0000	78,571	,636	,836
Ítem11	22,0000	89,143	,271	,857
Ítem12	21,8000	85,314	,445	,848
Ítem13	21,8000	79,029	,690	,833

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

### DIMENSIÓN: Gestión estratégica

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem14	8,5333	18,267	,657	,816
Ítem15	8,4667	15,981	,804	,772
Ítem16	8,1333	18,410	,760	,791
Ítem17	8,2000	19,457	,610	,828
Ítem18	8,5333	20,838	,471	,862

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

## Anexo 12: Base de datos Imagen Institucional.

### BASE DE DATOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	IDENTIDAD INSTITUCIONAL						COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						REALIDAD INSTITUCIONAL						IMAGEN INSTITUCIONAL				
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	Ptje	Nivel	10	11	12	13	14	15	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	0	3	1	4	1	9	Regular	3	2	2	0	7	Regular	0	4	2	1	0	1	8	Regular	24	Regular
2	1	1	0	1	3	6	Malo	2	0	0	3	5	Malo	1	0	1	1	0	2	5	Malo	16	Malo
3	1	4	2	1	1	9	Regular	0	2	2	3	7	Regular	2	2	1	1	1	1	8	Regular	24	Regular
4	4	0	4	3	3	14	Bueno	3	1	3	4	11	Bueno	3	2	2	3	1	4	15	Regular	40	Regular
5	4	1	2	2	1	10	Regular	1	3	2	2	8	Regular	0	3	2	0	0	4	9	Regular	27	Regular
6	0	1	0	0	2	3	Malo	0	1	1	1	3	Malo	0	0	1	2	1	0	4	Malo	10	Malo
7	3	0	1	2	0	6	Malo	1	1	1	2	5	Malo	1	1	1	1	0	1	5	Malo	16	Malo
8	0	2	1	4	3	10	Regular	3	1	2	2	8	Regular	2	3	0	3	0	2	10	Regular	28	Regular
9	0	4	4	1	1	10	Regular	4	1	2	1	8	Regular	0	4	1	0	1	4	10	Regular	28	Regular
10	0	2	2	2	0	6	Malo	1	3	1	0	5	Malo	1	0	1	2	0	1	5	Malo	16	Malo
11	1	1	0	1	3	6	Malo	0	1	3	1	5	Malo	0	0	0	1	3	2	6	Malo	17	Malo
12	2	4	3	1	3	13	Regular	1	3	4	2	10	Regular	3	2	3	0	0	4	12	Regular	35	Regular
13	3	3	3	3	4	16	Bueno	3	4	2	4	13	Bueno	3	4	3	3	3	3	19	Bueno	48	Bueno
14	2	2	2	2	2	10	Regular	1	1	4	2	8	Regular	3	2	0	0	2	3	10	Regular	28	Regular
15	4	1	1	0	0	6	Malo	1	0	2	2	5	Malo	3	0	2	1	0	0	6	Malo	17	Malo
16	3	3	2	4	4	16	Bueno	3	4	4	2	13	Bueno	3	4	4	4	3	1	19	Bueno	48	Bueno
17	1	2	1	1	3	8	Regular	0	2	0	4	6	Regular	1	0	2	1	1	2	7	Malo	21	Regular
18	2	4	0	0	3	9	Regular	3	2	2	0	7	Regular	1	1	2	2	1	1	8	Regular	24	Regular
19	0	1	3	4	1	9	Regular	1	3	0	3	7	Regular	1	1	2	2	1	1	8	Regular	24	Regular
20	3	1	0	4	0	8	Regular	1	4	0	1	6	Regular	1	1	1	2	1	1	7	Malo	21	Regular
21	3	1	3	4	4	15	Bueno	4	4	0	4	12	Bueno	2	3	4	3	2	4	18	Bueno	45	Bueno
22	2	4	0	3	3	12	Regular	2	1	2	4	9	Regular	2	2	0	2	4	1	11	Regular	32	Regular
23	1	1	3	0	0	5	Malo	1	2	1	0	4	Malo	0	1	1	2	1	0	5	Malo	14	Malo
24	4	4	0	4	2	14	Bueno	4	4	0	3	11	Bueno	0	2	4	2	4	3	15	Regular	40	Regular
25	3	1	0	2	0	6	Malo	1	2	0	2	5	Malo	2	0	1	1	0	2	6	Malo	17	Malo
26	4	3	3	0	3	13	Regular	4	1	3	2	10	Regular	4	0	4	3	1	0	12	Regular	35	Regular
27	3	3	0	4	4	14	Bueno	1	4	4	2	11	Bueno	4	2	1	1	4	3	15	Regular	40	Regular
28	1	2	1	3	2	9	Regular	1	3	1	2	7	Regular	1	1	1	2	2	1	8	Regular	24	Regular
29	3	3	2	3	3	14	Bueno	2	3	3	3	11	Bueno	3	1	4	2	4	1	15	Regular	40	Regular
30	0	0	2	2	3	7	Regular	2	0	2	2	6	Regular	3	0	1	1	0	2	7	Malo	20	Malo
31	0	3	0	4	2	9	Regular	0	3	0	4	7	Regular	1	2	1	1	1	2	8	Regular	24	Regular
32	4	3	4	3	0	14	Bueno	1	3	3	4	11	Bueno	2	4	3	1	4	1	15	Regular	40	Regular
33	4	4	3	3	2	16	Bueno	2	3	4	4	13	Bueno	3	3	4	3	3	4	20	Bueno	49	Bueno
34	0	0	4	0	2	6	Malo	0	2	3	0	5	Malo	2	0	1	1	1	1	6	Malo	17	Malo
35	3	3	3	3	4	16	Bueno	3	3	3	4	13	Bueno	4	3	3	4	3	3	20	Bueno	49	Bueno
36	3	0	0	4	2	9	Regular	4	2	1	0	7	Regular	1	0	1	2	4	1	9	Regular	25	Regular
37	0	0	2	1	0	3	Malo	0	4	0	0	4	Malo	0	0	1	1	1	1	4	Malo	11	Malo
38	2	0	0	2	1	5	Malo	0	2	1	1	4	Malo	1	0	0	2	1	1	5	Malo	14	Malo
39	2	4	4	4	0	14	Bueno	2	1	4	4	11	Bueno	2	2	2	4	4	2	16	Regular	41	Bueno
40	1	1	1	0	2	5	Malo	2	2	1	0	5	Malo	1	1	0	1	0	2	5	Malo	15	Malo
41	0	0	1	1	4	6	Malo	1	4	0	0	5	Malo	1	0	1	2	1	1	6	Malo	17	Malo
42	4	0	4	3	3	14	Bueno	4	2	2	3	11	Bueno	4	2	4	2	3	1	16	Regular	41	Bueno
43	3	2	1	4	2	12	Regular	3	3	2	1	9	Regular	1	4	1	1	3	2	12	Regular	33	Regular
44	3	3	1	1	1	9	Regular	1	2	3	1	7	Regular	0	2	2	4	0	1	9	Regular	25	Regular
45	2	0	2	2	0	6	Malo	2	0	0	3	5	Malo	1	1	2	0	2	0	6	Malo	17	Malo
46	2	2	0	4	1	9	Regular	0	4	3	0	7	Regular	4	1	1	2	1	0	9	Regular	25	Regular

47	0	1	4	4	1	10	Regular	4	3	0	2	9	Regular	1	3	3	2	1	0	10	Regular	29	Regular
48	1	3	1	0	3	8	Regular	2	1	0	3	6	Regular	1	2	2	0	1	1	7	Malo	21	Regular
49	3	2	3	3	2	13	Regular	4	0	4	2	10	Regular	3	1	1	1	3	3	12	Regular	35	Regular
50	1	2	0	1	3	7	Regular	0	3	1	2	6	Regular	0	0	4	1	2	0	7	Malo	20	Malo
51	4	3	3	1	2	13	Regular	4	3	0	3	10	Regular	3	1	2	2	3	1	12	Regular	35	Regular
52	4	1	2	0	0	7	Regular	2	0	0	4	6	Regular	1	0	1	1	3	1	7	Malo	20	Malo
53	2	4	4	1	0	11	Regular	4	2	2	1	9	Regular	3	2	0	0	4	2	11	Regular	31	Regular
54	2	2	2	2	4	12	Regular	3	1	3	2	9	Regular	1	4	3	1	3	0	12	Regular	33	Regular
55	1	3	2	1	2	9	Regular	3	1	0	3	7	Regular	1	1	1	0	3	3	9	Regular	25	Regular
56	3	3	1	1	4	12	Regular	1	3	4	1	9	Regular	1	2	1	4	3	1	12	Regular	33	Regular
57	1	3	2	2	2	10	Regular	2	4	2	1	9	Regular	2	2	0	1	1	4	10	Regular	29	Regular
58	2	1	0	0	2	5	Malo	1	1	0	3	5	Malo	0	1	1	1	1	1	5	Malo	15	Malo
59	3	0	3	3	1	10	Regular	0	1	4	4	9	Regular	4	1	0	1	2	2	10	Regular	29	Regular
60	0	3	1	0	4	8	Regular	1	0	3	2	6	Regular	2	1	1	2	0	1	7	Malo	21	Regular
61	1	1	1	4	4	11	Regular	1	4	3	1	9	Regular	0	0	4	3	0	4	11	Regular	31	Regular
62	1	4	1	2	0	8	Regular	1	3	0	2	6	Regular	1	2	1	1	0	2	7	Malo	21	Regular
63	3	3	4	1	0	11	Regular	2	4	3	0	9	Regular	2	1	0	1	4	3	11	Regular	31	Regular
64	2	3	4	2	2	13	Regular	4	1	1	4	10	Regular	2	1	0	3	3	4	13	Regular	36	Regular
65	3	0	2	4	3	12	Regular	3	3	1	3	10	Regular	0	4	3	2	2	1	12	Regular	34	Regular
66	4	4	4	0	4	16	Bueno	4	2	4	3	13	Bueno	3	4	3	4	3	3	20	Bueno	49	Bueno
67	1	0	3	0	0	4	Malo	1	0	2	1	4	Malo	2	1	0	1	1	0	5	Malo	13	Malo
68	1	3	2	1	3	10	Regular	2	3	2	2	9	Regular	0	1	2	2	4	1	10	Regular	29	Regular
69	2	0	3	0	3	8	Regular	0	3	2	1	6	Regular	0	0	1	2	3	2	8	Regular	22	Regular
70	0	1	4	3	1	9	Regular	1	3	1	2	7	Regular	2	0	0	1	4	2	9	Regular	25	Regular
71	0	4	2	2	2	10	Regular	4	1	3	1	9	Regular	0	4	1	3	0	3	11	Regular	30	Regular
72	2	4	2	3	1	12	Regular	2	2	3	3	10	Regular	0	2	4	1	3	2	12	Regular	34	Regular
73	2	0	1	0	0	3	Malo	0	2	2	0	4	Malo	2	3	0	0	0	0	5	Malo	12	Malo
74	1	3	0	2	0	6	Malo	0	2	0	3	5	Malo	0	1	1	1	1	2	6	Malo	17	Malo
75	4	2	2	0	3	11	Regular	4	1	3	1	9	Regular	1	2	4	1	1	2	11	Regular	31	Regular
76	0	3	0	2	3	8	Regular	2	3	1	0	6	Regular	2	2	0	0	4	0	8	Regular	22	Regular
77	2	1	1	0	4	8	Regular	1	1	1	3	6	Regular	0	2	1	4	1	0	8	Regular	22	Regular
78	1	4	4	4	4	17	Bueno	4	4	3	3	14	Bueno	4	3	4	3	4	2	20	Bueno	51	Bueno
79	3	0	3	3	3	12	Regular	4	4	0	2	10	Regular	2	2	2	0	2	4	12	Regular	34	Regular
80	3	0	2	0	1	6	Malo	1	1	3	0	5	Malo	2	0	1	1	1	1	6	Malo	17	Malo
81	1	1	4	4	1	11	Regular	0	4	1	4	9	Regular	2	0	4	0	1	4	11	Regular	31	Regular
82	3	4	3	1	2	13	Regular	4	4	0	2	10	Regular	0	3	1	4	3	2	13	Regular	36	Regular
83	0	4	0	1	4	9	Regular	0	1	4	3	8	Regular	0	3	0	1	3	2	9	Regular	26	Regular
84	0	0	0	0	4	4	Malo	0	0	1	3	4	Malo	0	2	0	1	0	2	5	Malo	13	Malo
85	4	2	4	4	4	18	Bueno	4	2	4	4	14	Bueno	3	4	3	4	4	3	21	Bueno	53	Bueno
86	4	2	2	3	4	15	Bueno	2	4	3	3	12	Bueno	4	2	2	3	4	3	18	Bueno	45	Bueno
87	3	3	0	2	0	8	Regular	2	0	1	4	7	Regular	1	1	2	4	0	0	8	Regular	23	Regular
88	3	0	1	1	1	6	Malo	0	2	3	0	5	Malo	2	2	1	0	1	0	6	Malo	17	Malo
89	2	2	3	0	2	9	Regular	3	0	1	4	8	Regular	3	2	0	1	2	1	9	Regular	26	Regular
90	4	1	2	3	0	10	Regular	4	0	1	4	9	Regular	0	1	2	2	2	4	11	Regular	30	Regular
91	3	2	2	3	4	14	Bueno	4	3	1	3	11	Bueno	4	3	3	3	0	3	16	Regular	41	Bueno
92	0	2	1	1	0	4	Malo	1	1	2	0	4	Malo	0	1	0	0	1	3	5	Malo	13	Malo
93	1	1	2	1	4	9	Regular	0	4	0	4	8	Regular	2	2	1	4	0	0	9	Regular	26	Regular
94	4	1	3	1	1	10	Regular	0	2	4	3	9	Regular	2	1	4	1	0	3	11	Regular	30	Regular
95	3	4	2	4	0	13	Regular	2	4	2	2	10	Regular	2	1	4	4	2	1	14	Regular	37	Regular
96	3	0	3	3	0	9	Regular	0	4	4	0	8	Regular	4	2	0	1	0	2	9	Regular	26	Regular
97	0	4	4	4	3	15	Bueno	4	0	4	4	12	Bueno	3	4	4	3	4	0	18	Bueno	45	Bueno
98	0	1	2	0	0	3	Malo	0	3	0	1	4	Malo	0	2	0	1	1	1	5	Malo	12	Malo
99	4	2	3	1	0	10	Regular	1	3	4	1	9	Regular	0	4	2	1	1	3	11	Regular	30	Regular
100	4	4	1	2	2	13	Regular	1	1	4	4	10	Regular	0	3	2	2	4	3	14	Regular	37	Regular
101	1	1	0	0	2	4	Malo	2	2	0	0	4	Malo	1	1	0	1	1	1	5	Malo	13	Malo
102	2	1	3	4	0	10	Regular	4	0	3	2	9	Regular	4	3	0	2	0	2	11	Regular	30	Regular
103	4	4	1	0	2	11	Regular	0	1	4	4	9	Regular	4	0	3	3	1	0	11	Regular	31	Regular
104	4	1	3	0	3	11	Regular	3	4	1	1	9	Regular	0	0	3	4	2	2	11	Regular	31	Regular

105	0	0	2	0	4	6	Malo	3	0	2	0	5	Malo	1	2	0	1	1	1	6	Malo	17	Malo
106	3	0	2	0	0	5	Malo	0	1	1	3	5	Malo	0	1	1	1	1	1	5	Malo	15	Malo
107	0	0	1	0	1	2	Malo	0	0	3	0	3	Malo	0	1	0	1	2	0	4	Malo	9	Malo
108	0	1	0	1	2	4	Malo	0	0	4	0	4	Malo	0	1	1	2	0	1	5	Malo	13	Malo
109	0	4	4	0	2	10	Regular	1	4	4	0	9	Regular	0	1	3	4	1	2	11	Regular	30	Regular
110	2	4	2	1	4	13	Regular	3	2	1	4	10	Regular	4	3	1	2	3	1	14	Regular	37	Regular
111	0	2	4	2	1	9	Regular	1	4	1	2	8	Regular	1	1	1	2	1	3	9	Regular	26	Regular
112	0	4	4	0	4	12	Regular	4	0	4	2	10	Regular	2	2	3	2	3	0	12	Regular	34	Regular
113	3	3	4	4	4	18	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	3	3	4	3	4	4	21	Bueno	53	Bueno
114	1	0	3	4	0	8	Regular	3	2	1	1	7	Regular	2	0	0	3	1	2	8	Regular	23	Regular
115	3	4	4	0	2	13	Regular	3	4	3	0	10	Regular	3	3	3	2	2	1	14	Regular	37	Regular
116	3	3	3	2	3	14	Bueno	3	3	1	4	11	Bueno	2	3	2	3	0	4	14	Regular	39	Regular
117	3	4	0	4	2	13	Regular	4	3	3	0	10	Regular	4	4	3	0	2	1	14	Regular	37	Regular
118	3	1	2	3	4	13	Regular	0	3	4	3	10	Regular	2	1	2	4	3	2	14	Regular	37	Regular
119	3	3	3	3	3	15	Bueno	4	3	4	1	12	Bueno	3	2	4	4	4	1	18	Bueno	45	Bueno
120	4	4	1	2	3	14	Bueno	4	3	2	2	11	Bueno	3	3	1	3	3	3	16	Regular	41	Bueno
121	4	4	4	3	3	18	Bueno	4	3	4	4	15	Bueno	4	4	3	4	3	3	21	Bueno	54	Bueno
122	4	3	3	2	4	16	Bueno	3	3	2	4	12	Bueno	4	4	1	4	2	3	18	Bueno	46	Bueno
123	1	0	4	1	0	6	Malo	2	0	1	2	5	Malo	1	1	1	1	2	0	6	Malo	17	Malo
124	3	0	3	0	0	6	Malo	3	3	0	0	6	Regular	1	1	1	1	2	0	6	Malo	18	Malo
125	4	3	2	3	3	15	Bueno	2	3	3	4	12	Bueno	3	4	2	0	4	4	17	Bueno	44	Bueno
126	0	0	3	2	1	6	Malo	2	1	1	2	6	Regular	1	1	1	1	1	1	6	Malo	18	Malo
127	2	0	0	2	2	6	Malo	3	1	2	0	6	Regular	1	1	1	1	1	1	6	Malo	18	Malo
128	4	2	1	1	4	12	Regular	4	0	3	3	10	Regular	3	2	1	4	0	2	12	Regular	34	Regular
129	0	4	4	4	3	15	Bueno	2	4	4	2	12	Bueno	4	3	4	0	3	4	18	Bueno	45	Bueno
130	2	1	3	0	1	7	Regular	0	3	3	0	6	Regular	0	1	2	2	2	0	7	Malo	20	Malo
131	1	3	4	1	4	13	Regular	2	4	3	2	11	Bueno	1	2	4	0	4	3	14	Regular	38	Regular
132	4	4	1	4	1	14	Bueno	2	1	4	4	11	Bueno	3	0	4	4	3	2	16	Regular	41	Bueno
133	0	0	1	3	2	6	Malo	0	4	1	1	6	Regular	0	2	4	0	1	0	7	Malo	19	Malo
134	4	4	3	3	3	17	Bueno	4	2	4	4	14	Bueno	3	4	3	4	3	3	20	Bueno	51	Bueno
135	4	2	1	3	4	14	Bueno	4	4	2	1	11	Bueno	2	0	3	4	4	4	17	Bueno	42	Bueno
136	4	2	2	2	4	14	Bueno	3	3	3	2	11	Bueno	4	4	2	3	4	0	17	Bueno	42	Bueno
137	2	0	3	3	4	12	Regular	3	3	1	3	10	Regular	3	1	1	2	4	1	12	Regular	34	Regular
138	0	2	0	2	3	7	Regular	1	1	1	3	6	Regular	1	2	0	1	0	3	7	Malo	20	Malo
139	4	1	0	3	0	8	Regular	1	0	4	2	7	Regular	0	1	0	3	3	1	8	Regular	23	Regular
140	4	3	3	0	4	14	Bueno	3	1	4	3	11	Bueno	2	4	3	0	4	4	17	Bueno	42	Bueno
141	4	4	0	3	3	14	Bueno	3	4	1	3	11	Bueno	2	4	2	4	4	1	17	Bueno	42	Bueno
142	4	0	1	0	3	8	Regular	1	3	0	3	7	Regular	0	3	2	2	0	1	8	Regular	23	Regular
143	0	0	2	2	2	6	Malo	2	1	0	3	6	Regular	0	3	0	1	0	3	7	Malo	19	Malo
144	3	2	1	2	0	8	Regular	3	1	1	2	7	Regular	1	3	2	1	0	1	8	Regular	23	Regular
145	4	4	4	2	2	16	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	3	3	2	4	4	4	20	Bueno	50	Bueno
146	3	4	4	1	4	16	Bueno	4	4	2	4	14	Bueno	4	4	3	3	4	2	20	Bueno	50	Bueno
147	2	0	0	4	3	9	Regular	2	2	1	3	8	Regular	2	4	0	0	3	0	9	Regular	26	Regular
148	3	4	3	3	3	16	Bueno	4	0	4	4	12	Bueno	3	2	4	4	3	3	19	Bueno	47	Bueno
149	2	0	1	4	0	7	Regular	1	2	3	0	6	Regular	3	3	0	0	1	0	7	Malo	20	Malo
150	2	2	1	1	3	9	Regular	0	2	3	3	8	Regular	0	2	1	1	2	3	9	Regular	26	Regular
151	3	2	4	2	3	14	Bueno	0	3	4	4	11	Bueno	0	4	4	0	4	2	14	Regular	39	Regular
152	1	0	0	0	0	1	Malo	0	2	0	0	2	Malo	3	0	0	0	1	0	4	Malo	7	Malo
153	0	2	3	2	0	7	Regular	1	2	2	1	6	Regular	2	2	0	0	1	2	7	Malo	20	Malo
154	4	4	4	2	4	18	Bueno	3	4	4	4	15	Bueno	3	2	4	4	4	4	21	Bueno	54	Bueno
155	2	1	4	2	3	12	Regular	2	0	4	4	10	Regular	1	0	3	2	4	2	12	Regular	34	Regular
156	3	3	3	3	3	15	Bueno	4	4	1	3	12	Bueno	2	4	4	4	1	2	17	Bueno	44	Bueno
157	3	4	3	2	3	15	Bueno	3	3	2	4	12	Bueno	4	3	3	3	3	2	18	Bueno	45	Bueno

0.872

0.873

0.894

### Anexo 13: Base de datos Calidad Educativa

## BASE DE DATOS RESULTADOS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD EDUCATIVA

N°	FORMACIÓN INTEGRAL, SOPORTE Y RECURSOS PARA EL PROCESOS EDUCATIVO															GESTIÓN ESTRATÉGICA						CALIDAD EDUCATIVA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Ptje	Nivel	14	15	16	17	18	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	3	0	2	2	2	4	2	2	2	1	2	4	1	27	Regular	1	2	4	0	4	11	Regular	38	Regular
2	1	0	1	0	1	0	2	1	2	1	1	2	1	13	Deficiente	0	2	1	0	1	4	Deficiente	17	Deficiente
3	4	2	0	0	1	3	4	4	2	1	2	4	0	27	Regular	4	2	0	1	4	11	Regular	38	Regular
4	4	2	2	1	2	2	3	4	3	1	4	0	4	32	Regular	2	4	3	2	2	13	Regular	45	Regular
5	0	4	0	2	2	3	4	3	0	3	0	0	3	24	Regular	0	2	2	1	4	9	Regular	33	Regular
6	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0	1	9	Deficiente	0	1	0	0	1	2	Deficiente	11	Deficiente
7	1	1	1	2	1	0	2	1	1	2	0	1	0	13	Deficiente	1	1	1	1	0	4	Deficiente	17	Deficiente
8	4	1	1	4	2	0	2	1	2	2	3	0	2	24	Regular	1	1	3	4	0	9	Regular	33	Regular
9	2	1	3	4	1	3	3	2	2	0	2	1	0	24	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	33	Regular
10	1	2	1	0	0	1	1	1	2	2	1	0	1	13	Deficiente	1	1	0	1	1	4	Deficiente	17	Deficiente
11	2	1	1	2	1	2	0	2	0	2	1	0	0	14	Deficiente	0	0	2	0	2	4	Deficiente	18	Deficiente
12	0	4	2	0	1	2	1	0	4	2	2	1	4	23	Regular	4	1	3	0	1	9	Regular	32	Regular
13	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	44	Bueno	1	4	4	4	2	15	Bueno	59	Bueno
14	0	1	4	4	2	0	1	3	1	2	3	1	2	24	Regular	2	2	3	1	2	10	Regular	34	Regular
15	0	1	2	0	1	1	0	2	2	1	1	1	2	14	Deficiente	1	0	0	1	2	4	Deficiente	18	Deficiente
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	44	Bueno	2	3	4	4	3	16	Bueno	60	Bueno
17	4	0	1	2	3	1	1	1	1	0	2	1	0	17	Deficiente	2	2	1	1	0	6	Deficiente	23	Deficiente
18	4	0	0	2	3	1	0	2	4	0	3	4	4	27	Regular	1	3	1	3	3	11	Regular	38	Regular
19	0	2	1	4	4	1	2	1	1	4	3	0	4	27	Regular	4	1	0	4	2	11	Regular	38	Regular
20	0	1	1	3	2	0	1	1	1	2	2	0	3	17	Deficiente	0	1	1	3	1	6	Deficiente	23	Deficiente
21	2	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	40	Bueno	2	4	0	4	4	14	Bueno	54	Bueno
22	1	3	0	4	1	2	3	1	1	0	3	0	1	20	Regular	2	2	2	2	0	8	Regular	28	Regular
23	1	1	2	1	0	2	0	0	0	1	2	1	1	12	Deficiente	1	1	1	0	0	3	Deficiente	15	Deficiente
24	2	4	1	3	4	3	1	0	4	3	2	3	2	32	Regular	3	0	2	4	4	13	Regular	45	Regular
25	2	1	1	1	1	1	0	2	1	2	0	1	1	14	Deficiente	1	0	1	1	1	4	Deficiente	18	Deficiente
26	1	0	2	2	2	2	2	0	0	2	2	1	1	17	Deficiente	2	2	1	0	1	6	Deficiente	23	Deficiente
27	3	3	2	3	0	4	4	1	2	4	4	1	2	33	Regular	3	2	4	4	0	13	Regular	46	Regular
28	2	4	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	2	27	Regular	4	4	0	3	0	11	Regular	38	Regular
29	3	4	4	1	1	4	3	2	3	2	2	2	1	32	Regular	0	4	4	1	4	13	Regular	45	Regular
30	2	1	2	0	2	2	1	1	2	1	1	0	1	16	Deficiente	1	1	1	2	0	5	Deficiente	21	Deficiente
31	1	0	4	1	1	4	2	3	0	3	4	2	3	28	Regular	3	3	1	4	0	11	Regular	39	Regular
32	3	4	1	1	2	4	1	3	4	4	2	4	0	33	Regular	4	4	0	2	3	13	Regular	46	Regular
33	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	45	Bueno	4	4	2	3	3	16	Bueno	61	Bueno
34	1	2	0	2	2	0	1	1	1	1	1	2	0	14	Deficiente	0	1	1	1	1	4	Deficiente	18	Deficiente
35	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	45	Bueno	3	4	3	2	4	16	Bueno	61	Bueno
36	1	0	4	4	4	2	0	2	4	4	0	3	0	28	Regular	1	2	4	4	0	11	Regular	39	Regular
37	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2	2	1	10	Deficiente	1	0	0	1	0	2	Deficiente	12	Deficiente
38	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	2	2	12	Deficiente	0	1	1	1	0	3	Deficiente	15	Deficiente
39	3	3	0	1	4	2	4	2	3	3	4	2	3	34	Regular	2	3	1	3	4	13	Regular	47	Regular
40	0	2	0	1	1	1	0	2	0	1	2	1	1	12	Deficiente	0	0	1	1	1	3	Deficiente	15	Deficiente
41	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	14	Deficiente	1	0	1	2	0	4	Deficiente	18	Deficiente
42	2	4	0	4	3	4	1	4	1	4	4	2	2	35	Bueno	3	3	2	3	2	13	Regular	48	Regular
43	4	3	3	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	20	Regular	3	0	4	1	0	8	Regular	28	Regular
44	4	0	4	4	4	4	0	0	0	2	4	2	0	28	Regular	3	3	1	4	0	11	Regular	39	Regular
45	1	1	2	0	1	2	1	1	1	2	0	1	1	14	Deficiente	2	0	1	0	1	4	Deficiente	18	Deficiente
46	3	2	2	3	2	3	2	0	3	0	2	3	3	28	Regular	3	0	3	3	2	11	Regular	39	Regular

47	3	2	2	2	3	1	1	2	1	3	3	1	1	25	Regular	1	2	3	1	3	10	Regular	35	Regular
48	3	2	2	1	0	0	0	0	2	2	1	2	2	17	Deficiente	2	0	0	3	1	6	Deficiente	23	Deficiente
49	1	4	2	0	1	2	1	1	1	3	4	2	0	22	Regular	3	0	3	2	1	9	Regular	31	Regular
50	0	2	1	1	1	2	1	0	2	2	1	1	2	16	Deficiente	2	0	1	1	1	5	Deficiente	21	Deficiente
51	0	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	17	Deficiente	0	1	1	2	2	6	Deficiente	23	Deficiente
52	2	1	0	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	16	Deficiente	0	2	0	4	0	6	Deficiente	22	Deficiente
53	2	2	2	1	0	1	0	2	2	2	2	1	1	18	Regular	2	3	1	1	0	7	Regular	25	Regular
54	1	1	4	3	1	2	3	0	2	1	1	2	0	21	Regular	0	3	2	1	2	8	Regular	29	Regular
55	0	3	3	1	2	4	0	2	3	4	1	3	2	28	Regular	1	4	3	3	0	11	Regular	39	Regular
56	2	2	0	3	1	3	0	0	2	3	1	1	3	21	Regular	1	0	3	1	3	8	Regular	29	Regular
57	0	4	0	2	4	3	0	2	2	0	2	2	4	25	Regular	4	0	4	1	1	10	Regular	35	Regular
58	1	0	1	2	0	1	0	1	1	1	2	1	1	12	Deficiente	3	0	0	0	1	4	Deficiente	16	Deficiente
59	1	2	1	1	4	3	4	3	2	2	0	2	0	25	Regular	4	3	0	2	1	10	Regular	35	Regular
60	0	4	3	4	0	2	1	4	1	3	4	0	3	29	Regular	2	4	0	1	4	11	Regular	40	Regular
61	2	0	0	3	2	1	2	0	2	3	0	0	4	19	Regular	0	2	1	1	3	7	Regular	26	Regular
62	2	2	4	2	1	0	3	3	4	2	3	3	0	29	Regular	1	4	3	0	4	12	Regular	41	Regular
63	0	2	1	0	2	3	3	0	2	1	1	0	4	19	Regular	0	0	1	4	2	7	Regular	26	Regular
64	0	0	2	3	2	0	0	3	1	1	3	2	1	18	Regular	3	2	2	0	0	7	Regular	25	Regular
65	2	3	3	1	1	0	1	4	3	2	0	0	1	21	Regular	4	2	0	1	1	8	Regular	29	Regular
66	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46	Bueno	2	4	3	4	3	16	Bueno	62	Bueno
67	1	1	1	1	2	0	0	0	0	1	0	1	2	10	Deficiente	1	0	0	0	1	2	Deficiente	12	Deficiente
68	3	1	1	1	2	3	2	1	1	0	4	2	4	25	Regular	0	4	2	3	1	10	Regular	35	Regular
69	2	4	0	2	4	1	1	0	4	4	1	2	4	29	Regular	4	0	4	1	3	12	Regular	41	Regular
70	0	1	4	4	4	0	1	1	2	4	4	1	2	28	Regular	4	0	0	4	3	11	Regular	39	Regular
71	1	4	4	2	1	0	3	0	3	1	3	0	3	25	Regular	1	3	1	1	4	10	Regular	35	Regular
72	3	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	22	Regular	1	1	4	1	1	8	Regular	30	Regular
73	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10	Deficiente	1	0	1	0	0	2	Deficiente	12	Deficiente
74	0	1	1	1	0	1	1	2	1	3	1	0	3	15	Deficiente	0	1	1	1	1	4	Deficiente	19	Deficiente
75	1	3	2	0	2	0	1	1	2	2	2	1	2	19	Regular	2	2	1	1	1	7	Regular	26	Regular
76	3	2	2	0	4	4	4	1	2	0	1	3	3	29	Regular	1	4	4	0	3	12	Regular	41	Regular
77	0	2	0	0	4	4	3	2	2	4	4	3	1	29	Regular	0	2	4	2	4	12	Regular	41	Regular
78	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	47	Bueno	4	3	3	4	4	18	Bueno	65	Bueno
79	3	1	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	22	Regular	1	4	1	0	2	8	Regular	30	Regular
80	1	0	0	2	3	3	0	0	1	4	0	0	1	15	Deficiente	1	2	1	0	0	4	Deficiente	19	Deficiente
81	3	1	0	0	1	1	2	0	2	0	3	3	4	20	Regular	0	3	0	1	3	7	Regular	27	Regular
82	3	3	1	0	0	0	2	3	0	1	2	0	3	18	Regular	2	4	0	0	1	7	Regular	25	Regular
83	0	3	2	1	0	4	2	2	4	4	4	0	2	28	Regular	2	0	3	4	2	11	Regular	39	Regular
84	1	1	0	1	0	1	0	2	1	1	1	0	1	10	Deficiente	2	0	0	0	0	2	Deficiente	12	Deficiente
85	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	47	Bueno	4	4	4	2	4	18	Bueno	65	Bueno
86	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	3	4	40	Bueno	3	3	3	4	2	15	Bueno	55	Bueno
87	0	3	0	4	3	4	4	4	0	0	3	1	1	27	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	37	Regular
88	0	2	1	0	1	0	3	1	1	1	2	1	2	15	Deficiente	1	1	2	0	1	5	Deficiente	20	Deficiente
89	0	0	3	1	4	2	3	4	1	3	2	1	4	28	Regular	3	0	4	1	3	11	Regular	39	Regular
90	1	1	2	3	1	3	2	0	4	0	2	3	3	25	Regular	2	3	3	0	2	10	Regular	35	Regular
91	4	4	1	0	3	4	4	3	1	2	3	4	2	35	Bueno	4	4	3	1	2	14	Bueno	49	Bueno
92	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	2	10	Deficiente	0	1	0	1	0	2	Deficiente	12	Deficiente
93	1	0	2	0	3	4	0	3	4	2	2	4	3	28	Regular	1	3	1	3	3	11	Regular	39	Regular
94	0	2	1	2	0	0	2	3	4	3	2	3	4	26	Regular	1	0	3	3	3	10	Regular	36	Regular
95	0	0	3	1	2	1	0	2	2	4	2	1	0	18	Regular	2	0	2	0	3	7	Regular	25	Regular
96	1	4	4	1	4	1	3	0	0	0	3	4	4	29	Regular	3	1	0	4	3	11	Regular	40	Regular
97	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	41	Bueno	3	3	3	4	2	15	Bueno	56	Bueno
98	1	0	1	1	1	0	1	0	2	0	1	1	1	10	Deficiente	0	1	1	0	0	2	Deficiente	12	Deficiente
99	3	0	4	3	1	1	3	2	1	0	3	2	3	26	Regular	4	2	3	0	1	10	Regular	36	Regular
100	3	3	2	0	0	4	2	3	1	2	3	2	4	29	Regular	4	0	3	3	2	12	Regular	41	Regular
101	0	1	1	1	1	2	0	1	2	0	1	1	0	11	Deficiente	1	1	0	1	0	3	Deficiente	14	Deficiente
102	0	2	3	1	0	2	4	1	2	2	3	2	4	26	Regular	3	3	4	0	0	10	Regular	36	Regular
103	0	3	1	0	4	2	1	0	0	1	4	2	2	20	Regular	1	2	2	1	1	7	Regular	27	Regular
104	0	1	4	0	3	3	1	1	0	4	1	0	2	20	Regular	2	2	2	0	1	7	Regular	27	Regular

105	1	1	1	0	0	3	1	3	0	3	0	0	2	15	Deficiente	1	0	4	0	0	5	Deficiente	20	Deficiente
106	1	2	1	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	12	Deficiente	0	0	1	3	0	4	Deficiente	16	Deficiente
107	1	0	0	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	9	Deficiente	1	0	0	0	0	1	Deficiente	10	Deficiente
108	1	1	0	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	11	Deficiente	1	0	2	0	0	3	Deficiente	14	Deficiente
109	3	3	3	4	1	1	0	1	2	4	2	2	0	26	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	36	Regular
110	0	2	2	3	2	4	4	4	2	1	0	4	1	29	Regular	4	4	2	2	0	12	Regular	41	Regular
111	2	2	2	3	0	3	0	2	1	1	3	2	2	23	Regular	4	4	0	0	1	9	Regular	32	Regular
112	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	3	2	22	Regular	0	0	1	3	4	8	Regular	30	Regular
113	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Bueno	4	4	3	4	3	18	Bueno	65	Bueno
114	3	3	2	3	2	1	0	4	2	3	2	1	1	27	Regular	2	2	4	3	0	11	Regular	38	Regular
115	1	2	4	1	1	4	4	0	4	2	1	4	2	30	Regular	3	1	3	1	4	12	Regular	42	Regular
116	1	4	3	1	2	2	4	0	4	1	3	4	2	31	Regular	3	3	2	2	2	12	Regular	43	Regular
117	1	3	4	0	4	4	4	3	0	0	2	3	2	30	Regular	2	4	1	1	4	12	Regular	42	Regular
118	2	1	4	3	2	4	0	2	2	4	2	0	4	30	Regular	3	3	2	2	2	12	Regular	42	Regular
119	4	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	42	Bueno	3	2	2	4	4	15	Bueno	57	Bueno
120	4	1	4	4	2	3	0	3	4	4	0	3	3	35	Bueno	4	2	3	3	2	14	Bueno	49	Bueno
121	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	47	Bueno	4	3	4	4	4	19	Bueno	66	Bueno
122	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	43	Bueno	4	4	4	1	2	15	Bueno	58	Bueno
123	1	0	1	2	0	1	1	2	1	2	2	1	1	15	Deficiente	2	0	0	0	3	5	Deficiente	20	Deficiente
124	2	1	2	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	15	Deficiente	2	0	0	2	1	5	Deficiente	20	Deficiente
125	4	2	3	3	4	3	3	4	2	1	4	3	2	38	Bueno	4	3	3	1	3	14	Bueno	52	Bueno
126	2	1	1	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	15	Deficiente	1	0	0	2	2	5	Deficiente	20	Deficiente
127	1	1	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	2	15	Deficiente	1	2	0	1	1	5	Deficiente	20	Deficiente
128	3	0	3	1	2	3	1	3	3	0	2	0	1	22	Regular	4	2	0	0	2	8	Regular	30	Regular
129	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	42	Bueno	3	3	4	2	3	15	Bueno	57	Bueno
130	1	0	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	16	Deficiente	1	3	1	0	1	6	Deficiente	22	Deficiente
131	3	0	3	3	2	1	4	1	4	3	4	0	2	30	Regular	2	3	3	2	2	12	Regular	42	Regular
132	4	2	4	4	0	3	2	4	0	4	4	4	0	35	Bueno	2	4	3	1	4	14	Bueno	49	Bueno
133	1	0	3	0	0	2	0	3	0	1	2	2	2	16	Deficiente	1	2	0	0	2	5	Deficiente	21	Deficiente
134	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	46	Bueno	4	4	4	4	2	18	Bueno	64	Bueno
135	3	3	3	3	1	0	4	3	4	4	1	4	3	36	Bueno	4	1	3	2	4	14	Bueno	50	Bueno
136	2	4	4	2	4	0	3	2	4	2	4	4	1	36	Bueno	2	2	3	3	4	14	Bueno	50	Bueno
137	1	0	4	2	3	1	1	4	0	0	1	3	2	22	Regular	4	1	2	1	1	9	Regular	31	Regular
138	2	3	1	1	0	4	0	2	0	0	1	0	3	17	Deficiente	1	0	0	3	2	6	Deficiente	23	Deficiente
139	4	3	2	3	0	2	2	1	2	0	2	4	2	27	Regular	1	0	4	4	2	11	Regular	38	Regular
140	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	1	2	4	37	Bueno	4	4	2	2	2	14	Bueno	51	Bueno
141	4	4	3	4	1	4	3	4	2	3	2	3	0	37	Bueno	2	4	2	2	4	14	Bueno	51	Bueno
142	2	2	4	1	4	1	1	0	2	4	2	2	2	27	Regular	1	4	2	1	3	11	Regular	38	Regular
143	1	2	1	2	2	0	2	2	0	1	0	2	1	16	Deficiente	0	2	1	2	0	5	Deficiente	21	Deficiente
144	0	1	3	4	0	2	4	2	3	1	1	3	3	27	Regular	4	1	2	2	2	11	Regular	38	Regular
145	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	46	Bueno	2	3	4	4	4	17	Bueno	63	Bueno
146	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	46	Bueno	4	2	3	4	4	17	Bueno	63	Bueno
147	2	3	0	0	4	1	1	1	1	1	2	4	3	23	Regular	0	0	3	4	2	9	Regular	32	Regular
148	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	4	43	Bueno	3	4	4	0	4	15	Bueno	58	Bueno
149	0	3	0	2	0	2	2	0	4	3	0	1	0	17	Deficiente	0	0	4	0	2	6	Deficiente	23	Deficiente
150	4	0	2	4	4	2	1	0	1	0	0	4	1	23	Regular	1	4	2	0	2	9	Regular	32	Regular
151	2	2	3	2	4	4	0	1	2	4	3	3	2	32	Regular	2	3	2	2	3	12	Regular	44	Regular
152	1	0	2	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	8	Deficiente	0	0	0	0	0	0	Deficiente	8	Deficiente
153	0	4	1	2	0	1	0	1	2	1	3	0	2	17	Deficiente	3	1	0	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente
154	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	48	Bueno	4	4	4	3	4	19	Bueno	67	Bueno
155	2	4	3	2	2	0	3	4	0	0	2	0	0	22	Regular	4	2	0	3	0	9	Regular	31	Regular
156	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	39	Bueno	1	4	2	3	4	14	Bueno	53	Bueno
157	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	4	4	2	40	Bueno	4	3	4	2	1	14	Bueno	54	Bueno

0.888

0.878

0.888

## Anexo 14: Constancia de autorización de la Institución educativa



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POS GRADO

### "Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Sumilla: Solicito aplicar cuestionario de Imagen Institucional y percepción de la calidad educativa

Señor: Hugo Pedro Mendocilla Delgado

Director de la Institución Educativa 80522 "Antonio Robles Tiburcio"

Es grato dirigirme a usted para presentarme Liseth Estefania Paz Aguilar con DNI: 45861516 y Código de matrícula 7001234178, estudiante del programa de maestría en administración de la educación de la universidad Cesar Vallejo me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (tesis)

Titulado "Imagen institucional y percepción de la calidad educativa en una Institución Educativa del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019.

En este sentido solicito a su digna persona se me brinde la facilidad para ingresar a su institución educativa y así poder aplicar los cuestionarios de la variable imagen institucional y percepción de la calidad educativa para medir la correlación de ambos a una muestra de 157 padres de familia.

Desde ya agradecemos su disposición y su colaboración, es muy importante para el éxito de mi proyecto de tesis y para nuestra formación como profesional.

A usted solicito acceder a mi petición. Atentamente



Trujillo, 25 de octubre del 2019

Prof.:

DNI: 40568285

## Anexo 15: Acta de aprobación de originalidad



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

Yo, Gaby Esther Chunga Pingo docente del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **IMAGEN INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL NIVEL PRIMARIO, SANTIAGO DE CHUCO-LA LIBERTAD, 2019**, del estudiante **LISETH ESTEFANIA PAZ AGUILAR**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 30 de diciembre del 2019.

Dra. Gaby Esther Chunga Pingo

DNI: 17870380

## Anexo 16: Informe de Originalidad

### imagen y calidad

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://dspace.udla.edu.ec">dspace.udla.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://dspace.udla.edu.ec">dspace.udla.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

9	<a href="http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe">www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
10	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
11	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1%
12	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
14	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
16	<a href="http://ojs.urbe.edu">ojs.urbe.edu</a> Fuente de Internet	<1%
17	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1%
18	<a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> Fuente de Internet	<1%
19	<a href="http://www.minedu.gob.pe">www.minedu.gob.pe</a>	

	Fuente de Internet	<1%
20	<a href="http://www.dolarsi.com">www.dolarsi.com</a> Fuente de Internet	<1%
21	<a href="http://helvia.uco.es">helvia.uco.es</a> Fuente de Internet	<1%
22	<a href="http://anpaf.org">anpaf.org</a> Fuente de Internet	<1%
23	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
24	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1%
25	<a href="http://www.ipec.oit.or.cr">www.ipec.oit.or.cr</a> Fuente de Internet	<1%
26	<a href="http://www.oei.org.co">www.oei.org.co</a> Fuente de Internet	<1%
27	<a href="http://www.dwhite.ws">www.dwhite.ws</a> Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
29	<a href="http://idus.us.es">idus.us.es</a> Fuente de Internet	<1%
30	<a href="http://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%

Anexo 17: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Yo LISETH ESTEFANIA PAZ AGUILAR, identificado con DNI N° 45861516  
egresado del Programa Académico de Administración de la educación de la Escuela  
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () no autorizo () la divulgación y comunicación  
pública de mi trabajo de investigación titulado  
"Imagen institucional y calidad educativa en una institución  
educativa del nivel primario, Santiago de Chuco -La Libertad, 2019.  
"; 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: 45861516



Trujillo 09 de enero del 2020

## Anexo 18: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

#### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAZ AGUILAR LISETH ESTEFANIA

---

INFORME TÍTULADO:

IMAGEN INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL NIVEL PRIMARIO, SANTIAGO DE CHUCO-LA LIBERTAD, 2019.

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE ENERO 2020

NOTA O MENCIÓN : APROBADO POR UNANIMIDAD



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN