



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN EDUCACIÓN**

AUTORA:

Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia

ASESOR:

Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

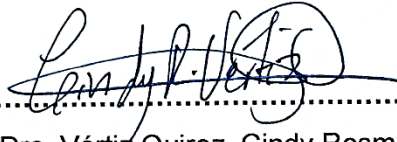
PERÚ - 2019

Página del Jurado



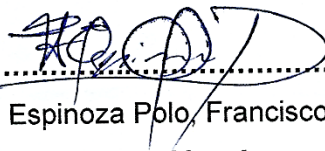
.....
Dra. Rodríguez Peña, Milagros Janet

Presidente



.....
Dra. Vértiz Quiroz, Cindy Rosmery

Secretario



.....
Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Olivia y José, quienes son mi fuerza y motivación para lograr el éxito profesional, de esta manera se sientan orgullosos de mí.

A mis hermanos Roel y Patricia, quienes son mi apoyo y ejemplo a seguir para superarme cada día más, como persona y profesional.

Gabriela Olivia

Agradecimiento

Al Doctor César Acuña Peralta, por considerar que la educación es lo primero y hacer posible que, en la Región Ica, los docentes de los distintos niveles educativos consoliden su formación profesional en los estudios de doctorado en educación.

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por participar en forma activa en la formación de profesionales en servicio, también por compartir su experiencia profesional.

A la Dra. Calvo Gastañaduy, Carola Claudia; y al Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro; por las orientaciones pertinentes con calidad y calidez, asesoría científica y metodológica para la concreción del informe final de investigación.

A la directora y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, por su apertura a la realización de trabajos de investigación y posibilitar el acceso para el desarrollo del trabajo de campo.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ramos Córdova, Gabriela Olivia, estudiante del Programa de Doctorado en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°43935230; con la tesis "Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Ica, julio de 2019


.....



Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia

DNI: 43935230

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Doctora en Educación.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, se deja a vuestra consideración el informe final de investigación según las exigencias académicas establecidas por la universidad para su evaluación, aportes de mejora y aprobación.

Autora.

Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35
II. MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.3 Población, muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	64

V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. PROPUESTA	71
VIII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	80
ANEXO 1: Instrumentos	81
ANEXO 1.1. Matriz de validación del cuestionario sobre imagen institucional	91
ANEXO 1.2. Matriz de validación del cuestionario Sobre gestión de la calidad	98
ANEXO 1.3. Confiabilidad de los instrumentos	108
ANEXO 2: Matriz de consistencia	115
ANEXO 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	118
ANEXO 4: Otras evidencias	119
ANEXO 4.1. Fotos	119
ANEXO 4.2. Data de resultados	122

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías de imagen institucional.	44
Tabla 2. Categorías de gestión.	45
Tabla 3. Categorías de nivel académico.	46
Tabla 4. Categorías de servicios.	47
Tabla 5. Categorías de gestión de la calidad.	48
Tabla 6. Categorías de gestión institucional.	49
Tabla 7. Categorías de procesos académicos.	50
Tabla 8. Categorías de servicio de apoyo.	51
Tabla 9. Categorías de resultados de impacto.	52
Tabla 10. Estadígrafos descriptivos de imagen institucional.	53
Tabla 11. Estadígrafos descriptivos de resultados de gestión de la calidad.	53
Tabla 12: Prueba de Shapiro- Wilk de los puntajes obtenidos entre las variables imagen institucional y gestión de la calidad.	54
Tabla 13: Correlación entre imagen institucional y la gestión de la calidad.	54

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Categorías de imagen institucional.	44
Figura 2. Categorías de gestión.	45
Figura 3. Categorías de nivel académico.	46
Figura 4. Categorías de servicios.	47
Figura 5. Categorías de gestión de la calidad.	48
Figura 6. Categorías de gestión institucional.	49
Figura 7. Categorías de procesos académicos.	50
Figura 8. Categorías de servicio de apoyo.	51
Figura 9. Categorías de resultados de impacto.	52

RESUMEN

Esta investigación se ha desarrollado con el propósito de determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica - 2018. Metodológicamente esta investigación es de tipo no experimental, asimismo se ha considerado el diseño correlacional, se trabajó con una población muestral de 35 docentes y se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de la información cuyo instrumento fue el cuestionario. Se realizó la prueba de Shapiro – Wilk en donde se evidenció que los datos se ajustan a una distribución normal, de manera que la prueba de hipótesis utilizada fue la prueba paramétrica de coeficiente de Pearson. Los datos recogidos se han procesado utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados de la investigación indican que existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad reflejado en el coeficiente de correlación de Pearson 0,805. Es decir a un mejor desarrollo de la imagen institucional, mejor será la gestión de la calidad.

Palabras clave: Imagen institucional y gestión de la calidad

ABSTRACT

This research has been developed with the purpose of determining the relationship between institutional image and quality management in teachers of the Institute of Public Pedagogical Higher Education “Juan XXIII” of Ica - 2018. Methodologically this research is non-experimental, also The correlational design was considered, a sample population of 35 teachers was worked on and the survey technique was used to collect the information whose instrument was the questionnaire. The Shapiro-Wilk test was performed, where it was shown that the data fit a normal distribution, so that the hypothesis test used was the Pearson coefficient parametric test. The collected data has been processed using descriptive and inferential statistics. The research results indicate that there is a significant relationship between institutional image and quality management reflected in the Pearson correlation coefficient 0.805. In other words, the better development of the institutional image, the better the quality management.

Keywords:

Institutional image and quality management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Una de las grandes premisas de las instituciones de formación es brindar la garantía a la población y a los estudiantes del servicio que están brindando, sin embargo, en muchas de ellas se observa una gran desconfianza de la población por la baja calidad de procesos formativos que desarrolla y que no logran superar a pesar del tiempo. En el contexto internacional, la investigación realizada por Questa (2014), permite señalar que para muchos directivos realizar una gestión de las instituciones Públicas de Educación Superior se limitan a cumplir con los lineamientos establecidos por las autoridades estatales, de modo que si el servicio ofrecido no responde a los intereses de los estudiantes es debido a la mala legislación existente, a la burocracia administrativa y a las limitaciones que presentan para desarrollar su gestión de una forma que no sea la requerida por el gobierno, lo cual genera malestar en los estudiantes. Esto ha generado que gran parte de la población desarrollen una mala imagen sobre la institución y sobre el servicio que ofrece.

Así mismo, se observa que muchas Instituciones presentan serias deficiencias vinculados a la calidad en la formación del proceso, lo que se refleja en que un gran porcentaje no han logrado desarrollar un clima óptimo para el desarrollo de las actividades, tanto para los docentes como para los estudiantes, se muestran renuentes al desarrollo de procesos de innovación, a procesos de evaluación, no se incentiva a la cooperación ni al trabajo en equipo, presentan una estructura deficiente, la organización administrativa y pedagógica no está orientada al estudiante, así como no se desarrollan procesos de capacitación que fortalezcan las capacidades de los trabajadores.

En el contexto nacional, la investigación realizada por Mendoza (2015) permite señalar que muchas Instituciones de Educación Superior aún no han logrado incorporar en su gestión la búsqueda del desarrollo de la imagen

institucional debido a que aún no comprenden a que se refiere o que engloba la imagen institucional de forma precisa, esto ha generado que a pesar de los años que pasan, no logren desarrollar proyectos, servicios y actividades para generar un impacto significativo en la satisfacción del estudiante, de modo que muchos abandonan su formación debido a las escasas garantías de que el servicio ofrecido será de utilidad para su vida.

Así mismo Aliaga (2014) señala que muchas Instituciones presentan serios problemas de deficiencias de calidad debido al bajo compromiso de sus trabajadores para lograr el óptimo desarrollo de sus funciones, a la falta de voluntad para mejorar las actividades institucionales, a la resistencia al cambio, así mismo, se observa que muchas instituciones se encuentran estancadas en modelos de gestión antiguos, presentando procedimientos, técnicas y tecnologías que no responden a las necesidades presentes, lo cual impide mejorar el servicio que se le ofrece a la población. Esto se refleja también las regiones de nuestro país como es el caso de la Región Ica que mediante organismos ejecutores de la calidad del servicio educativo se está fomentando la gestión de la calidad debido a que las instituciones que brindan un servicio educativo tienen que alcanzar la acreditación para obtener un reconocimiento público ante la sociedad sobre la calidad educativa que brindan.

El Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica no es ajena a esta realidad es por ello que existen grandes falencias respecto a la imagen institucional que presenta dicha institución; no se proyecta adecuadamente una imagen de la gestión institucional, tampoco se realizan acciones para publicitar la imagen del nivel académico de los estudiantes y más aun de los servicios que se brinda. Por otro lado, se necesita reforzar la gestión de calidad por parte de los docentes, en el último proceso acreditación que ha afrontado la institución ha dejado algunas actividades pendientes para lograr los estándares de calidad el servicio en la dimensión de gestión institucional, proceso académico, servicio de apoyo y el resultado de impacto. Ante esta problemática, surge la idea de desarrollar la presente investigación

titulada: Imagen institucional y gestión de la calidad del instituto de educación superior pedagógico público “Juan XXII de Ica; en la cual se busca determinar la relación existente entre las variables y levantar una propuesta de mejora en la institución.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Pérez y Rodríguez del bosque (2014) realizaron una investigación de maestría siendo su propósito el de identificar la gestión de la identidad, imagen y reputación de la empresa como elementos esenciales para la supervivencia y el éxito empresarial en la Universidad del país Vasco. España. Tipo de investigación es básico. La metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones a las que se arribaron son: para lograr la permanencia y la supervivencia de la empresa es necesario que aboque sus esfuerzos a mejorar tras puntos fundamentales, una buena identidad, una buena imagen y una buena reputación ante la sociedad. Ya que la población, no solo ve el producto por la perspectiva del precio, sino también por la confianza y seguridad que brinda la institución. De este modo, una persona que cataloga a la institución con una imagen, institución y reputación positivas, le dará su preferencia en el consumo de sus productos o servicios.

Gonzales (2014), realizó una investigación de maestría cuyo objetivo es analizar, evaluar y validar la efectividad de las campañas y estrategias de comunicación interna que realiza la Gerencia de Comunicación Social de CNT para sus colaboradores. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. La muestra fue 188 personales de CNT. Siendo de tipo descriptivo. Para ello se aplicó un cuestionario con un enfoque cuantitativo. Las principales conclusiones: El empleo de la red social y de las TICS para incentivar la comunicación interna ha constitución un gran avance para buscar una idónea imagen institucional, debido a que se propicia una mayor interacción entre los colaboradores, un mayor apoyo mutuo, así como la búsqueda de metas comunes que contribuyan a alcanzar los fines de la institución.

Rivero y Román (2014) realizaron un estudio de maestría cuyo objetivo fue el desarrollo de estrategias de marketing a través de la red social y de las TICs que contribuyan a la mejora al posicionamiento de la Imagen Corporativa del Colegio. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. La muestra fue 336 estudiantes. Tipo de investigación es descriptiva, con diseño transaccional o transversal. El instrumento fue el cuestionario y la entrevista, la metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones: El Colegio “Veintiocho de Mayo” con cuenta con una imagen institucional optima, esto debido principalmente a que no ha desarrollado de estrategias de marketing que le permitan darse a conocer ante la sociedad, por lo que muchas personas desconocen la existencia de la institución y los servicios que ofrecen, así mismo, se hace necesario que la institución incremente su participación en actividades sociales, esto es participar en campeonatos deportivos, actividades sociales, etc., donde se propicien escenarios para darse a conocer ante la población.

García (2015) en su tesis de maestría tuvo como objetivo desarrollar el rediseño de la imagen institucional para el reposicionamiento de las Unidades Educativas Dominicanas, este estudio se llevó a cabo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Siendo de tipo descriptivo con un enfoque no experimental. La metodología es cuantitativa. La muestra fue 50 personas, 10 unidades educativas, 5 por cada unidad educativa. El instrumento fue el cuestionario. El investigador señalo que las Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción presentes por más de 125 años en el Ecuador trabajando en el campo de la pastoral educativa en clave dominicana, no cuentan con estrategias de marketing que contribuyan al crecimiento y desarrollo institucional. Se cuenta con el apoyo de las rectoras de las diferentes Unidades Educativas Dominicanas que estuvo conscientes de la necesidad de innovar, lo cual posicione a la educación dominicana en el Ecuador como referente de educación con calidad.

De acuerdo a las investigaciones realizadas a nivel internacional se puede señalar que:

Para mejorar la imagen institucional se debe plantear estrategias de marketing que ayuden alcanzar el crecimiento institucional. Por otro lado, también el marketing educacional es una de las estrategias que ayudaría a mejorar la imagen ya que resaltaría las fortalezas y atributos de las instituciones educativas.

Lograr el posicionamiento de la imagen institucional en las instituciones educativas según las investigaciones se logra mediante el uso de las redes sociales, medios de comunicación y sobre todo del apoyo de los padres de familia quienes son los que demandan educación.

Se puede resaltar el aporte de los siguientes investigadores como Pérez y Rodríguez del Bosque (2014) quienes señalan que para lograr que se desarrolle un marketing corporativo se necesita tener presente cuales son los pilares que contribuyen a lograrlo, esta investigación abre nuevos horizontes sobre todos los atributos que se deben lograr para que una empresa pueda ir en crecimiento; de manera que es indispensable tener un enfoque claro de lo que significa la identidad, la imagen y la reputación, para que a partir de ello desarrollar las estrategias pertinentes para conseguir que una entidad logre permanecer en el mercado y a la vez tenga éxito. Gonzales (2014) afirma que para lograr el crecimiento de una institución es necesario desarrollar una serie de estrategias, no solo externas sino más bien enfocarse en las que influyen internamente, en esta investigación se buscó evidenciar como el desarrollo de una comunicación con los gerentes y colaboradoras terminan dando resultados positivos para el crecimiento que se busca; teniendo como una gran herramienta los avances tecnológicos.

Rivero y Román (2014) señala que hoy en día que se vive en un mundo de grandes cambios, así como de grandes avances tecnológicos, en donde son las redes sociales las más usadas por las personas, es por ello que se necesita explotar todos estos recursos, pues contribuyen a lograr una mejor imagen corporativa, así como a conseguir un mayor posicionamiento. En esta

investigación se evidencio la falta de estrategias pertinentes, así como el poco uso de redes sociales por lo que no existe un buen posicionamiento institucional y mucho menos el desarrollo de un plan estratégico para lograr un buen marketing. García (2015) en su investigación evidencia la importancia que tiene que una institución cuente con estrategias de marketing para poder lograr un crecimiento y desarrollo institucional; siendo un país vecino se observa que experimentan la realidad de muchas instituciones educativas del Perú en donde aún se necesita mejorar y desarrollar una imagen institucional, mucho de esto se debe a una falta de conocimiento de lo que realmente involucra este tema, así como la falta de involucramiento de las autoridades pertinentes.

A nivel nacional

Salinas (2014) realizó una investigación de maestría siendo su objetivo el establecimiento de la asociación entre las variables de estudio. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima. La muestra fue 110 estudiantes, 15 docentes y 3 directivos. Tipo de investigación es básico, con un diseño correlacional, el instrumento fue el cuestionario, la metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones: se demuestra la existencia de la asociación tanto directa como significativa entre las variables estudiadas. De manera que si se desarrolla una adecuada gestión pedagógica esta repercute en la práctica docente.

Quispe De La Torre (2014), investigación de tipo doctoral siendo su objetivo fue el establecer la asociación entre la calidad de la gestión pedagógica con la práctica docente. Pontificia Universidad Católica del Perú. Muestra fue 394 participantes. Siendo de tipo descriptivo con un corte correlacional no experimental, el instrumento fue el cuestionario, la metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones: tanto los alumnos, así como los miembros de la sociedad, tienen una imagen institucional negativa de la institución, lo cual radica en que no existe una adecuada cohesión o unión interna, entre todos los elementos de la institución, lo cual produce un clima

organizacional perjudicial para la institución, lo cual se percibe tanto dentro como fuera de la institución.

Turpo (2014) llevó a cabo una investigación doctoral cuyo objetivo fue el establecimiento de la valoración de la imagen institucional en relación con cultura organizacional y calidad de servicios educativos, según la percepción de los estudiantes, padres, docentes y público externo de la UPEU, filial Tarapoto, año 2013 de la Universidad Peruana Unión. Muestra fue 578 individuos. Siendo de tipo descriptivo, correlacional - transaccional con un corte correlacional, el instrumento fue el cuestionario, la metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones: se observa una asociación alta y significativa entre las variables de estudio, lo cual demuestra que la institución, si desea que exista una adecuada calidad del servicio que brinda, así como de la cultura organizacional que proyecta, debe de enfocar sus acciones a la mejora de su imagen institucional.

Jaime (2015), llevo a cabo una tesis de maestría cuyo objetivo fue establecer la relación entre “El Marketing Educativo y la Imagen Institucional de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo académico 2014-I”. Lima. La muestra fue 271 sujetos. Tipo de investigación básico, siendo el diseño no experimental, de corte transversa. Teniendo como instrumento de medición un cuestionario, presentando una metodología cuantitativa. Las principales conclusiones: se determinó la asociación significativa entre las variables habiendo obtenido un valor de $r=0.854$. Desde los hallazgos encontrados en las diferentes investigaciones a nivel nacional se puede señalar que un mayor desarrollo del marketing educativo se logra un mayor fortalecimiento de la imagen institucional. Por otro lado, la gestión de la calidad ayuda a mejorar la práctica pedagógica y en consecuencia esto refleja una buena imagen institucional frente a la comunidad educativa.

Se puede resaltar el aporte de los siguientes investigadores como Salinas (2014) quien evidencio la relación existe entre estas variables de estudio,

como se sabe a través de una calidad en la gestión pedagógica se logra que es estudiante aprenda de manera óptima, sin embargo, para lograr esto también es necesario que el docente se encuentre preparado para asumir los diferentes retos, así mismo aplicar las estrategias pertinentes para lograr un mejor proceso de enseñanza – aprendizaje.

Por otro lado Turpo (2014) a través de esta investigación se ha logrado tener una mejor visión de lo que involucra tanto al marketing educativo como de la imagen institucional; al haber determinado la relación que existe entre estas variables de estudio se pueden desarrollar las estrategias pertinentes a fin de lograr las mejoras necesarias; muchas veces se desconoce que ambas van de la mano por ello que se trabajan de manera independiente, sin embargo se ha demostrado que se tienen que trabajar de manera conjunta.

A nivel local

Martínez (2014). Investigación doctoral siendo la finalidad la de determinar qué relación existe entre la identidad institucional y la calidad educativa en los docentes de la I.E.E. Santa Ana” en Chincha. Muestra fue 100 docentes, tipo de investigación es descriptiva, con un diseño correlacional, el instrumento fue el cuestionario, la metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones: La identidad institucional es un factor clave para buscar una adecuada calidad educativa, porque motiva adecuadamente a los trabajadores a comprometerse en él logro de los propósitos y metas de la institución, por lo tanto, es necesario la aplicación de técnicas y métodos que contribuyen a que el docente mejore su identidad institucional, como medio para la mejora de la calidad institucional.

Donayre (2015), realizó una tesis de maestría siendo su propósito el de determinar la relación que existe entre los valores institucionales e identidad institucional en docentes de la Institución Educativa “Fermín Tangüis” de Ica. Universidad César Vallejo, filial Ica. Muestra fue 60 docentes, siendo de tipo descriptivo-correlacional- transversal, con un diseño correlacional, el instrumento fue el cuestionario, la metodología es cuantitativa. Las principales

conclusiones: Para lograr una adecuada identidad institucional se debe de generar e inculcar los valores institucionales en cada docente, hacerlos partes de él, logrando que estos valores guíen en su conducta en el desempeño de sus actividades, lo cual se ve reflejado con un valor de Pearson $r= 0,610$ y $p=0.000<0,05$, que señala una relación positiva entre la variable valores institucionales y la variable identidad institucional.

García (2016) realizó una investigación doctoral siendo su propósito el de establecer en qué medida el Marketing Educativo tiende a influir en la identidad institucional de Instituciones educativas de primaria de Ica. Universidad César Vallejo. Muestra fue 120 padres de familia, siendo de tipo correlacional explicativo, con un corte no experimental, el instrumento fue el cuestionario, la metodología es cuantitativa. Las principales conclusiones: Se ha determinado que el Marketing Educativo tiende a influir de manera positiva en la identidad institucional, la cual fue validada al haber obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,657 la cual evidencia una asociación positiva lo que significa que una incide en la otra. Por último, se puede mencionar que el valor señala que el marketing educativo tiende a influir de manera significativa en un 42,3% sin embargo.

Desde los hallazgos presentados a nivel local se ha logrado determinar que la aplicación del uso del marketing educativo ejerce un efecto en la identidad de las instituciones educativas. Por otro lado, también se puede mencionar que la identidad que presentan los trabajadores de una institución se refleja en la práctica de los valores institucionales. Se puede resaltar el aporte de los siguientes investigadores como Martínez (2014) quien señala que para conseguir una adecuada calidad de la institución educativa teniéndose que reorientar y fortalecer la identidad institucional si se quiere alcanzar al máximo el compromiso de los agentes educativos para cumplir con los objetivos estratégicos. Por otro lado, Donayre (2015) hace hincapié en que la identidad institucional guarda una relación directa con los valores institucionales.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Imagen institucional

1.3.1.1. Definiciones de imagen institucional

Para el investigador García (2015), señala que: “Toda imagen institucional establece la relación entre dos elementos homogéneos, dos formas de conciencia de la institución, que son: la auto representación de la institución y la forma de representación de la institución desarrollada por su audiencia, por los receptores de sus mensajes; ambos elementos se refieren a un fenómeno de opinión: uno interno, otro externo o público”. Según Günalan y Ceylan (2014) señala que: “resulta ser un constructo fundamentado en la apreciación tanto del usuario como de los trabajadores de una entidad que ejecuta una valoración tanto diferenciadora como comparativa de sus particularidades”.

Para Chaves (2008) citado en García (2015) manifiesta que la imagen institucional es una serie atributos que los sujetos dan a una institución, es decir lo que está representa para la sociedad y le hace diferente del resto”. Así mismo Turpo (2014), señala que: “la imagen institucional, es la ventana por medio del cual los variados públicos logran percibir a una institución, permitiendo conocer la calidad de los servicios educativos”. Según Amaya (2010), señala que: “resulta ser una idea de percepción que de manera general el usuario recibe a través de sus sentidos, de sus creencias, sensación e impresión que una entidad logra transmitir sobre sí mismo”.

Los autores definen la imagen institucional relacionando a dos aspectos importantes, en primer lugar, la opinión interna que tienen los colaboradores respecto a su institución y en segundo lugar la opinión externa que tienen los usuarios quienes reciben el servicio; también se puede señalar que la imagen institucional

es una valoración de los servicios que brinda la institución respecto a los servicios que brindan otras instituciones.

La imagen institucional es la percepción que tiene los usuarios y los propios colaboradores sobre la institución respecto a los servicios que brinda.

1.3.1.2. Dimensiones de imagen institucional

Según el investigador Quispe (2014) la imagen institucional se dimensiona de la siguiente manera:

Gestión: involucra una serie de procesos que se ejecutan en la institución con el propósito de mejorar la percepción del estudiante sobre la forma en que se desarrollan las actividades institucionales, mediante la mejora de la dinámica de los procesos, la administración de tiempos, el cumplimiento de objetivos, la distribución de recursos, etc., es decir, comprende la mejora de todos los procesos administrativos, directivos y pedagógicos a fin de brindarle un mejor servicio al estudiante.

Nivel académico: comprende el conjunto de procesos que desarrolla la institución a fin de mejorar específicamente el servicio académico que se brinda al estudiante, desarrollando acciones a fin de asegurar que los conocimientos que se le brindan sean actualizada y pertinente, a que se le provean las instalaciones y las herramientas necesarias la enseñanza, para la realización de prácticas, métodos y estrategias de enseñanza actualizadas.

-Servicios: comprende el desarrollo de óptimo de todos aquellos procesos que permitan preservar la institución en óptimas condiciones para su funcionamiento, de modo que es necesario para que la institución se desarrolle de forma adecuada en su ejercicio. También se comprende por la infraestructura como aquel factor consustancial expresado en la construcción y todas

sus instalaciones sobre la cual se ejecutan ejercicios de servicio que constituye la razón de su ser.

El análisis de las dimensiones permite afirmar que existe la necesidad de concebir de manera precisa cuales con los elementos o componentes que caracterizan la imagen institucional; por un lado, tenemos la gestión como dimensión que implica básicamente considerar la gestión institucional, el aspecto académico que se relaciona con la gestión pedagógica en caso a la gestión del currículo y la dimensión servicios que está ligado a la gestión administrativa.

1.3.1.3. Teorías que sustentan la imagen institucional

El investigador Capriotti (2013), manifiesta y se basa en la siguiente teoría:

La Teoría psicológica de la percepción de la Gestalt; expresa que la percepción es la impresión que se obtiene del mundo exterior, adquirida exclusivamente por medio de los sentidos, por lo tanto, es una interpretación significativa de las sensaciones. Si se hace referencia solo a las percepciones visuales, se puede decir que es la sensación interior que reporta un conocimiento, reconocida por los estímulos que registran nuestros ojos. Así, esta teoría señala que la imagen tiende a hacer una esquematización mental, concepto o idea que tiene un público sobre la institución, marca o producto, en la memoria colectiva, de un estereotipo o una serie significativa de propiedades, que es capaz de influenciar en el comportamiento pudiendo modificarlo.

En efecto la teoría de la percepción se explicita en algunas frases como que la gran parte de las cosas entran por medio de los de los sentidos, la imagen que proyecta una institución en

relación a su infraestructura debe reflejarse en la conservación e impacto visual de las mismas.

1.3.1.5. Características de imagen institucional

Para el investigador García (2015), expresa las siguientes características que se refleja en una institución educativa, a continuación:

-Posee dos acepciones muy bien identificadas: “identificación institucional”, es signo de identidad, por tanto, asume propiedades que lo conceptualizan como el “qué” y “cómo” es; además interviene la llamada “denominación” o codificación de la identidad, por medio del vínculo con un nombre que le permita decir “quien” es la entidad.

-Contribuyen a la individualización institucional, a través de la construcción de logotipos. Se puede decir que el logotipo resulta ser la versión gráfica del nombre de marca.

-Posee un nivel de equilibrio y permanencia en el tiempo, aunque después de determinados periodos puede cambiar.

-Su identificación no requiere lectura en el sentido estricto de la palabra, siendo el único requerimiento es la memorabilidad y la habilidad de diferenciación en cuanto al resto.

Respecto a las características de la imagen institucional cabe resaltar que una de ellas es que le da un carácter de individualización que lo distingue de los demás; es decir cada institución genera un impacto en la colectividad que lo caracteriza y lo hace diferente de los demás. Las instituciones de calidad logran distinguirse de las demás brindando servicios de calidad y otros servicios adicionales que hacen que la gente perciba una buena calidad del servicio.

1.3.1.6. Elementos de la imagen institucional

Según Chaves (2008), los elementos son:

-La realidad; que comprende los datos reales, los aspectos verificables sobre una determinada institución. En este sentido, comprende el conjunto de rasgos o características que una persona identifica en la institución de forma objetiva, y que encuentra cada vez que interactúa con dicha institución, pudiendo mencionar, la estructura institucional, las relaciones ahí establecidas, las actividades realizadas, etc.

-Comunicación; que involucra una serie de conocimientos que circulan en la sociedad en referencia a los rasgos o características de una institución, comprendiendo así las ideas, las percepciones, las experiencias, así como el cumulo de informaciones que la propia institución inserta en la sociedad, sobre los servicios ofrecidos, señalando las ventajas, los beneficios que obtendrán al hacer uso del servicio.

-La identidad corporativa; que comprende la calidad institucional como símbolo, la calidad de los servicios ofrecidos, los cuales se pueden agrupar dentro de una marca específica creada por la propia institución, simbolizan un nivel de calidad presente en el servicio en toda la sociedad, pero particularmente en los consumidores contantes del servicio. Por lo tanto, se constituye como un instrumento o recurso institucional, el cual debe de ser mejorado y trabajado por la institución.

De estos componentes cabe resaltar la identidad corporativa, este elemento es que tiene un mayor impacto en la colectividad por cuanto está ligado a la calidad del servicio más directamente. Hablar de la de la identidad corporativa implica hablar de los símbolos e imágenes que caracterizan a la institución en la sociedad y generan un impacto en su percepción.

1.3.2 Gestión de la calidad

1.3.2.1. Definiciones de gestión de la calidad

Según Rementeria (2008, p. 1) citada en Cano (2013) señala que la gestión es el “ejercicio profesional propenso al establecimiento de metas y medios de su ejecución, a precisar la organización de sistemas, a la elaboración de las estrategias del desarrollo y a desarrollar una gestión del personal”.

Y la calidad es la mejora continua de cualquier entidad y a todos los niveles de la misma, pero que logran afectar a todos los individuos como a los procesos.

Asimismo, el Ministerio de Fomento (s.f) en el modelo de EFQM (1999) manifiesta que la gestión de calidad es la satisfacción de la necesidad y expectativa de sus usuarios, de sus trabajadores como de las demás organizaciones involucradas.

Según Rúgeles (2013) señala que: La gestión de calidad “es una filosofía que es adoptada por una institución que confía en los cambios que se encuentran orientados hacia los usuarios y que logran perseguir una mejora continua en su proceso diaria. Lo cual implica que los trabajadores (Docentes y Personal de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones”.

En base a los fundamentos teóricos se puede señalar que la gestión de la calidad es la actividad donde se plantea objetivos estratégicos para alcanzar la mejora continua de la calidad y así se puede cumplir con los estándares de calidad. Por otro lado, también se puede señalar que la gestión de la calidad es asumida como un fundamento filosófico dentro de una organización.

1.3.2.2 Dimensiones de gestión de la calidad

Según Consejo de Evaluación, Acreditación y certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitario (CONEACES, 2008) señala que la gestión de la calidad se dimensiona en:

Gestión institucional: Refiere que la institución desarrolla y se actualiza de manera permanente su visión, misión y valores desde el proyecto educativo institucional articulado a las políticas nacionales, también que la estructura organizacional debe garantizar un buen servicio de los procesos educativos y la selección del personal es desarrolladas de acuerdo a políticas establecidas y finalmente la gestión presupuestal debe realizarse de manera eficiente.

Procesos académicos: se refiere a la adecuación del diseño curricular en función a la formación integral del estudiante, el proceso de admisión, procesos de enseñanza aprendizaje, titulación que refleja el éxito de la oferta educativa, y los asesoramientos tutoriales hacia los estudiantes.

Servicios de apoyo: esta dimensión involucra el desarrollo del personal administrativo, los sistemas de información, el bienestar estudiantil, la infraestructura, equipamiento y tecnología.

Resultados de impacto: Esta dimensión abarca la imagen institucional, la promoción de la proyección social y el seguimiento de los egresados.

1.3.2.3 Modelos de gestión de la calidad

a) Modelo Pedagógico Cognoscitivista: El enfoque cognoscitivista que algunos teóricos, entre ellos Flórez (1994), citado en Pinto y Castro (2010) denominan también desarrollista, ya que tiene por finalidad principal asegurar que cada estudiante pueda acceder al sistema educativo y desarrollarse de forma progresiva y secuencial en todas sus capacidades tanto físicas (a través de la formación de habilidades) y cognitivas (a través de la formación de conocimientos) acorde a sus necesidades y a los requerimientos del entorno.

En el modelo cognoscitivista, se puede observar que el maestro posee un rol orientado a la estimulación del desarrollo cognitivo del estudiante, orientándose únicamente a transmitir conocimientos a los estudiantes. Sin embargo, en la actualidad, también se incentiva a que deben desarrollar sus capacidades físicas, mediante el desarrollo de actividades prácticas en las que pongan en funcionamiento los conocidos adquiridos.

Desde el punto de vista de Flavell (1990), citado en Pinto y Castro (2010) las orientaciones desarrolladas por Piaget abarcan 3 ámbitos:

- Como un elemento teórico: ya que ofrece orientaciones, instrumentos y técnicas que permiten comprender como es el desarrollo del niño en el ámbito cognitivo y moral, desde su niñez a su adultez.

- Como una herramienta útil para el planteamiento de un programa educativo, el cual contribuye a mejorar la organización curricular para el desarrollo de la institución educativa, de modo que se puedan desarrollar las sesiones de enseñanza y aprendizaje de una forma pertinente al desarrollo del niño.

- En la clarificación de algunos métodos de enseñanza: permitiendo comprender cuál es el método de enseñanza más adecuado para la adquisición de ciertos conocimientos y capacidades, tales como el método de aprendizaje por observación, por descubrimiento, etc.

tales como el aprendizaje por descubrimiento.

b) Modelo pedagógico crítico-radical: En el enfoque de la pedagogía crítica el maestro es una persona crítico-reflexiva que cumple un rol político en y con su comunidad. Para Giroux (1990) citado en Pinto y Castro (2010) estima en la mayoría de su totalidad de aquellos forjadores tradicionalistas se estuvieron negando de aportar e incluso de negar a interrogarse sobre el

contexto político de la educación estatal. De tal modo que tradicionalmente las instituciones no han colaborado en analizar las relaciones que existen entre poder, conocimiento y dominación.

Es por ello, que Giroux, sostiene que los análisis de la Pedagogía Crítica han proporcionado un nuevo lenguaje teórico y una actitud crítica que mantienen que los colegios, dentro de la amplia tradición humanística occidental, no brindan oportunidades para la potenciación personal y social en la sociedad.

1.3.2.4 Teorías que sustenta la gestión de la calidad

La teoría que se sustenta en la gestión de la calidad se basa concretamente, en los criterios del Modelo Europeo Gestión de la Calidad (MEGC) de Excelencia; y se divide en los criterios facilitadores (el liderazgo, las alianzas y recursos, la política y estrategia) y criterios de resultados (resultados en los clientes y en la sociedad). La interpretación teórica del modelo empieza de los procesos que son los medios por los cuales la entidad emplea el valor de sus trabajadores para tener resultados satisfactorios. Los resultados en los clientes, trabajadores, individuo y la sociedad son obtenidos por medio del liderazgo, para llegar a la excelencia en los resultados claves de una institución (Farro, 2007, citado en Mamani, 2016).

Así mismo este modelo contribuye a una percepción integral de una institución educativa que estuvo encaminada hacia la mejora de los procesos y resultados para su conjunto de personas de intereses comunes. Los criterios se aplican para toda organización e institución educativas. En la actualidad hay un acrecentamiento interés por el modelo, que se expresa en el crecimiento de las acciones formativas, así se denota en el

número de publicaciones sobre el tema, que procede tanto del ámbito de la atención primaria en educación como en la especializada. En algunas instituciones es todavía escaso (Farro, 2006 citado en Mamani, 2016).

1.3.2.5. Estrategias de la gestión de la calidad

Para Narbarte (2007, citado en Mamani (2016) considera al modelo MEGC como una herramienta práctica que puede ser empleada de varias maneras:

- Se tienen una guía para ejecutar una autoevaluación en las distintas áreas, con la subsiguiente establecer soluciones.
- Es una herramienta de aprendizaje recíproco con otras instituciones.
- Se emplea un método para medir el desarrollo de la excelencia de una institución.
- Se utiliza como cimiento para emplear un lenguaje y manera de pensar en la institución.
- Es fundamental examinar el sistema de gestión educativo.
- Presentarse a premios de calidad que son otorgados por Modelo Evaluación de Gestión de Calidad u otras entidades, siendo fundamental para la obtención de acreditaciones de excelencia.

1.3.2.6. Principios básicos de la gestión de calidad

Según Olmedo (2007) expresan los siguientes principios:

- Procurar en saber y cumplir con los menesteres, internas y externas, de nuestros consumidores.
- Examinar los procesos con el fin de tener una mejora continua.
- Determinar el personal calificado para la atención a los clientes al momento de brindar sus servicios.
- Fortalecer en las instituciones u organizaciones un entorno armónico y pacífico.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Conveniencia

Fue necesario la ejecución del presente estudio de investigación porque brinda aportes para la toma de decisiones y mejora de las instituciones de educación superior, debido a que se estudió de manera descriptiva como se ha ido desarrollando la imagen institucional y como esta variable se relaciona con la gestión de la calidad que brinda la institución en beneficios de los estudiantes de padres de familias.

1.5.2 Relevancia social

Los beneficiarios directos de esta investigación fueron los docentes y los indirectos los estudiantes y padres de familias, ya que conociendo la relación existente entre la imagen institucional y gestión de la calidad se formuló las recomendaciones para mejorar la gestión institucional, procesos académicos, los servicios de apoyo y los resultados e impacto, todo esto se reflejará en una mejor imagen institucional en beneficio de los agentes educativos que pertenecen a la sociedad.

1.5.3 Implicancias prácticas

El estudio de las variables que se investigó tiene una utilidad práctica debido a que mediante los resultados que se obtuvieron en la investigación se pudo determinar las conclusiones del estudio en función a los objetivos planteados y por otro lado también fue la base y sustento para formular la propuesta de mejora.

1.5.4 Valor teórico

En la búsqueda de información con respecto a las variables de estudio se complementó las teorías referentes a la imagen institucional y gestión de la calidad dentro de un contexto educativo. Dicha información fue citada con sus respectivos autores en estilo APA, y fueron analizados y sistematizados en el presente estudio, por lo que quedó como una fuente secundaria de información para las personas interesadas e investigadores que buscan conocer más de las variables mencionadas.

La variable imagen institucional fue conceptualizada por una serie de investigadores dentro de los cuales se tiene a García (2015), sus dimensiones fueron establecidas por Quispe (2014), siendo sustentada por la Teoría psicológica de la percepción de la Gestalt. Mientras que la gestión de la calidad conceptualizada por Rúgeles (2013), las dimensiones fueron establecidas por el CONEACES (2008), fundamentándose en el Modelo Europeo Gestión de la Calidad.

1.5.5 Unidad metodológica

Los instrumentos planteados para la evaluación de la imagen institucional y gestión de la calidad pueden ser aplicados por otros investigadores en diferentes contextos educativos a nivel de educación superior, debido a que dichos instrumentos tienen un respaldo de validez mediante juicio de expertos y una confiabilidad. El cuestionario sobre imagen institucional estuvo compuesta por 24 ítems que evalúan las tres dimensiones, con 5 opciones de respuesta; mientras que el cuestionario sobre gestión de calidad estuvo compuesta por 32 ítems que evalúan las cuatro dimensiones, con 5 opciones de respuesta.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Determinar la relación que existe entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Determinar la relación que existe entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Determinar la relación que existe entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Determinar la relación que existe entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

Determinar la relación que existe entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

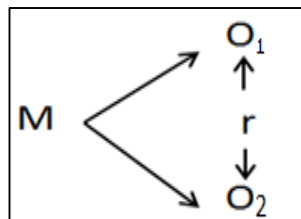
Determinar la relación que existe entre imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

En el presente estudio de acuerdo al tipo de investigación es no experimental y en forma pertinente se ha eligió el diseño correlacional.

Abanto (2014) señala que el diseño correlacional busca examinar la asociación que existe entre dos o más variables elegidas que pertenecen a una misma unidad de estudio. El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Medición de la variable 1 (imagen institucional)

r = Relación entre las variables estudiadas

O₂ = Medición de la variable 2 (gestión de la calidad)

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Imagen institucional

Dimensiones

D1: Gestión

D2: Nivel académico

D3: Servicios

Variable 2: Gestión de la calidad

Dimensiones

D1: Gestión institucional

D2: Procesos académicos

D3: Servicio de apoyo

D4: Resultados de impacto

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Imagen institucional	Chaves (2008) citado en García (2015) señala que: "La imagen institucional es el conjunto de atributos que los sujetos tienen respecto de una institución, es decir lo que esta representa para la sociedad y la hace diferente de las demás instituciones".	La imagen institucional se evalúa mediante un cuestionario de opinión considerando las dimensiones de imagen: gestión, el nivel académico y los servicios que brinda la institución; consta de 24 ítems, con escala de valoración de Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.	D1: Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Ejecución • Evaluación 	Escala de intervalo
			D2: Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza • Conocimiento • Investigación 	
			D3: Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Puntualidad • Interés 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Gestión de la calidad	Rúgeles (2013) señala que: La gestión de calidad "es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (Profesorado y Personal de Administración y Servicios), también pueden tomar decisiones".	La gestión de la calidad fue evaluado mediante un cuestionario que consideró las dimensiones: gestión institucional, procesos académicos, servicio de apoyo y los resultados de impacto. Consta de 32 ítems, con escala de valoración de muy bueno, bueno, regular, deficiente y muy deficiente.	D1: Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto educativo institucional • Organización y gestión administrativa • Gestión docente • Gestión presupuestal 	Escala de intervalo
			D2: Procesos académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño curricular • Admisión • Enseñanza- aprendizaje • Titulación • Tutoría • Investigación 	
			D3: Servicio de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del personal administrativo • Sistema de información • Bienestar • Infraestructura, equipamiento, y tecnología 	
			D4: Resultados de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento público • Proyección social • Egresados 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Carrasco (2006) manifiesta que la población es la totalidad de individuos con características comunes que constituyen un objeto o fenómeno y que se desea estudiar en una investigación.

La población de estudio, en este trabajo de investigación estuvo compuesta por 35 docentes que laboran en el Institución de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, en condición de docentes nombrados o constatados a tiempo completo o parcial.

2.3.2 Muestra

Carrasco (2006) manifiesta que la muestra es una parte de representativa de la población cuyas características observadas tienen la propiedad de ser generalizadas a la población. Matemáticamente la muestra es un subconjunto de la población.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población por ser una cantidad pequeña.

2.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

- Criterios de inclusión
 - Docentes nombrados del ISPP “Juan XXIII”
 - Docentes contratados del ISPP “Juan XXIII” con 3 años de experiencia laboral en dicha institución.
- Criterios de exclusión
 - Docentes con licencia del ISPP “Juan XXIII”
 - Personal administrativo del ISPP “Juan XXIII”

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En el estudio de las variables y el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta para realizar una búsqueda sistemática de información mediante preguntas con opciones de respuestas en una hoja que se denomina cuestionario.

Según Tamayo (2012), la encuesta la cual permite responder a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p24).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos se utilizó como instrumentos cuestionarios para evaluar la imagen institucional y la gestión de la calidad.

El cuestionario involucra una serie de interrogantes elaboradas para el recojo de información pudiendo generar los datos necesarios de tal forma que se pueda lograr los propósitos en esta investigación.

Tamayo (2012), manifiesta que el cuestionario es un instrumento que presenta componentes que se consideren fundamentales; permitiendo, asimismo el aislamiento de ciertas problemáticas que sean de interés; disminuye la realidad a un número de datos fundamentales y precisos el objeto de estudio” (p.124).

2.4.3 Validez del instrumento

El procedimiento de validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante la opinión de 5 expertos con grado de doctor en educación, dentro de los cuales uno de los expertos es la asesora del diseño del proyecto de investigación designada por la universidad, de tal manera que puedan aplicar el juicio de evaluación de expertos evaluando la pertinencia del instrumento y la coherencia entre variables- dimensiones, dimensiones- indicadores, indicadores- ítems, e ítems – opciones sus respectivas opciones de respuestas.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La prueba de confiabilidad indica el grado en que el instrumento es consistente para realizar evaluaciones estables del comportamiento de las variables. Mediante una prueba piloto se aplicó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach a los instrumentos de recolección de datos, cuyos coeficientes fueron 0,897 y 0,933 mayor a 0,8 señalando que los instrumentos son confiables.

Análisis de confiabilidad alfa de cronbach- Cuestionario sobre Imagen institucional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,897	24

Análisis de confiabilidad alfa de cronbach- Cuestionario sobre gestión de la calidad.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,933	32

2.5 Métodos de análisis de datos

Después de haber realizado la recolección de los datos mediante la aplicación de los instrumentos a los sujetos muestrales llevándose a cabo los siguientes procedimientos para el análisis de datos:

- 1º. Data de resultados: En esta etapa se realizó el llenado de la data de resultados, proceso que consiste en virtualizar las opciones de las respuestas obtenidas con las respectivas escalas de valoración asignadas por respuestas en una hoja de cálculo.
- 2º. Tabulación e interpretación de los resultados: En esta segunda etapa se realizó la elaboración de las tablas y figuras estadísticas, donde se presentaron las categorías de las variables, las frecuencias absolutas, frecuencia porcentual y las medidas de tendencia central, para luego realizar la interpretación de los resultados obtenidos por cada una de las tablas presentadas.

3º. Elaboración de las pruebas estadísticas:

Para la determinar el coeficiente de correlación se aplicó la Prueba de Shapiro- Wilk para muestras menores a 50 datos, que determinó que los datos tienen distribución normal de manera que se utilizó la prueba del coeficiente de Pearson.

4º. Discusión de los resultados: Finalmente después las etapas anteriores mencionadas se llevó a cabo la discusión mediante la triangulación del marco teórico, los antecedentes y los resultados, obtenidos.

2.6 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- Citar a los autores que contribuyeron con información importantes para el sustento teórico de las variables y su mayor comprensión, de esta manera se respetó la propiedad intelectual.
- Coordinar con el personal directivo del IESPP “Juan XXIII” para solicitar el permiso correspondiente con el cual permitieron aplicar los instrumentos de medición dirigido a los docentes de dicha institución.
- Proteger la identidad de los participantes que participaron en esta investigación a través de manera que fueron codificados por la investigadora.
- Existió disposición favorable de los sujetos muestrales para participar de la presente investigación.
- Se socializó los resultados obtenidos en la investigación con el equipo directivo del IESPP “Juan XXIII” de Ica.

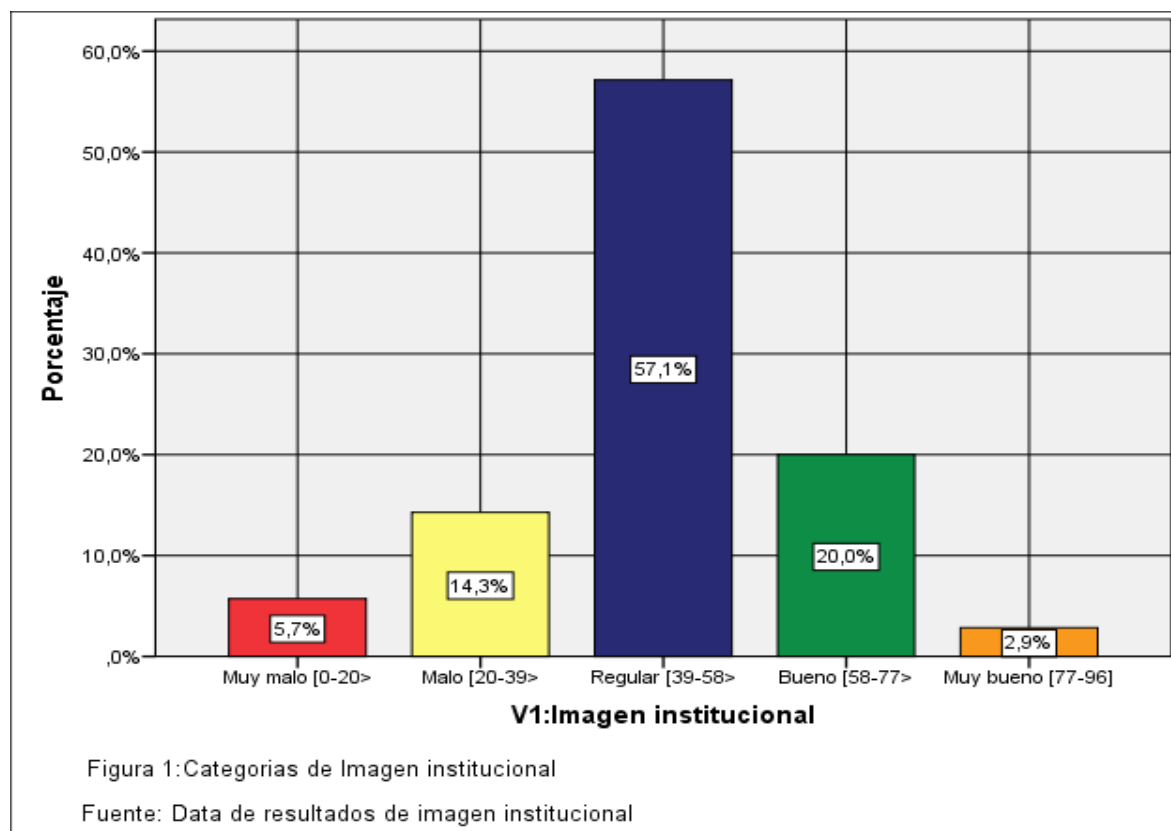
III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados.

Tabla 1. Categorías de imagen institucional.

Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	[0-20>	2	5,7	5,7
	Malo	[20-39>	5	14,3	20,0
	Regular	[39-58>	20	57,1	77,1
	Bueno	[58-77>	7	20,0	97,1
	Muy bueno	[77-96]	1	2,9	100,0
	Total		35	100,0	

Fuente: Data de resultados de imagen institucional.

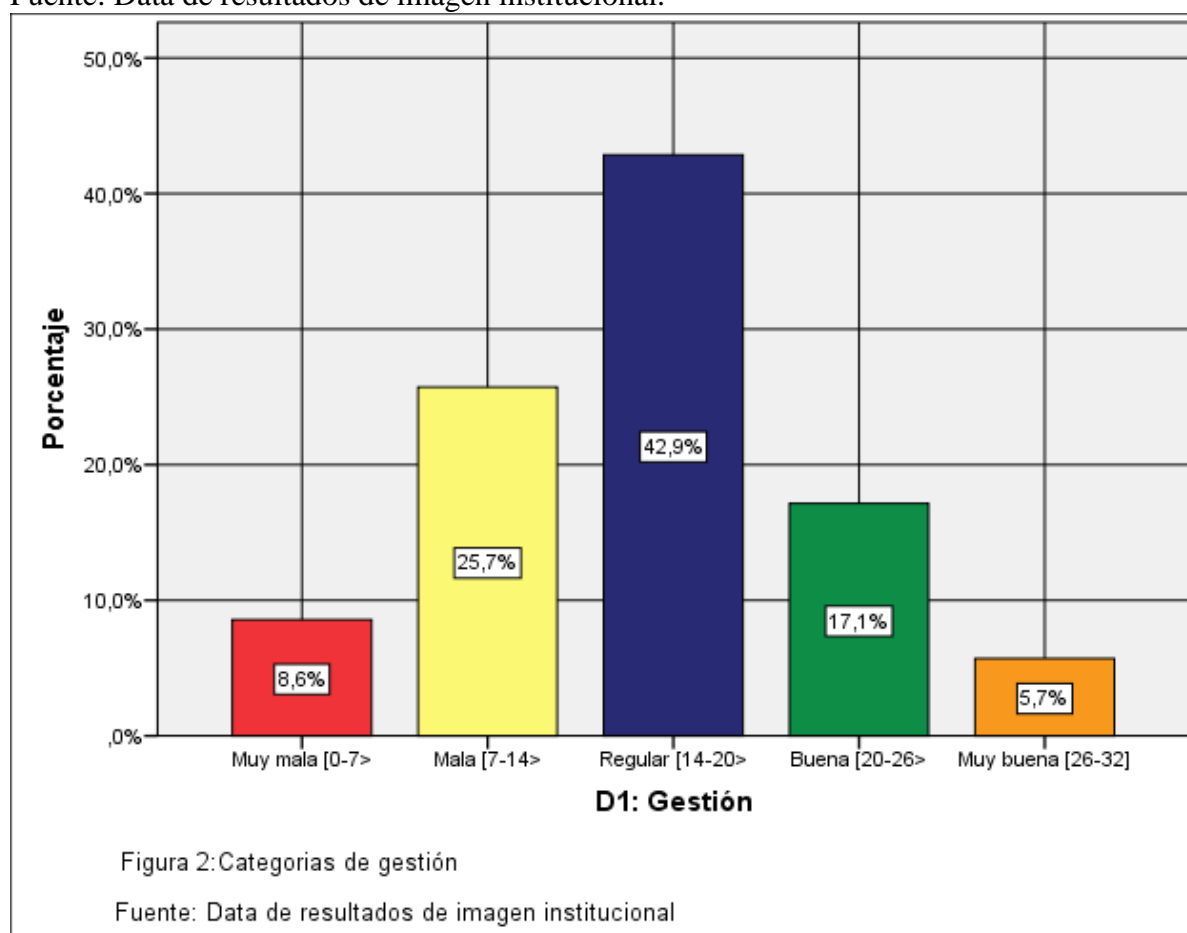


Descripción: De manera que se observa que el 5,7% (2) docentes manifiesta que la imagen institucional se encuentra en la categoría muy mala; el 14,3%(5) malo; el 57,1% (20) regular; 20,0% (7) bueno; y 2,9% (1) muy bueno.

Tabla 2. Categorías de gestión.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	[0-7>	3	8,6	8,6	8,6
	Mala	[7-14>	9	25,7	25,7	34,3
	Regular	[14-20>	15	42,9	42,9	77,1
	Buena	[20-26>	6	17,1	17,1	94,3
	Muy buena	[26-32]	2	5,7	5,7	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de imagen institucional.

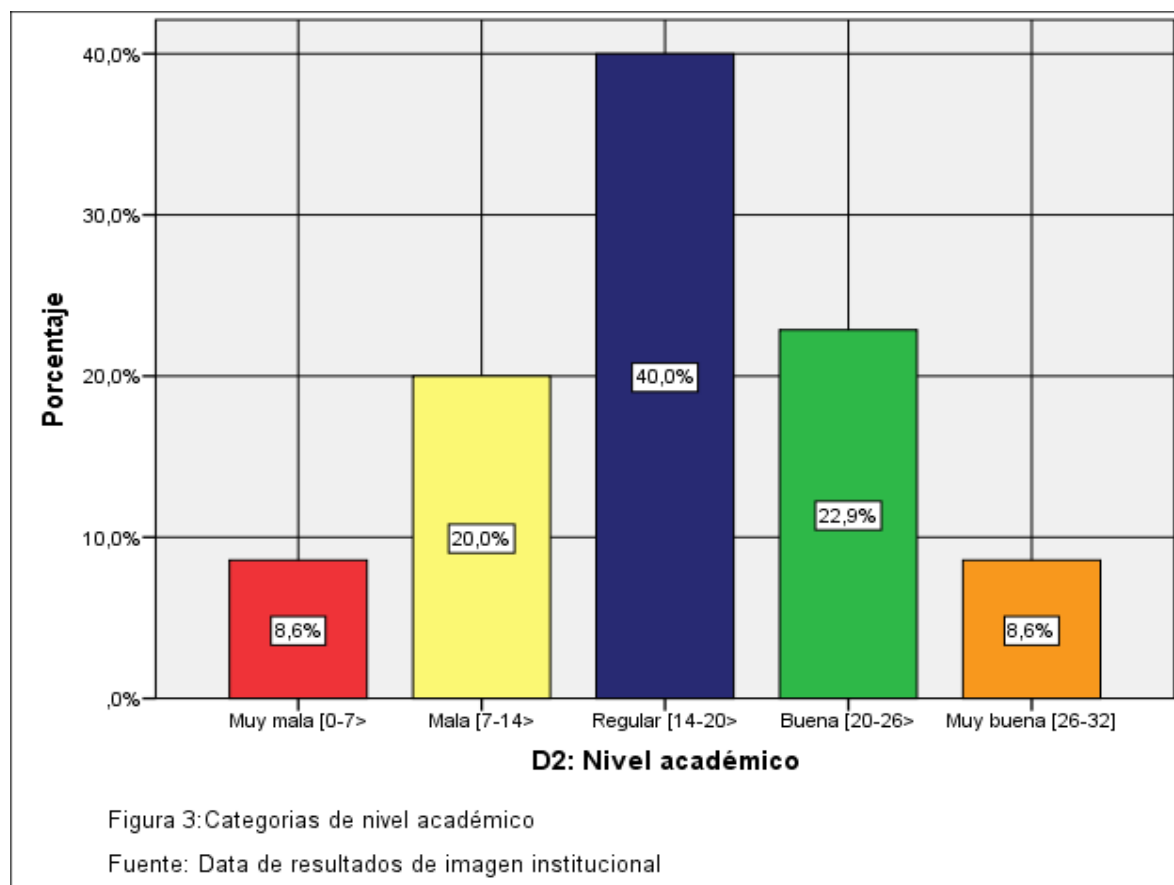


Descripción: De manera que se observa que el 8,6% (3) docentes manifiestan que la dimensión gestión de la imagen institucional se ubica en la categoría muy mala; el 25,7%(9) mala; el 42,9% (15) regular; 17,1% (6) bueno; y 5,7% (2) muy bueno.

Tabla 3. Categorías de nivel académico.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	[0-7>	3	8,6	8,6	8,6
	Mala	[7-14>	7	20,0	20,0	28,6
	Regular	[14-20>	14	40,0	40,0	68,6
	Buena	[20-26>	8	22,9	22,9	91,4
	Muy buena	[26-32]	3	8,6	8,6	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de imagen institucional.

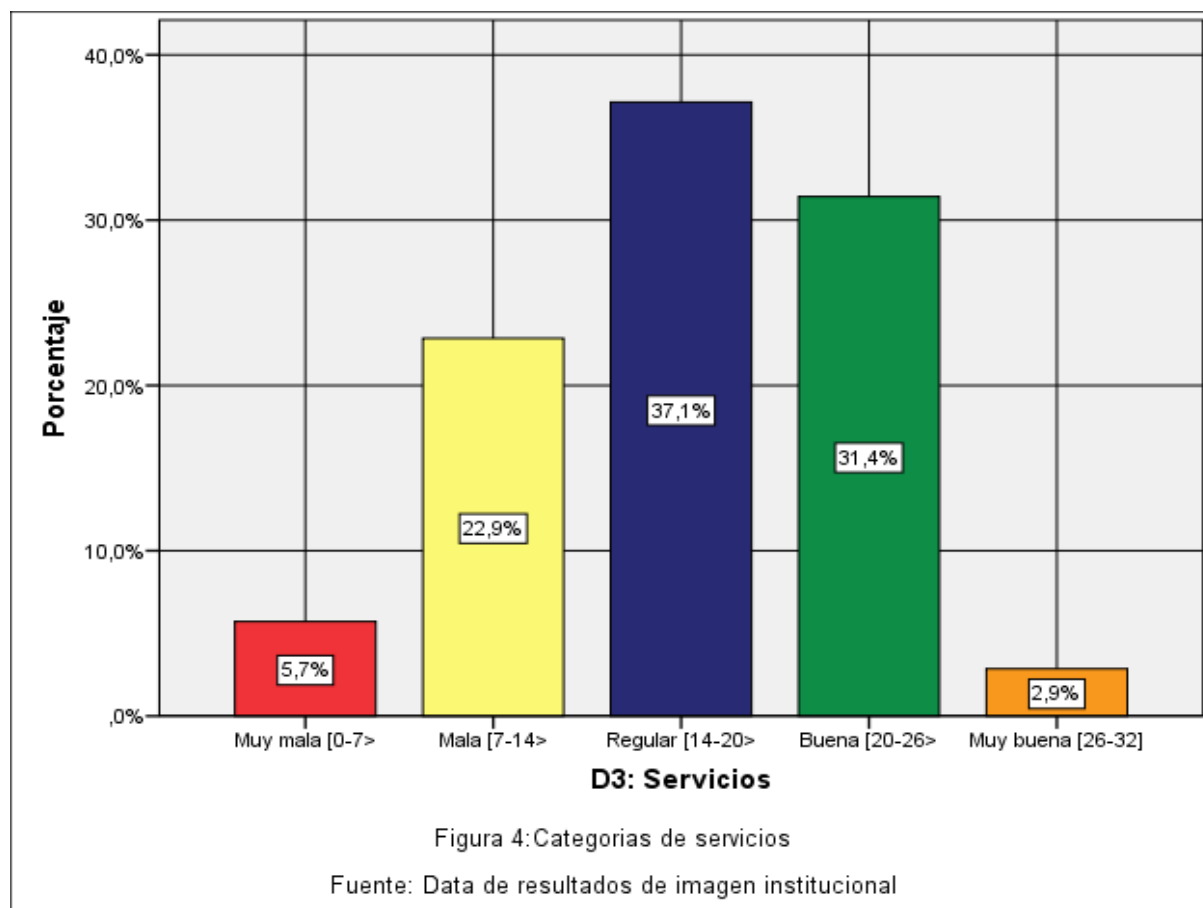


Descripción: De manera que se observa que el 8,6% (3) docentes opinan que la dimensión nivel académico de la imagen institucional se ubica en la categoría muy mala; el 20,0% (7) mala; el 40,0% (14) regular; 22,9% (8) bueno; y 8,6% (3) muy bueno.

Tabla 4. Categorías de servicios.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	[0-7>	2	5,7	5,7	5,7
	Mala	[7-14>	8	22,9	22,9	28,6
	Regular	[14-20>	13	37,1	37,1	65,7
	Buena	[20-26>	11	31,4	31,4	97,1
	Muy buena	[26-32]	1	2,9	2,9	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de imagen institucional.

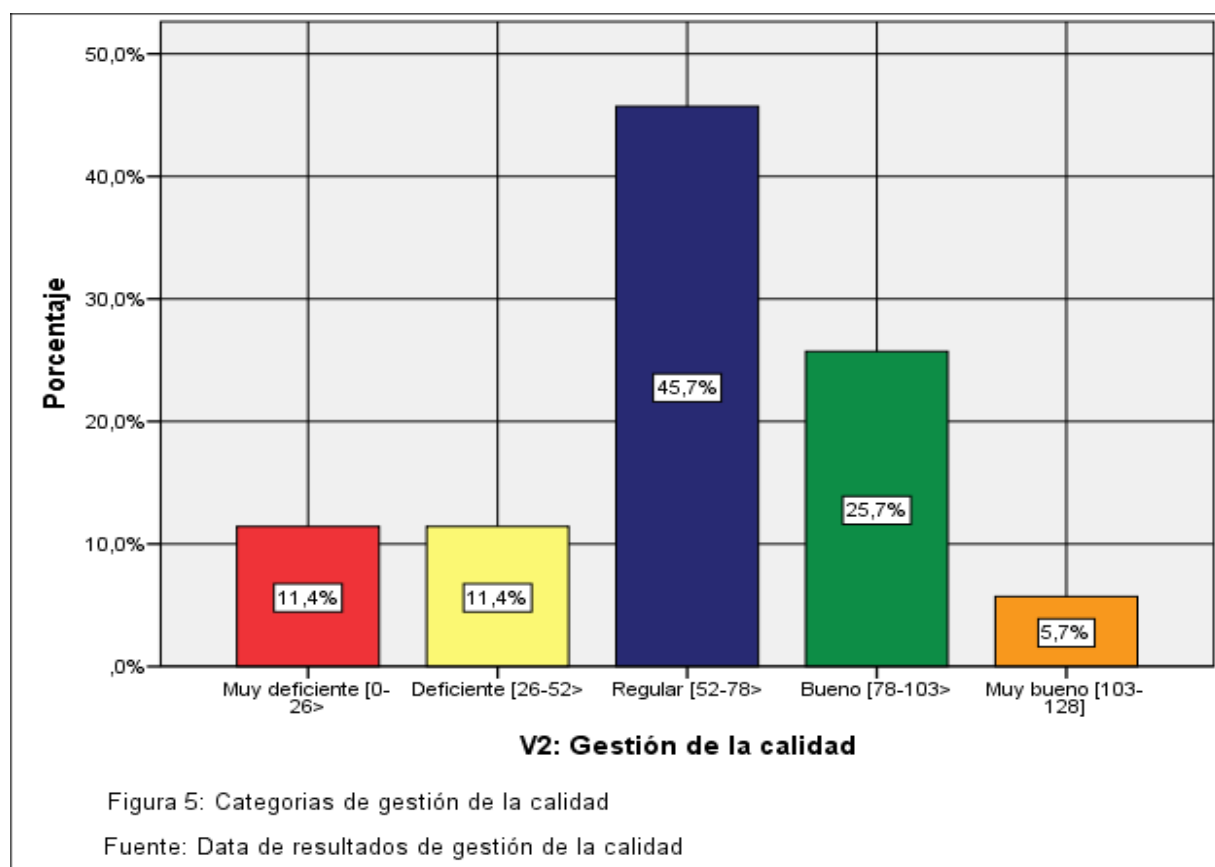


Descripción: De manera que se observa que el 5,7% (2) docentes opinan que la dimensión servicio de la imagen institucional es muy mala; el 22,9% (8) mala; el 37,1% (13) regular; 31,4% (11) bueno; y 2,9% (1) muy bueno.

Tabla 5. Categorías de gestión de la calidad.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	[0-26>	4	11,4	11,4	11,4
	Deficiente	[26-52>	4	11,4	11,4	22,9
	Regular	[52-78>	16	45,7	45,7	68,6
	Bueno	[78-103>	9	25,7	25,7	94,3
	Muy bueno	[103-128]	2	5,7	5,7	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de gestión de la calidad.

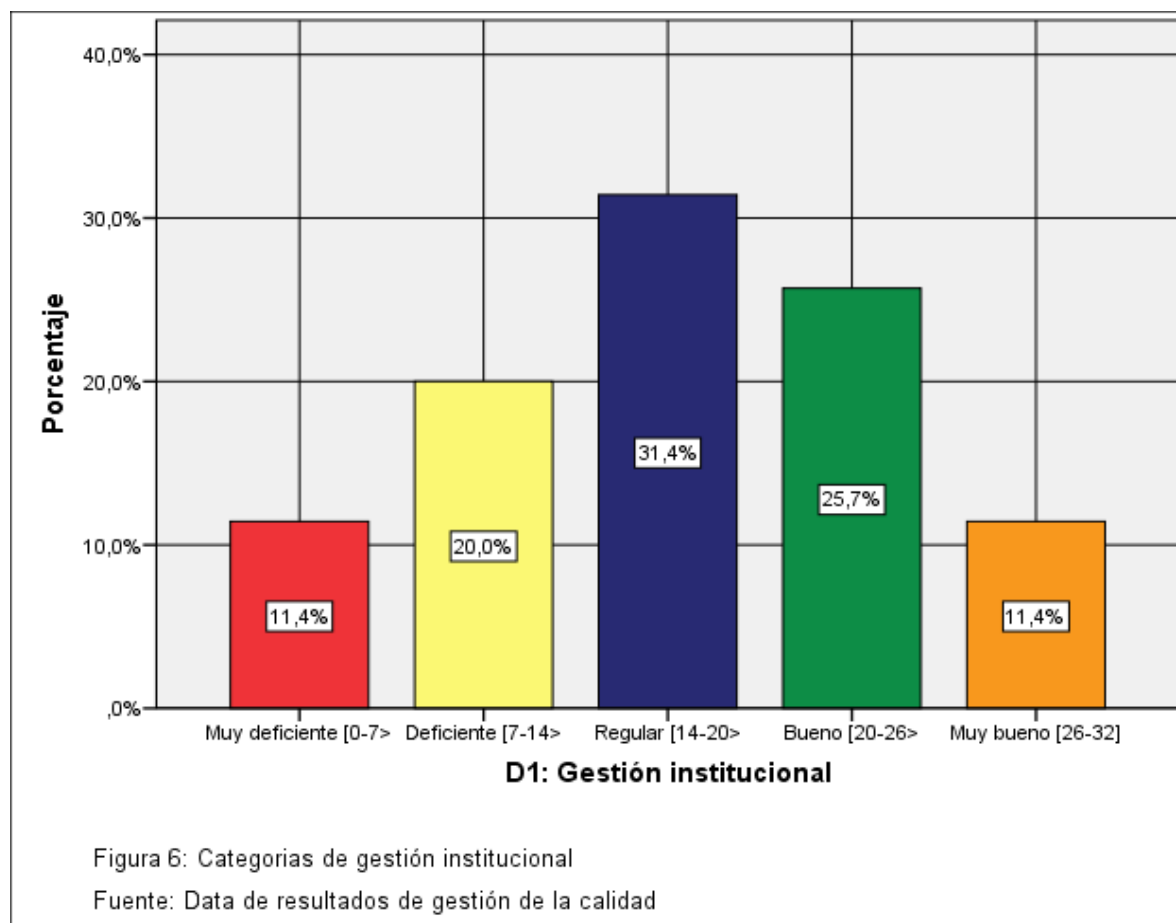


Descripción: De manera que se observa que el 11,4% (4) docentes manifiestan que la gestión de la calidad en la institución es muy deficiente; el 11,4% (4) deficiente; el 45,7% (16) regular; 25,7% (9) bueno; y 5,7% (2) muy bueno.

Tabla 6. Categorías de gestión institucional.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	[0-7>	4	11,4	11,4	11,4
	Deficiente	[7-14>	7	20,0	20,0	31,4
	Regular	[14-20>	11	31,4	31,4	62,9
	Bueno	[20-26>	9	25,7	25,7	88,6
	Muy bueno	[26-32]	4	11,4	11,4	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de gestión de la calidad.

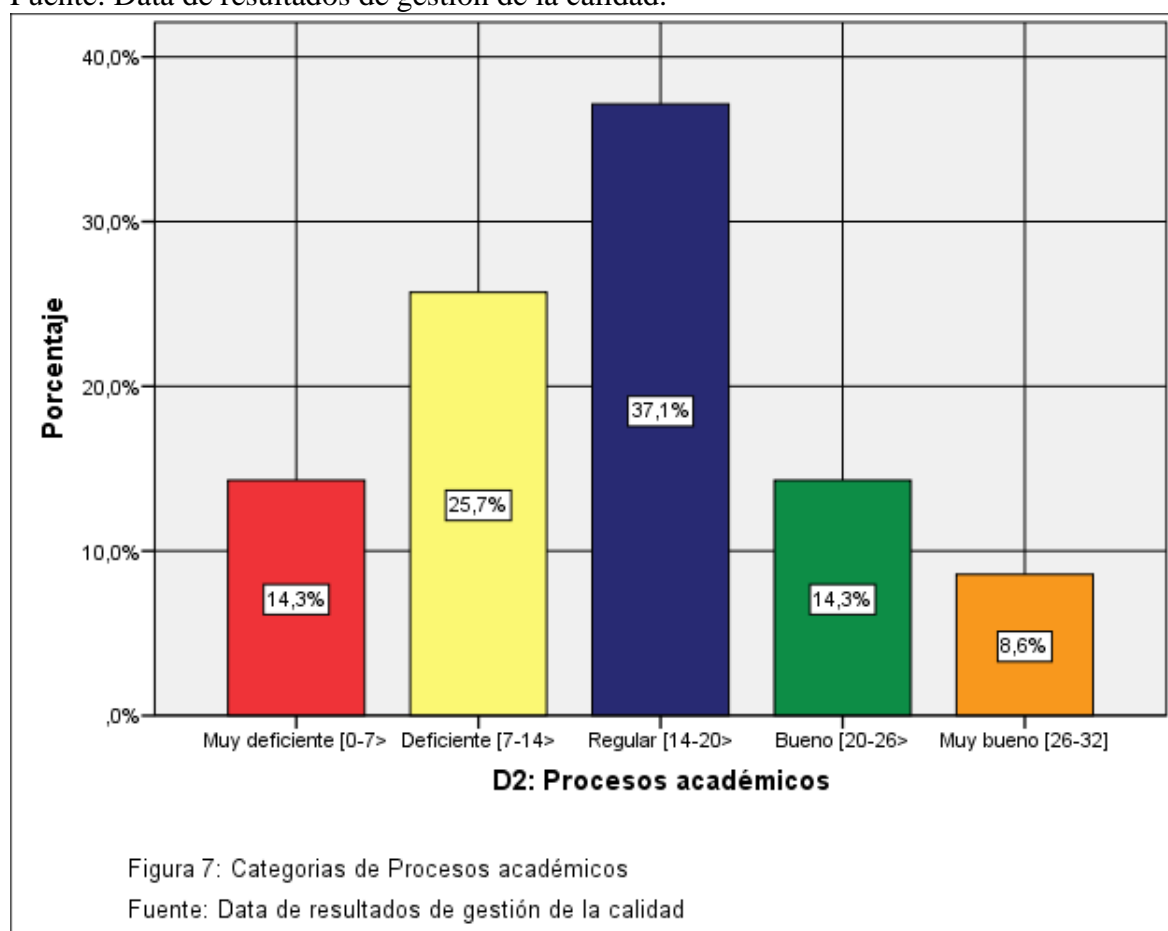


Descripción: De manera que se observa que el 11,4% (4) docentes opinan que la gestión institucional es muy deficiente; el 20,0% (7) deficiente; el 31,4% (11) regular; 25,7% (9) bueno; y 11,4% (4) muy bueno.

Tabla 7. Categorías de procesos académicos.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	[0-7>	5	14,3	14,3	14,3
	Deficiente	[7-14>	9	25,7	25,7	40,0
	Regular	[14-20>	13	37,1	37,1	77,1
	Bueno	[20-26>	5	14,3	14,3	91,4
	Muy bueno	[26-32]	3	8,6	8,6	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de gestión de la calidad.

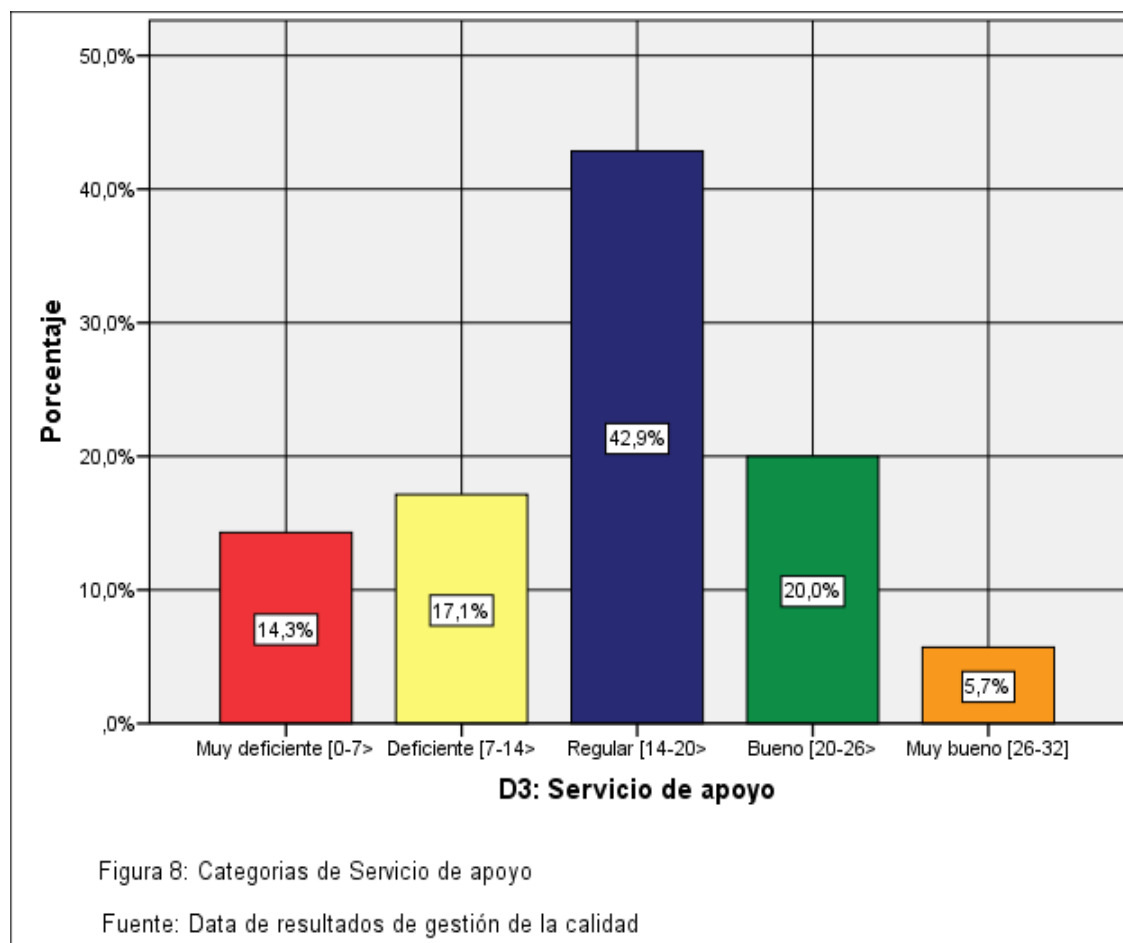


Descripción: De manera que se observa que el 14,3% (5) docentes manifiestan que los procesos académicos en la institución son muy deficientes; el 25,7% (9) deficiente; el 37,1% (13) regular; 14,3% (5) bueno; y 8,6% (3) muy bueno.

Tabla 8. Categorías de servicio de apoyo.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	[0-7>	5	14,3	14,3	14,3
	Deficiente	[7-14>	6	17,1	17,1	31,4
	Regular	[14-20>	15	42,9	42,9	74,3
	Bueno	[20-26>	7	20,0	20,0	94,3
	Muy bueno	[26-32]	2	5,7	5,7	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de gestión de la calidad.

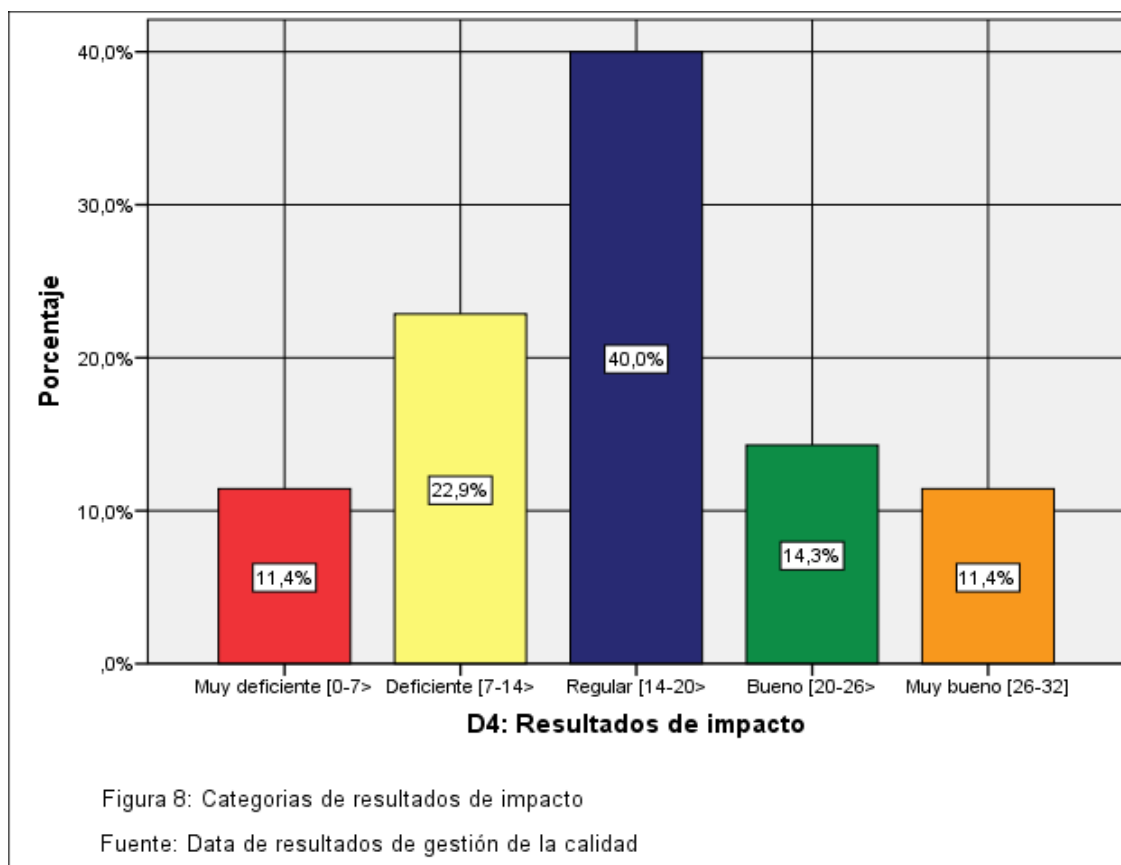


Descripción: De manera que se observa que el 14,3% (5) docentes manifiestan que el servicio de apoyo muy deficiente; el 17,1% (6) deficiente; el 42,9% (15) regular; 20,0% (7) bueno; y 5,7% (2) muy bueno.

Tabla 9. Categorías de resultados de impacto.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	[0-7>	4	11,4	11,4	11,4
	Deficiente	[7-14>	8	22,9	22,9	34,3
	Regular	[14-20>	14	40,0	40,0	74,3
	Bueno	[20-26>	5	14,3	14,3	88,6
	Muy bueno	[26-32]	4	11,4	11,4	100,0
	Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados de gestión de la calidad.



Descripción: De manera que se observa que el 11,4% (4) docentes manifiestan que el resultado de impacto es muy deficiente; el 22,9% (8) deficiente; el 40,0% (14) regular; 14,3% (5) bueno; y 11,4% (4) muy bueno.

Tabla 10. Estadígrafos descriptivos de imagen institucional.

		D1: Gestión	D2: Nivel académico	D3: Servicios	V1: Imagen institucional
N	Válido	35	35	35	35
	Perdidos	0	0	0	0
Media		15,5429	16,5429	16,3143	48,4000
Mediana		15,0000	17,0000	17,0000	49,0000
Moda		15,00	20,00	20,00	48,00
Desviación estándar		5,37611	6,01147	5,17216	14,49787
Varianza		28,903	36,138	26,751	210,188
Mínimo		6,00	3,00	5,00	15,00
Máximo		27,00	27,00	26,00	80,00

Interpretación:

Los estadígrafos descriptivos de la tabla 10 describe que la media para la imagen institucional es de 48,40 puntos; la mediana es de 49,00 puntos; la moda es de 48 puntos; la desviación estándar es de 14,50 puntos; la varianza es de 210,19 puntos; el puntaje mínimo es 15 y el puntaje máximo es 80.

Tabla 11. Estadígrafos descriptivos de resultados de gestión de la calidad.

		D1: Gestión institucional	D2: Procesos académicos	D3: Servicio de apoyo	D4: Resultados de impacto	V2: Gestión de la calidad
N	Válido	35	35	35	35	35
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		16,5714	15,4000	15,5143	15,6571	63,1429
Mediana		17,0000	16,0000	16,0000	16,0000	66,0000
Moda		17,00	18,00	14,00 ^a	14,00	79,00
Desviación estándar		7,09302	6,89928	6,07972	6,78208	23,28360
Varianza		50,311	47,600	36,963	45,997	542,126
Mínimo		4,00	2,00	3,00	4,00	17,00
Máximo		30,00	27,00	27,00	30,00	105,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

Los estadígrafos descriptivos de la tabla 11 describen que la media aritmética para la gestión de la calidad es de 63,14 puntos; la mediana es de 66 puntos; la moda es de 79 puntos; la desviación estándar es de 23,28 puntos; la varianza es de 542,13 puntos; el puntaje mínimo es 17 y el puntaje máximo es de 105 puntos.

3.2 Prueba de normalidad

Tabla 12: Prueba de Shapiro- Wilk de los puntajes obtenidos entre las variables imagen institucional y gestión de la calidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Gestión	,947	35	,090
D2: Nivel académico	,967	35	,377
D3: Servicios	,973	35	,531
V1: Imagen institucional	,977	35	,665
D1: Gestión institucional	,966	35	,333
D2: Procesos académicos	,960	35	,227
D3: Servicio de apoyo	,958	35	,204
D4: Resultados de impacto	,977	35	,644
V2: Gestión de la calidad	,943	35	,067

Interpretación:

De los resultados en la tabla 12, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en todos los casos son mayores a 0,05 en los puntajes de la variable imagen institucional y gestión de la calidad; se acepta la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro-Wilk con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba paramétrica de coeficiente de Pearson.

Tabla 13: Correlación entre imagen institucional y la gestión de la calidad.

Pearson		D1: Gestión institucio nal	D2: Procesos académicos	D3: Servicio de apoyo	D4: Resultad os de impacto	V2: Gestión de la calidad
V1: Imagen institucional	Correlación de Pearson	,777**	,717**	,646**	,643**	,805**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
Pearson		D1: Gestión	D2: Nivel académico	D3: Servicios	V1: Imagen institucional	
V2: Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	,664**	,743**	,703**	,805**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	35	35	35	35	

Descripción: Se presentan las correlaciones de Pearson obtenidas entre la variable imagen institucional y las dimensiones de la variable gestión institucional. Existe correlación de $r = 0,777$ entre la imagen institucional y la gestión institucional. Existe correlación de $r=0,717$ entre la imagen institucional y los procesos académicos.

Existe correlación de $r=0,646$ entre la imagen institucional y el servicio de apoyo. Existe correlación de $r=0,643$ entre la imagen institucional y el resultado de impacto. Asimismo, se presentan las correlaciones de Pearson obtenidas entre las dimensiones de la variable imagen institucional y la variable gestión de la calidad. Existe correlación de $r = 0,664$ entre la imagen institucional de la gestión y la gestión de la calidad.

Existe correlación de $r = 0,743$ entre la imagen institucional del nivel académico y la gestión de la calidad.

Existe correlación de $r = 0,703$ entre la imagen institucional de los servicios y la gestión de la calidad.

En conclusión, se puede señalar que existe una correlación directa entre las variables imagen institucional y la gestión de la calidad de $r = 0,805$; demuestra que a un mayor nivel de imagen institucional le corresponde un mayor desarrollo de la gestión de la calidad; o viceversa.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,805 Valor de P=0,000

		V1: Imagen institucional	V2: Gestión de la calidad
V1: Imagen institucional	Pearson Correlation	1	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
V2: Gestión de la calidad	Pearson Correlation	,805**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,805 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad.

Hipótesis específica N°01:

Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,777 Valor de P=0,000

		V1: Imagen institucional	D1: Gestión institucional
V1: Imagen institucional	Pearson Correlation	1	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D1: Gestión institucional	Pearson Correlation	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,777 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional.

Hipótesis específica N°02:

Existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,717 Valor de P=0,000

		V1: Imagen institucional	D2: Procesos académicos
V1: Imagen institucional	Pearson Correlation	1	,717**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D2: Procesos académicos	Pearson Correlation	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,717 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos.

Hipótesis específica N°03:

Existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,646 Valor de P=0,000

		V1: Imagen institucional	D3: Servicio de apoyo
V1: Imagen institucional	Pearson Correlation	1	,646**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D3: Servicio de apoyo	Pearson Correlation	,646**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0, 646 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo.

Hipótesis específica N°04:

Existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,643 Valor de P=0,000

		V1: Imagen institucional	D4: Resultados de impacto
V1: Imagen institucional	Pearson Correlation	1	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D4: Resultados de impacto	Pearson Correlation	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,643 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto.

Hipótesis específica N°05:

Existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,664 Valor de P=0,000

		V2: Gestión de la calidad	D1: Gestión
V2: Gestión de la calidad	Pearson Correlation	1	,664**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D1: Gestión	Pearson Correlation	,664**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,664 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que se concluye que existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad.

Hipótesis específica N°06:

Existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad.

Hi: Existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,743 Valor de P=0,000

		V2: Gestión de la calidad	D2: Nivel académico
V2: Gestión de la calidad	Pearson Correlation	1	,743**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D2: Nivel académico	Pearson Correlation	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,743 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad.

Hipótesis específica N°07:

Existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad.

Hi: Existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica coeficiente de Pearson (R)

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,703 Valor de P=0,000

		V2: Gestión de la calidad	D3: Servicios
V2: Gestión de la calidad	Pearson Correlation	1	,703**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
D3: Servicios	Pearson Correlation	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Conclusión:

El valor de Pearson= 0,703 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad.

IV. DISCUSIÓN

La discusión se elaboró teniendo en cuenta los resultados que han sido obtenidos con los antecedentes y la información que se consideró en el marco teórico.

Los resultados que se obtuvieron luego de haber procesado los datos en la cual se ha determinado la relación existente entre la imagen institucional con la gestión de calidad con un valor de Pearson de $r = 0,805$; demostrando que a un nivel de imagen institucional le corresponde un mayor nivel de gestión de la calidad; o viceversa.

De manera que puedan ser contrastados con otros estudios dentro de los cuales se tiene a Jaime (2015), manifiesta que existe una relación significativa entre ambas variables obteniendo así un resultado de del coeficiente de correlación de $r=0.854$. Por otro lado, para Salinas (2014), se demuestra la existencia de la asociación tanto directa como significativa entre las variables estudiadas. De manera que si se desarrolla una adecuada gestión pedagógica esta repercute en la práctica docente. En cuanto a la información presentada en el marco teórico se puede mencionar a Günalan y Ceylan (2014); quienes definen a la imagen institucional como un constructo complejo fundamentado en la percepción que se tienen los usuarios o los trabajadores de la entidad que ejecuta la valoración tanto diferenciadora como valorativa de sus particularidades. Por otro lado, se tiene a Rementeria (2008, p. 1) citada en Cano (2013), que define a la gestión como el “ejercicio profesional propenso al establecimiento de metas y medios de su ejecución, a precisar la organización de sistemas, a la elaboración de las estrategias del desarrollo y a desarrollar una gestión del personal”. Y la calidad es la mejora continua en cualquier entidad y a todos los niveles de la misma, pero que logran afectar a todos los individuos como a los procesos.

Por otro lado, en relación a las sub hipótesis en estas se manifiesta lo siguiente:

En la hipótesis específica 1; se dice que: existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r= 0,777$, demuestra que a mayor

nivel de imagen institucional le corresponde un mayor nivel de gestión institucional; o viceversa.

Estos resultados pueden ser contrastados con la investigación desarrollada por Pérez y Rodríguez del Bosque (2014), quienes señalan que para lograr que se desarrolle un marketing corporativo se necesita tener presente cuales son los pilares que contribuyen a lograrlo, esta investigación abre nuevos horizontes sobre todos los atributos que se deben lograr para que una empresa pueda ir en crecimiento; de manera que es indispensable tener un enfoque claro de lo que significa la identidad, la imagen y la reputación, para que a partir de ello desarrollar las estrategias pertinentes para conseguir que una entidad logre permanecer en el mercado y a la vez tenga éxito.

De acuerdo a la información del marco teórico CONEACES (2008), lo conceptualiza como la entidad en la que se elabora y actualiza de forma constante su visión, misión y valores desde el proyecto educativo institucional articulado a las políticas nacionales, también que la estructura organizacional debe garantizar una buen servicio de los procesos educativos y la selección del personal es desarrollada de acuerdo a políticas establecidas y finalmente la gestión presupuestal debe realizarse de manera eficiente.

En la hipótesis específica 2; se dice que: existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r = 0,717$, demuestra que a mayor nivel de imagen institucional le corresponde un mayor nivel de procesos académicos; o viceversa. De acuerdo a la información del marco teórico CONEACES (2008), lo define como la adecuación del diseño curricular en función a la formación integral de los estudiantes, los procesos de admisión, procesos de enseñanza aprendizaje, titulación que refleja el éxito de la oferta educativa, y los asesoramientos tutoriales hacia los estudiantes. Estos resultados pueden ser contrastados con la investigación desarrollada por Turbo (2014), quien demostró una asociación alta y significativa entre las variables de estudio, lo cual demuestra que la institución, si desea que exista una adecuada calidad del servicio que brinda,

así como de la cultura organizacional que proyecta, debe de enfocar sus acciones a la mejora de su imagen institucional.

En la hipótesis específica 3; se dice que: existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r= 0,646$, demuestra que a mayor nivel de imagen institucional le corresponde un mayor nivel de servicio de apoyo; o viceversa. De acuerdo a la información del marco teórico CONEACES (2008), lo define como la formación de los trabajadores administrativos, el sistema de información, el bienestar estudiantil, la infraestructura, equipamiento y tecnología.

En la hipótesis específica 4; se dice que: existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r= 0,643$, demuestra que a mayor nivel de imagen institucional le corresponde un mayor nivel de resultados de impacto; o viceversa. Estos resultados se contrastan con los hallazgos encontrados por Turpo (2014) quien logro determinar que a un buen desarrollo de la imagen institucional se alcanzan buenos resultados en la calidad de los servicios educativos, y que a su vez esto afecta positivamente a la cultura organizacional.

En la hipótesis específica 5; se dice que: existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r= 0,664$, demuestra que a mayor nivel de imagen institucional de la gestión le corresponde un mayor nivel de gestión de la calidad; o viceversa. Este resultado obtenido no difiere de lo señalado por Quispe De La Torre (2014) quien manifiesta que debe existir unión entre los miembros de la comunidad educativa reflejada en una excelente gestión que genere un buen clima e imagen organizacional.

En la hipótesis específica 6; se dice que: existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r= 0,743$, que demuestra que a mayor nivel de imagen institucional del nivel académico le corresponde un mayor nivel de gestión de la calidad; o viceversa. Este resultado obtenido no difiere de lo señalado por Quispe De La Torre (2014) porque en su investigación señala que una buena práctica en la gestión pedagógica refleja una excelente imagen del servicio educativo tanto dentro y fuera de la institución.

En la hipótesis específica 7; se dice que: existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación de Pearson obtenido de $r= 0,703$, que demuestra que a mayor nivel de imagen institucional de los servicios le corresponde un mayor nivel de gestión de la calidad; o viceversa. Estos resultados no difiere de lo que señala el investigador Jaime (2015) ya que manifiesta que para generar una buena imagen de los servicios educativos se tiene que aplicar un marketing educativo que resalte las fortalezas de la institución hacia la comunidad y esta sea reconocida por el servicio diferenciado que ofrece en comparación a otras instituciones educativas.

V. CONCLUSIONES

- En base a la evidencia empírica se estableció que existe relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,805$.
- De acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación se estableció que existe relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,777$.
- Después de realizar un análisis de los resultados se estableció que existe relación significativa imagen institucional y procesos académicos. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,717$.
- Los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos han permitido determinar que existe relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,646$.
- En base a la evidencia empírica se estableció que existe relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,643$.
- En base a la evidencia empírica se estableció que existe relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,664$.
- Se logró establecer en la investigación que existe relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,743$.
- Después del análisis estadístico se estableció que existe relación significativa entre imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad. Esto se refleja en el coeficiente correlación de Pearson obtenido de $r=0,703$.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: A la directora de la Dirección Regional de Educación, promover espacios en los que se fortalezcan la gestión de la calidad en los Institutos De Educación Superior, así como en sus dimensiones: gestión institucional, procesos académicos, servicio de apoyo y resultados de impacto.
- Segunda: A la directora del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, fortalecer la imagen institucional uniformizando el logo institucional y mediante una convocatoria realizar un concurso para la creación del Himno del instituto.
- Tercera: A la directora del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, monitorear que los conocimientos impartidos en el instituto sean de alta calidad y actualizados. También se recomienda implementar políticas de investigación para docentes y estudiantes
- Cuarta: Al coordinador de la jefatura de calidad del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, llevar a cabo monitoreo y acompañamiento de tal manera que se mejore el servicio educativo en la formación inicial docente.
- Quinta: Al coordinador de la jefatura de calidad del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, evaluar la calidad de servicio de formación docente, considerando los estándares del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa).
- Sexta: Al coordinador de la jefatura de calidad del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, felicitar a los trabajadores cuando la atención brindada se realiza con puntualidad y en el horario indicado y si el trato brindado es amable y desinteresado.
- Séptima: A los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, desarrollar nuevas estrategias didácticas para la mejora de la calidad de los procesos académicos.

- Octava: A los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, difundir en las aulas de su jurisdicción la reseña histórica de la institución, promover la internalización de la visión y misión institucional.

VII. PROPUESTA

Propuesta sobre Imagen institucional para mejorar la gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica.



AUTORA:

Mg. Ramos Córdova,
Gabriela Olivia

ASESOR:

Dr. ESPINOZA POLO,
Francisco Alejandro

PERÚ

2019

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Institución Educativa : “Juan XXIII” de Ica.
1.2. UGEL : Ica
1.3. Distrito : Ica
1.4. Provincia : Ica
1.5. Región : Ica
1.6. Director : Mg. Marina Poquioma Woo
1.7. Docente : Gabriela Ramos Córdova
1.8. Ejecución del Proyecto : inicio: Marzo
Término: Agosto

II. PARTICIPANTES

Los participantes fueron los docentes que laboran en el Instituto Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica y los estudiantes.

III. FUNDAMENTACIÓN

En el contexto nacional, la investigación realizada por Mendoza (2015) permite señalar que muchas Instituciones de Educación Superior aún no han logrado incorporar en su gestión la búsqueda del desarrollo de la imagen institucional debido a que aún no comprenden a que se refiere o que engloba la imagen institucional de forma precisa, esto ha generado que a pesar de los años que pasan, no logren desarrollar proyectos, servicios y actividades para generar un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes, de modo que muchos abandonan su formación debido a las escasas garantías de que el servicio ofrecido será de utilidad para su vida.

Así mismo Aliaga (2014) señala que muchas Instituciones presentan serios problemas de deficiencias de calidad debido al bajo compromiso de sus trabajadores para lograr el óptimo desarrollo de sus funciones, a la falta de voluntad para mejorar las actividades institucionales, a la resistencia al cambio, así mismo, se observa que muchas instituciones se encuentran estancadas en modelos de gestión antiguos, presentando procedimientos, técnicas y tecnologías que no responden a las necesidades presentes, lo

cual impide mejorar el servicio que se le ofrece a la población.

Esto se refleja también las regiones de nuestro país como es el caso de la Región Ica que mediante organismos ejecutores de la calidad del servicio educativo se está fomentando la gestión de la calidad debido a que las instituciones que brindan un servicio educativo tienen que alcanzar la acreditación para obtener un reconocimiento público ante la sociedad sobre la calidad educativa que brindan.

El Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica no es ajena a esta realidad es por ello que existen grandes falencias respecto a la imagen institucional que presenta dicha institución; no se proyecta adecuadamente una imagen de la gestión institucional, tampoco se realizan acciones para publicitar la imagen del nivel académico de los estudiantes y más aun de los servicios que se brinda. Por otro lado, se necesita reforzar la gestión de calidad por parte de los docentes, en el último proceso acreditación que ha afrontado la institución ha dejado algunas actividades pendientes para lograr los estándares de calidad el servicio en las dimensiones de gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo y los resultados de impacto

Ante esta problemática, surge la idea de desarrollar la presente investigación titulada: Imagen institucional y gestión de la calidad del instituto de educación superior pedagógico público “Juan XXII de Ica; en la cual se busca determinar la relación existente entre las variables y levantar una propuesta de mejora en la institución.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú del 1993.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación
- Proyecto Educativo Nacional al 2021, aprobado por Resolución Suprema N° 001-2007-ED
- Ley N° 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior.
- Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa –SINEACE.

- Plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación –PESEM- 2012 – 2016, aprobado por Resolución Ministerial N°0518-2012-ED.
- Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial y su Reglamento aprobado por D.S. N°004-2013, promueve la titulación de las Carreras de Educación Superior a nombre de la Nación, en instituciones que sean acreditadas.
- R.M. N°0547-2012-ED, aprueba los lineamientos denominados “Marco del Buen Desempeño Docente para docentes de Educación Básica Regular”.
- Proyecto Educativo Regional de Ica
- Ministerio de Educación (2011) “Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de institutos de educación superior, SINEACE.

V. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Implementar y aplicar la propuesta sobre imagen institucional para mejorar la gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

5.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar en qué medida la propuesta sobre imagen institucional mejora la gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

OE2: Determinar en qué medida la propuesta sobre imagen institucional mejora los procesos académicos en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

OE3: Determinar en qué medida la propuesta sobre imagen institucional mejora el servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan

XXIII” de Ica, 2018.

OE4: Determinar en qué medida la propuesta sobre imagen institucional mejora los resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable	Duración
1	Fortaleciendo la gestión directiva.	Investigadora	3 semanas
2	Mejorando los procesos académicos	Investigadora	3 semanas
3	Mejorando el servicio de apoyo	Investigadora	3 semanas
4	Fortaleciendo los resultados de impacto del servicio educativo	Investigadora	3 semanas
5	Fortaleciendo la investigación educativa.	Investigadora	3 semanas

VII. Evaluación

La evaluación será realizada mediante una ficha de control para analizar el avance de las actividades programadas en la presente propuesta y también se aplicará un cuestionario que medirá el impacto de las actividades ejecutadas.

VIII. Medios y materiales

Recursos humanos.

Padres participantes

Investigadora

Recursos materiales.

Materiales impresos

Materiales de oficina

Equipo multimedia

Materiales digitales

Materiales del entorno

Recursos Financieros.

Autofinanciado por la investigadora

IX. Referencias bibliográficas

Mendoza, F. (2015). *Marketing Mix e Imagen Corporativa de la Institución Educativa Señor de Gualamita del Distrito de La Victoria, 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Lima.

Aliaga, H. (2014). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

VIII. REFERENCIAS

- Aliaga, H. (2014). Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- 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>
- Abanto, W. (2014). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Cano, C. (2013). Conceptos gerencia y gestión. Recuperada de <https://es.slideshare.net/cirilay/conceptos-gerencia-y-gestion>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa.* Edita: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas; Málaga, España.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación Científica. Editorial San Marcos, Lima.
- Chaves, N. (2008). *La imagen corporativa.* Barcelona: Gustavo Gili, SL
- CONEACES (2008). Estándares y criterios de evaluación y acreditación de los institutos superiores de formación docente. Lima. Perú.
- Donayre, N (2015). *“Valores e identidad institucional en los docentes de la Institución Educativa. Ica – 2015”.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, filial Ica.
- Farro, F. (2006). Formación Académica y Certificación Profesional de C.P. Trabajo presentado en el seminario en el Colegio de Contadores Públicos de Lima, Perú.
- Flavell, J. (1990). La psicología evolutiva de Jean Piaget. México: Paidós.
- Flórez, R. (1994). Hacia una pedagogía del conocimiento Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- García, F. (2016). *Influencia del marketing educativo en la imagen institucional de instituciones educativas de primaria-Ica.* (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo; Sede Ica.

- García, M (2015). *Rediseño de la imagen institucional para el reposicionamiento de las Unidades Educativas Dominicanas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Giroux, H. (1990). *Los profesores como intelectuales*. Barcelona: Paidós.
- Gonzales, M. (2014). *“Imagen corporativa en instituciones públicas de la ciudad de Quito, caso de estudio: corporación nacional de telecomunicaciones (CNT) análisis de estrategias vinculadas al cliente interno”* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Günalan, M y Ceylan, A (2014). El papel del mediador de la imagen organizativa en la relación entre los celos y la intención del volumen de negocios: Un estudio sobre los trabajadores de salud *El Journal of Social Sciences Institute*, 17, pp. 133-156
- Jaime, J (2015). *El marketing educativo y su relación con la imagen institucional de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima. (Tesis de maestría).
- Mamani, S. (2016). Influencia de los factores motivacionales sobre la calidad de la gestión de la institución educativa modesto Basadre de la ciudad de Tacna en el año 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Recuperada de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1065/TM218_Mamani_Villanueva_SE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, J. (2014). *“Identidad institucional y la calidad educativa en los docentes de la I.E.E. Santa Ana” en Chincha*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo, filial Ica.
- Mendoza, F. (2015). *Marketing Mix e Imagen Corporativa de la Institución Educativa Señor de Gualamita del Distrito de La Victoria, 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Lima.
- Ministerio de Fomento. (s.f). (1991). *calidad. Nivel 1*. España: Fundación Europea para la gestión de calidad (EFQM). Recuperada de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- Narbate, C. (2007). *Autoevaluación con el modelo EFQM de excelencia*. Recuperado de

http://www.cefe.gva.es/eva/docs/calidad/publicaciones/es/autoevaluacion_efqm.pdf

- Olmedo, P. (2007). Calidad total, su implementación en la gestión de una PyME chilena. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-total-su-implementacion-en-la-gestion-de-una-pyme-chilena/>
- Pérez, A y Rodríguez del bosque, I (2014). *Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión éxitos*. (Tesis de maestría). Universidad del país Vasco. España.
- Pinto, A y Castro, L (2010). Los Modelos Pedagógicos. Universidad Abierta N°. 7 Revista del Instituto de Educación a Distancia de la Universidad del Tolima. Colombia.
- Questa, M. (2014). *Aportes para la gestión de la imagen institucional de los centros educativos*. Cuadernos de Investigación Educativa, Vol. 5, N° 20, Montevideo (Uruguay).
- Quispe de la Torre, D. (2014). *“Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado” año 2013”*. (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rivero, J y Román, E (2014). *Plan de Marketing para mejorar la Imagen Corporativa del Colegio “Veintiocho de Mayo” de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.
- Rúgeles, B. (2013). Definición de gestión de calidad. Recuperada de <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestin-de-calidad>
- Salinas, E. (2014). *La calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la institución educativa Policía Nacional del Perú “Juan Linares Rojas”, Oquendo, Callao-2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.
- Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.
- Turpo, J. (2014). *Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana Unión*. (Tesis doctoral). Lima.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

Código:.....

Fecha de aplicación:/...../.....

Estimado docente:

A continuación, se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar el desarrollo de la imagen institucional en tu institución donde laboras. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerde que no hay preguntas buenas o malas.

Opciones de respuestas de los ítems:

Totalmente de acuerdo (TA) De acuerdo (A) Indeciso (I)
 En desacuerdo (D) Totalmente en desacuerdo (TD)

Dimensiones	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA				
		TA	A	I	D	TD
D1: Gestión	1. En el instituto se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.					
	2. En el instituto se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución.					
	3. Las autoridades del instituto ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde					
	4. Las autoridades del instituto realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional					
	5. Las autoridades del instituto realmente están preparadas para dirigir la institución educativa.					
	6. Creo que las autoridades del instituto realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan					
	7. Creo que las autoridades del instituto realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.					
	8. Creo que las autoridades del instituto valoran en demasía el acto de la evaluación.					
D2: Nivel académico	9. Realmente, la enseñanza en el instituto es de calidad.					
	10. La enseñanza que reciben los estudiantes en el instituto les servirá para alcanzar empleos bien remunerados.					
	11. Los estudiantes están satisfechos con las enseñanzas que reciben en el instituto					
	12. Los conocimientos que imparten en el instituto son de alta calidad.					
	13. Los conocimientos que imparten en el instituto son modernos y actualizados					
	14. Con los conocimientos que reciben los estudiantes en el instituto podrán competir adecuadamente con egresados de otros institutos.					

	15. Los docentes del instituto realizan investigación cada uno en sus especialidades.						
	16. Las autoridades del instituto han implementado políticas de investigación para docentes y estudiantes.						
D3: Servicios	17. Los servicios que recibo en el instituto me satisfacen plenamente						
	18. A las autoridades del instituto les interesa mucho, dar buenos servicios a los usuarios						
	19. Los servicios que brinda el instituto son mejores a los de otras instituciones de la zona						
	20. Las solicitudes que se presentan en mesa de partes del instituto son atendidas con puntualidad						
	21. En la atención en las oficinas del instituto respetan el horario de trabajo.						
	22. La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en el instituto						
	23. El trato que recibo en los servicios que brinda el instituto es amable y desinteresado						
	24. Las autoridades del instituto están interesadas en mejorar los servicios que brinda la institución.						

Leyenda:

DIMENSIONAL	
Intervalo	Nivel de logro
[0-7>	Muy mala
[7-14>	Mala
[14-20>	Regular
[20-26>	Buena
[26-32]	Muy buena

GENERAL	Intervalo	Nivel de logro
	[0-20>	Muy malo
	[20-39>	Malo
	[39-58>	Regular
	[58-77>	Bueno
	[77-96]	Muy Bueno

FICHA TECNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de la imagen institucional en docente que laboran en el Institución de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica.

C. AUTORA:

Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia-2018

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Docentes que laboran en el Institución de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	Indeciso
1	En desacuerdo
0	Totalmente en desacuerdo

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Gestión	<ul style="list-style-type: none">• Planificación• Ejecución• Evaluación	1, 2,3,4,5,6,7,8
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none">• Enseñanza• Conocimiento• Investigación	9,10,11,12,13,14,15,16
Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción• Puntualidad• Interés	17,18,19,20,21,22,23,24

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código:.....

Fecha de aplicación:/...../.....

Estimado docente:

A continuación, se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar el desarrollo de la gestión de la calidad en tu institución donde laboras. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerde que no hay preguntas buenas o malas.

Opciones de respuestas de los ítems:
 Muy bueno (MB) Bueno (B) Regular (R)
 Deficiente (D) Muy deficiente (MD)

Dimensiones	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA				
		MB	B	R	D	MD
D1: Gestión institucional	1. El Instituto formula su Proyecto Educativo Institucional (PEI), teniendo como base las Políticas Nacionales, Proyecto Educativo Nacional (PEN) y Proyecto Educativo Regional (PER).					
	2. La asignación de recursos es coherente con los objetivos, prioridades y proyectos, descritos en el Proyecto Educativo Institucional.					
	3. Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.					
	4. Se evalúa la capacidad de trabajo en equipo, en la cual cada uno asume su responsabilidad individual.					
	5. El instituto cuenta con políticas y procedimientos para la selección de formadores, en función al perfil definido por la propia institución.					
	6. La labor de formadores considera actividades de investigación o gestión institucional o vinculación con la colectividad.					
	7. El instituto destina un monto del presupuesto institucional, para asegurar el cumplimiento de procesos pedagógicos, investigación y servicios a la comunidad.					
	8. El instituto aplica políticas de autogestión, que contribuyen a ampliar su presupuesto.					
D2: Procesos académicos	9. El Instituto cuenta con un estudio de la demanda del mercado laboral, que sustenta su oferta académica.					
	10. El instituto difunde información sobre las características de su oferta educativa.					
	11. El instituto admite ingresantes con nota aprobatoria, cumpliendo con la normatividad vigente.					
	12. Las sesiones de aprendizaje desarrollan secuencial y planificadamente los elementos curriculares, para promover el aprendizaje de los estudiantes, ampliándose en las horas de clase programadas.					
	13. El instituto cuenta con convenios y políticas que facilitan la realización de prácticas preprofesionales de estudiantes en					

	instituciones y otras organizaciones, relacionadas con su especialidad.						
	14. El instituto desarrolla e implementa eficientemente el proceso de titulación de sus estudiantes, de acuerdo con las normas vigentes.						
	15. El instituto brinda a los estudiantes, tutorías y asesoramiento personal y académico, durante su proceso formativo.						
	16. Existe y se aplica un plan de seguimiento y evaluación permanente del desarrollo y resultados de la investigación.						
D3: Servicio de apoyo	17. El instituto utiliza los medios más adecuados, para comunicarse al interior y exterior de la institución.						
	18. Los usuarios (directivos, formadores, administrativos, estudiantes, etc.) tienen facilidad de acceso al sistema de información, de acuerdo a los niveles correspondientes.						
	19. El Instituto cumple eficientemente con las disposiciones de transparencia y acceso a su información, de acuerdo a los niveles correspondientes.						
	20. El instituto cuenta con políticas claras y difundidas, para brindar beneficios asistenciales de carácter económico y social a sus estudiantes.						
	21. El instituto articula el acceso a los servicios de salud y garantiza la orientación psicológica para sus formadores, estudiantes y personal administrativo y de servicios.						
	22. El instituto permite que los estudiantes participen en actividades artísticas, deportivas, de proyección a la comunidad y otras, realizadas a nivel institucional, fortaleciendo su formación integral.						
	23. El instituto cuenta con una infraestructura física, acorde con las normativas del Ministerio de Educación, Municipalidad y Defensa Civil.						
	24. El instituto cuenta con políticas y mecanismos para mantener la infraestructura, mobiliario y equipos.						
D4: Resultados de impacto	25. El instituto tiene el reconocimiento público por organizaciones de prestigio reconocidas, debido a la labor que desempeña en su localidad.						
	26. El instituto ejecuta programas y actividades de apoyo a la comunidad, las que están contenidas dentro de la política institucional y en su plan anual de trabajo.						
	27. El instituto cuenta con una unidad encargada del seguimiento y evaluación de proyectos y actividades de interés social sostenibles, acorde a la política y planificación institucional.						
	28. El instituto realiza alianzas estratégicas con miembros de la sociedad civil, empresas, gobiernos locales y regionales, para la obtención de recursos y la co-ejecución de proyectos de interés social.						
	29. El instituto cuenta con una base de datos de egresados actualizada.						
	30. El Instituto tiene un procedimiento que permite evaluar la satisfacción del egresado con la formación recibida.						
	31. El Instituto cuenta con mecanismos que permitan y estimulan el contacto permanente con el egresado.						
	32. El instituto fomenta y promueve el empleo de sus egresados.						

LEYENDA

DIMENSIONAL	
Intervalo	Nivel de logro
[0-7>	Muy deficiente
[7-14>	Deficiente
[14-20>	Regular
[20-26>	Bueno
[26-32]	Muy bueno

GENERAL	Intervalo	Nivel de logro
	[0-26>	Muy deficiente
	[26-52>	Deficiente
	[52-78>	Regular
	[78-103>	Bueno
	[103-128]	Muy bueno

FICHA TECNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de la gestión de la calidad en docente que laboran en el Institución de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica.

C. AUTORA:

Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia -2018

D. ADAPTACIÓN:

Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA)

E. ADMINISTRACIÓN:

Individual

F. DURACIÓN:

30 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Docentes que laboran en el Institución de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica

H. TÉCNICA:

- Encuesta

I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Muy deficiente
1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno

J. DIMENSIONES E INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Indicadores
Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto educativo institucional • Organización y gestión administrativa • Gestión docente • Gestión presupuestal 	1,2,3,4,5,6,7,8
Procesos académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño curricular • Admisión • Enseñanza- aprendizaje • Titulación • Tutoría • Investigación 	9,10,11,12,13,14,15,16
Servicio de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del personal administrativo • Sistema de información • Bienestar • Infraestructura, equipamiento, y tecnología 	17,18,19,20,21,22,23,24
Resultados de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento público • Proyección social • Egresados 	25,26,27,28,29,30,31,32

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL PERSONAL DIRECTIVO

- 1. ¿Considera Usted que la imagen institucional que proyecta vuestra institución tiene relación con la gestión de la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?**

Considero que sí; porque son factores que dependen uno del otro, esto quiere decir que una buena imagen institucional es el reflejo de la gestión de la calidad, y una adecuada gestión de la calidad garantiza una buena imagen institucional.

- 2. ¿Usted cree que la imagen institucional tienen relación con la gestión institucional en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?**

Sí porque toda gestión tiene que estar de acorde con la imagen que queremos compartir con nuestra comunidad. Es decir la gestión institucional reflejado en la gestión del proyecto educativo institucional, gestión presupuestal y gestión de la administración son elementos que inciden definitivamente en la imagen institucional.

- 3. ¿Usted cree que la imagen institucional tienen relación con la gestión de procesos académicos en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?**

Claro que sí, porque a través de los procesos académicos impartimos a nuestros estudiantes y profesores la imagen que nos empodera como Institución. Por otro lado los procesos académicos basados en la gestión del diseño curricular, el examen de admisión, la titulación y la promoción de la investigación tienen relación directa con una buena imagen institucional.

- 4. ¿Considera usted que la imagen institucional está relacionado con la gestión de servicios de apoyo en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.**

Los servicios de apoyo como son el sistema de gestión de la información, la infraestructura y equipamiento así como la gestión de las tecnologías son elementos tangibles que tienen relación e inciden en la imagen institucional

- 5. ¿Considera usted que la imagen institucional se relaciona con los resultados de impacto en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica.**

Por supuesto, la imagen que tiene nuestra Institución será el resultado del trabajo y el esfuerzo que se trabaje para que nuestra sociedad nos acepte como una Institución de calidad. En este sentido los resultados de impacto como son el reconocimiento público, las acciones de proyección social y el desempeño de los egresados en las instituciones educativas, son insumos para buena imagen institucional.

6. ¿Existirá relación entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?

Si existe relación, una adecuada gestión de la calidad refleja una buena imagen en la planificación, ejecución y evaluación de las acciones a nivel institucional.

7. ¿Existirá relación entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?

Existe esta relación porque estamos creciendo y nuestra sociedad nos está reconociendo como tal. Por lo tanto los resultados de una buena imagen institucional en la dimensión académica son el resultado de los esfuerzos que se realizan en la gestión de la calidad.

8. ¿Existirá relación significativa entre imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?

Los servicios que brinda la institución y la forma de como la reciben los usuarios tienen relación directa con la gestión e la calidad.

9. ¿De manera general, cuál es su percepción sobre la imagen institucional en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?

Nuestra institución actualmente goza de una buena imagen institucional, lo cual es el resultado del trabajo desarrollado en los últimos años.

10. ¿De manera general, cuál es su percepción sobre la gestión de la calidad en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica?

Existe un buen nivel de gestión de la calidad, esta aseveración se basa en la certificación de acreditación lograda en los últimos años.

**ANEXO 1.1: Matriz de validación del cuestionario sobre imagen institucional
Validez del instrumento**

TITULO: Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				TA	A	I	D	TD	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Imagen institucional	D1: Gestión	Planificación	1. En el instituto se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.						✓		✓		✓	✓	
			2. En el instituto se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución.						✓		✓		✓	✓	
		Ejecución	3. Las autoridades del instituto ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde						✓		✓		✓	✓	
			4. Las autoridades del instituto realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional						✓		✓		✓	✓	
			5. Las autoridades del instituto realmente están preparadas para dirigir la institución educativa.						✓		✓		✓	✓	
		Evaluación	6. Creo que las autoridades del instituto realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan						✓		✓		✓	✓	
			7. Creo que las autoridades del instituto realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.						✓		✓		✓	✓	
			8. Creo que las autoridades del instituto valoran en demasía el acto de la evaluación.						✓		✓		✓	✓	
	D2: Nivel académico	Enseñanza	9. Realmente, la enseñanza en el instituto es de calidad.						✓		✓		✓	✓	
			10. La enseñanza que reciben los estudiantes en el instituto les servirá para alcanzar empleos bien remunerados.						✓		✓		✓	✓	
			11. Los estudiantes están satisfechos con las enseñanzas que reciben en el instituto						✓		✓		✓	✓	

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL"

OBJETIVO: Determinar el nivel de imagen institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALVO GASTAÑADUY, CAROLA CLAUDIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-----------------------	----------	---------------	--------------------------


Dra. Carola Calvo Gastañaduy
DOCENTE DE POSTGRADO

FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL"

OBJETIVO: Determinar el nivel de imagen institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

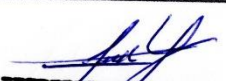
DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymond

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
----------------------------------	------------	----------	---------------	--------------------------


Dr. Cristian R. Gutiérrez Ulloa
CPP 15/1050787

FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. AGUIRRE BAZÁN LUIS ABERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACION:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. LUIS ALBERTO AGUIRRE BAZÁN
CATEDRÁTICO EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL”

OBJETIVO: Determinar el nivel de imagen institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. ESPINOZA POLO, Francisco Alejandro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-----------------------	----------	---------------	--------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL”

OBJETIVO: Determinar el nivel de imagen institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.


DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. PRADO LOZANO, PEDRO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
----------------------------------	------------	----------	---------------	--------------------------



Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 1.2. Matriz de validación del Cuestionario Sobre gestión de la calidad

Validez del instrumento

TITULO: Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				MB	B	R	D	MD	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad	D1: Gestión institucional	Gestión del proyecto Educativo Institucional	1. El Instituto formula su Proyecto Educativo Institucional (PEI), teniendo como base las Políticas Nacionales, Proyecto Educativo Nacional (PEN) y Proyecto Educativo Regional (PER).						✓		✓		✓		✓		
			2. La asignación de recursos es coherente con los objetivos, prioridades y proyectos, descritos en el Proyecto Educativo Institucional.						✓		✓		✓		✓		
		Organización y Gestión administrativa	3. Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.						✓		✓		✓		✓		
			4. Se evalúa la capacidad de trabajo en equipo, en la cual cada uno asume su responsabilidad individual.						✓		✓		✓		✓		
		Gestión docente	5. El instituto cuenta con políticas y procedimientos para la selección de formadores, en función al perfil definido por la propia institución.						✓		✓		✓		✓		
			6. La labor de formadores considera actividades de investigación o gestión institucional o vinculación con la colectividad.						✓		✓		✓		✓		
		Gestión presupuestal	7. El instituto destina un monto del presupuesto institucional, para asegurar el cumplimiento de procesos pedagógicos, investigación y servicios a la comunidad.						✓		✓		✓		✓		

		8. El instituto aplica políticas de autogestión, que contribuyen a ampliar su presupuesto.								✓		✓		✓		✓		
D2: Procesos académicos	Gestión · diseño curricular	9. El Instituto cuenta con un estudio de la demanda del mercado laboral, que sustenta su oferta académica.								✓		✓		✓		✓		
	Gestión del proceso de admisión	10. El instituto difunde información sobre las características de su oferta educativa.								✓		✓		✓		✓		
		11. El instituto admite ingresantes con nota aprobatoria, cumpliendo con la normatividad vigente.								✓		✓		✓		✓		
	Enseñanza – aprendizaje	12. Las sesiones de aprendizaje desarrollan secuencial y planificadamente los elementos curriculares, para promover el aprendizaje de los estudiantes, ampliándose en las horas de clase programadas.								✓		✓		✓		✓		
		13. El instituto cuenta con convenios y políticas que facilitan la realización de prácticas preprofesionales de estudiantes en instituciones y otras organizaciones, relacionadas con su especialidad.								✓		✓		✓		✓		
	Gestión de la titulación	14. El instituto desarrolla e implementa eficientemente el proceso de titulación de sus estudiantes, de acuerdo con las normas vigentes.								✓		✓		✓		✓		
	Tutoría	15. El instituto brinda a los estudiantes, tutorías y asesoramiento personal y académico, durante su proceso formativo.								✓		✓		✓		✓		
	Investigación	16. Existe y se aplica un plan de seguimiento y evaluación permanente del desarrollo y resultados de la investigación.								✓		✓		✓		✓		
D3: Servicio de apoyo	Sistema de información	17. El instituto utiliza los medios más adecuados, para comunicarse al interior y exterior de la institución.								✓		✓		✓		✓		
		18. Los usuarios (directivos, formadores, administrativos, estudiantes, etc.) tienen facilidad de acceso al sistema de								✓		✓		✓		✓		

			información, de acuerdo a los niveles correspondientes.							✓	✓	✓	✓			
			19. El Instituto cumple eficientemente con las disposiciones de transparencia y acceso a su información, de acuerdo a los niveles correspondientes.							✓	✓	✓	✓			
		Bienestar	20. El instituto cuenta con políticas claras y difundidas, para brindar beneficios asistenciales de carácter económico y social a sus estudiantes.							✓	✓	✓	✓			
			21. El instituto articula el acceso a los servicios de salud y garantiza la orientación psicológica para sus formadores, estudiantes y personal administrativo y de servicios.							✓	✓	✓	✓			
			22. El instituto permite que los estudiantes participen en actividades artísticas, deportivas, de proyección a la comunidad y otras, realizadas a nivel institucional, fortaleciendo su formación integral.							✓	✓	✓	✓			
		Infraestructura, equipamiento y tecnología	23. El instituto cuenta con una infraestructura física, acorde con las normativas del Ministerio de Educación, Municipalidad y Defensa Civil.							✓	✓	✓	✓			
			24. El instituto cuenta con políticas y mecanismos para mantener la infraestructura, mobiliario y equipos.							✓	✓	✓	✓			
	D4: Resultados de impacto	Imagen institucional	25. El instituto tiene el reconocimiento público por organizaciones de prestigio reconocidas, debido a la labor que desempeña en su localidad.							✓	✓	✓	✓			
										✓	✓	✓	✓			
		Proyección social	26. El instituto ejecuta programas y actividades de apoyo a la comunidad, las que están contenidas dentro de la política institucional y en su plan anual de trabajo.								✓	✓	✓	✓		
				27. El instituto cuenta con una unidad encargada del seguimiento y evaluación de proyectos y actividades de interés social sostenibles.							✓	✓	✓	✓		

		acorde a la política y planificación institucional.																	
		28. El instituto realiza alianzas estratégicas con miembros de la sociedad civil, empresas, gobiernos locales y regionales, para la obtención de recursos y la co-ejecución de proyectos de interés social.							✓			✓		✓		✓			
	Egresados	29. El instituto cuenta con una base de datos de egresados actualizada.							✓			✓		✓		✓			
		30. El Instituto tiene un procedimiento que permite evaluar la satisfacción del egresado con la formación recibida.							✓			✓		✓		✓			
		31. El Instituto cuenta con mecanismos que permitan y estimulan el contacto permanente con el egresado.								✓			✓		✓		✓		
		32. El instituto fomenta y promueve el empleo de sus egresados.								✓			✓		✓		✓		



Dra. Carola Calvo-Gastañaduy
DOCENTE DE POSTGRADO

FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALVO GASTANADUY, CAROLA CLAUDIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy bueno	Buena	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------


Dra. Carola Calvo Gastanaduy
DOCENTE DE POSGRADO

FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUIRRE ORTIZ LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------


FIRMA DEL EVALUADOR

D. LUIS ALBERTO AGUIRRE ORTIZ
Calle: ...
...
...

Validez del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GUTIÉRREZ UHUA, Cristian Rosmerynd

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy bueno	Buena	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------


Dr. Cristian Rosmerynd Uhua
FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUIRRE BARRA LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



FIRMA DEL EVALUADOR

D. LUIS ALBERTO AGUIRRE BARRA
CALLE 100 N. 10000
TEL: 051 981 123456
www.ica.edu.pe

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

DIRIGIDO A: Docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. ESPINOZA POLO, Francisco Alejandro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Validez del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD"

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de la calidad en docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

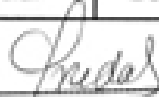
DIRIGIDO A: Docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. PRADO LOZANO, PEDRO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
--------------	-------	---------	------------	-------------------


Dr. Pedro Prado Lozano
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 1.3 Confiabilidad de los instrumentos

A. Validez con análisis de confiabilidad alfa de cronbach- Cuestionario sobre Imagen institucional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	24

Item-Total Statistics

	Scale			
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I1	45,3333	259,095	,091	,903
I2	44,9333	245,210	,494	,893
I3	44,8000	248,457	,424	,895
I4	45,8000	247,029	,499	,893
I5	45,9333	245,495	,599	,891
I6	45,5333	229,410	,736	,886
I7	45,1333	242,410	,446	,895
I8	45,4000	237,114	,593	,891
I9	45,0667	240,352	,582	,891
I10	44,9333	235,352	,778	,887
I11	45,2667	254,352	,197	,901
I12	45,0000	236,857	,636	,890
I13	45,5333	244,124	,531	,892
I14	45,3333	234,810	,722	,888
I15	45,8000	247,600	,567	,892
I16	45,8667	246,267	,435	,894
I17	45,1333	234,838	,579	,891
I18	45,2000	238,314	,599	,890
I19	45,0667	249,067	,335	,897
I20	44,6667	241,238	,737	,889
I21	45,1333	238,267	,617	,890
I22	45,3333	267,524	-,106	,906
I23	45,4667	251,267	,423	,895
I24	45,4667	247,838	,433	,894

B. Validez con análisis de confiabilidad alfa de Cronbach- Cuestionario sobre gestión de la calidad.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I1	63,6667	551,810	,360	,933
I2	63,6667	536,667	,582	,930
I3	63,4000	558,400	,217	,934
I4	62,8667	532,695	,748	,929
I5	63,5333	524,552	,667	,929
I6	63,0000	539,286	,620	,930
I7	62,8667	515,552	,675	,929
I8	63,4667	523,124	,675	,929
I9	63,1333	540,267	,520	,931
I10	63,3333	517,952	,874	,927
I11	63,5333	534,410	,502	,931
I12	63,3333	549,238	,386	,932
I13	62,8667	515,695	,863	,927
I14	63,8667	560,267	,212	,934
I15	63,1333	526,552	,697	,929
I16	63,4667	547,267	,445	,932
I17	63,0667	541,495	,621	,930
I18	63,6000	528,400	,674	,929
I19	63,6667	555,381	,365	,932
I20	63,4667	557,410	,188	,935
I21	63,4000	557,257	,203	,935
I22	63,0667	528,210	,760	,928
I23	63,0667	550,781	,354	,933
I24	63,3333	551,524	,389	,932
I25	63,1333	538,267	,754	,929
I26	63,2000	530,743	,730	,929
I27	63,0000	552,000	,468	,932
I28	63,4667	521,552	,637	,930
I29	63,9333	534,924	,575	,930
I30	63,2000	535,171	,470	,932
I31	63,7333	535,352	,509	,931
I32	63,9333	547,781	,425	,932

VALIDEZ DE CONTENIDO V-AIKEN

A. CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN INSTITUCIONAL

INDICADOR 1:

CLARIDAD: Está formulado con lenguaje apropiado.

JUECES	D1: Gestión								D2: Nivel académico								D3: Servicios							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
JUEZ 1	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
JUEZ 2	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00
JUEZ 3	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
PROM1	0.92	1.00	0.92	1.00	0.75	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	0.92	0.92	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00
PROM2	0.94								0.96								0.97							
PROM3	0.95																							

INDICADOR 2:

PERTINENCIA: El instrumento es útil para la presente investigación

JUECES	D1: Gestión								D2: Nivel académico								D3: Servicios							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
JUEZ 1	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75
JUEZ 2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00
JUEZ 3	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
PROM1	0.92	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	0.83	1.00	0.92	1.00	0.92	1.00	0.92	0.92	1.00	0.92	1.00	0.92	1.00	0.92	0.92
PROM2	0.97								0.95								0.95							
PROM3	0.95																							

	I1	I2	
P1	0.92	0.92	0.92
P2	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	0.92	0.96
P4	1.00	1.00	1.00
P5	0.92	1.00	0.96
P6	1.00	0.92	0.96
P7	1.00	1.00	1.00
P8	0.92	1.00	0.96
P9	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	0.83	0.92
P11	0.92	1.00	0.96
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00
P14	0.92	0.92	0.92
P15	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00
P17	1.00	0.92	0.96
P18	1.00	1.00	1.00
P19	0.92	1.00	0.96
P20	1.00	1.00	1.00
P21	1.00	0.92	0.96
P22	1.00	1.00	1.00
P23	0.92	1.00	0.96
P24	1.00	0.92	0.96
D1	0.94	0.97	0.95
D2	0.96	0.95	0.95
D3	0.97	0.95	0.96
TOTAL	0.95	0.95	0.95

V- AIKEN **0.95**

El instrumento es
válido

B. CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

INDICADOR 1:

CLARIDAD: Está formulado con lenguaje apropiado.

JUECES	D1: Gestión institucional								D2: Procesos académicos								D3: Servicio de apoyo								D4: Resultados de impacto							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
JUEZ 1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
JUEZ 2	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
JUEZ 3	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
PRO M1	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	
PRO M2	0.97								0.97								0.97								0.99							
PRO M3	0.97																															

	I1	I2	Total
P1	0.92	1.00	0.96
P2	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	0.92	0.96
P4	0.92	1.00	0.96
P5	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	0.92	0.96
P7	0.92	1.00	0.96
P8	1.00	0.92	0.96
P9	0.92	1.00	0.96
P10	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00
P12	0.92	1.00	0.96
P13	1.00	0.92	0.96
P14	0.92	1.00	0.96
P15	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00
P17	0.92	0.92	0.92
P18	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00
P20	0.92	1.00	0.96
P21	1.00	0.92	0.96
P22	1.00	1.00	1.00
P23	0.92	1.00	0.96
P24	1.00	0.92	0.96
P25	1.00	1.00	1.00
P26	1.00	0.92	0.96
P27	1.00	0.92	0.96
P28	1.00	1.00	1.00
P29	0.92	0.92	0.92
P30	1.00	1.00	1.00
P31	1.00	0.92	0.96
P32	1.00	1.00	1.00
D1	0.97	0.97	0.97
D2	0.97	0.99	0.98
D3	0.97	0.97	0.97
D4	0.99	0.96	0.97
TOTAL	0.97	0.97	0.97
V- AIKEN	0.97		
El instrumento es válido			

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Imagen institucional y gestión de la calidad en un instituto de educación superior pedagógico público, Ica.
Autora: Gabriela Olivia Ramos Córdova

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación significativa entre imagen institucional y gestión institucional en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre imagen institucional y procesos académicos en docentes del instituto de Educación</p>	<p>VARIABLE 1 : IMAGEN INSTITUCIONAL</p> <p><u>DIMENSIONES</u> D1: Gestión D2: Nivel académico D3: Servicios</p> <p>VARIABLE 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p><u>DIMENSIONES</u> D1: Gestión institucional D2: Procesos académicos D3: Servicio de apoyo D4: Resultados de impacto</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación experimental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño correlacional</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> </div> <p>Dónde: M = Muestra de estudio O₁ = Observación de la variable 1: imagen institucional O₂ = Observación de la variable 2: Gestión de la calidad r= Correlación entre las variables estudiadas</p>

<p>Público “Juan XXIII” de Ica, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2017? ¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018? ¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional de los servicios y gestión de la</p>	<p>Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Determinar la relación que existe entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Determinar la relación que existe entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Determinar la relación que existe entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Determinar la relación que existe entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p>	<p>Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Existe una relación significativa entre imagen institucional y servicio de apoyo en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Existe una relación significativa entre imagen institucional y resultados de impacto en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Existe una relación significativa entre imagen institucional de la gestión y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Existe una relación significativa entre imagen institucional del nivel académico y gestión de la calidad en docentes del</p>		<p>POBLACIÓN/MUESTRA: Población: Estuvo integrada por 35 docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica en el año 2018. Muestra: Estuvo conformada por todos los integrantes de la población.</p>
--	---	---	--	---

<p>calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p>	<p>instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018. Existe una relación significativa imagen institucional de los servicios y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII” de Ica, 2018.</p>		
--	--	--	--	--

ANEXO 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”



CONSTANCIA

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “JUAN XXIII” DE ICA, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que, Gabriela Olivia Ramos Córdova, estudiante del Programa de Doctorado en Educación de la Universidad “César Vallejo”, aplicó el instrumento de evaluación a los docentes de dicha institución; siendo los instrumentos *“cuestionario sobre imagen institucional”* y *“cuestionario sobre gestión de la calidad”*, correspondiente a la tesis de investigación titulada: *“Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica”*.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.

Ica, 23 de abril del 2018

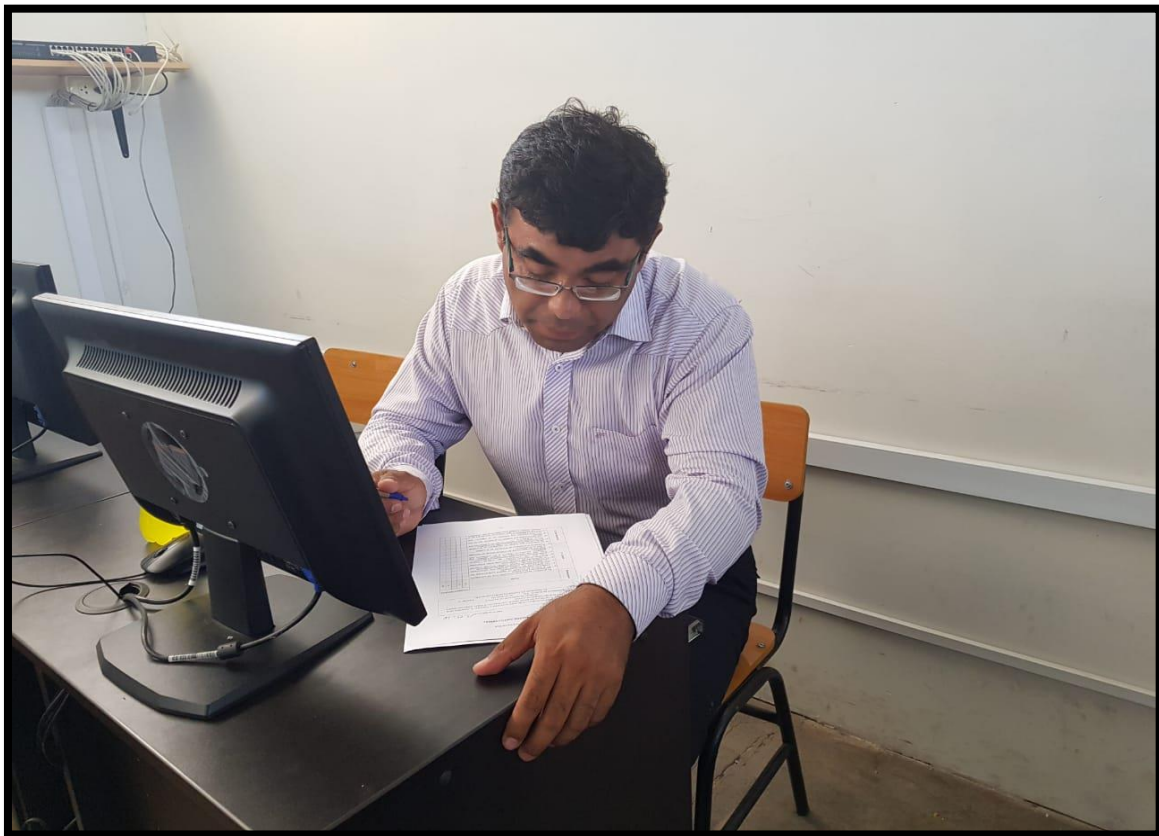
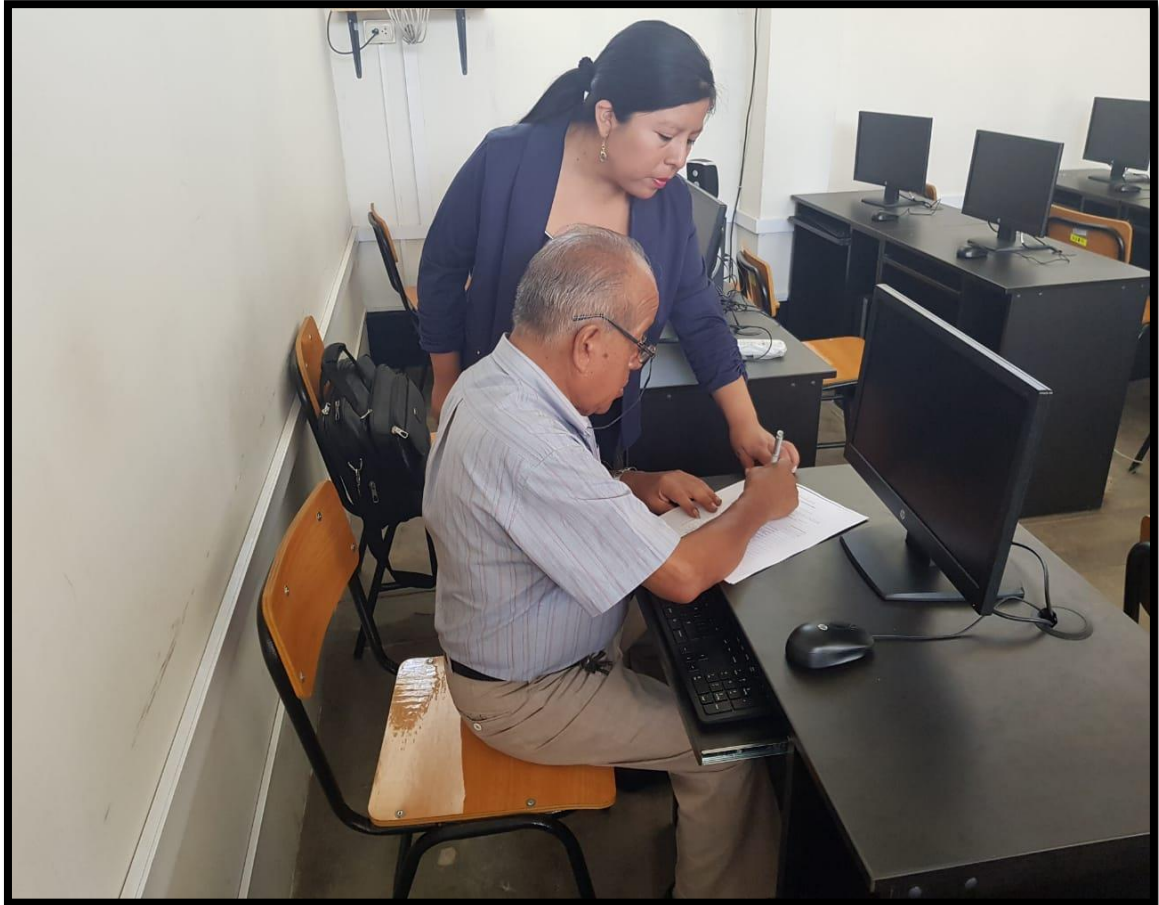



MG LOURDES DEL C. VIGIL MAMANÍ
DIRECTORA GENERAL

ANEXO 4: Otras evidencias

ANEXO 4.1. Fotos







ANEXO 4.2. Data de resultados

Vx: Imagen institucional

	D1: Gestión								D2: Nivel académico								D3: Servicios							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	3	3	0	1	1	3	1	4	4	1	4	2	1	3	1	4	2	0	4	4	1	2	2
2	1	2	2	2	2	4	3	1	2	2	0	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	1	1	0
3	3	3	2	0	2	2	3	2	4	3	0	4	2	2	1	4	0	1	4	2	3	2	1	3
4	4	0	1	1	2	1	3	4	2	1	4	0	2	2	0	1	2	0	3	2	0	1	1	0
5	3	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	0
6	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	0	1	2
7	0	2	3	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	2	2	1	3	1	2
8	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2
9	1	1	3	2	1	0	4	0	1	1	2	2	2	1	1	0	2	2	0	1	0	4	2	3
10	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	0	2	4	1	3	4	2	2	2
11	3	3	4	2	0	0	0	1	3	3	2	1	0	1	1	2	1	3	3	3	3	4	3	2
12	3	1	1	2	1	3	0	2	3	3	3	3	1	1	1	2	4	3	3	3	3	2	4	2
13	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	2	4
14	2	3	3	3	1	1	1	1	0	3	3	2	4	2	2	0	2	3	3	2	2	2	1	2
15	0	4	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	2	4	2	1	3	2	0	2	1
16	4	0	1	2	1	1	3	3	2	2	1	3	2	4	3	2	2	1	2	3	2	4	4	2
17	1	1	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	4	1	4	2	1	0	3	2	2	2	4	2
18	1	3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	2	3	3	2	2	1	1
19	1	3	2	4	3	4	3	3	4	1	2	4	3	1	1	2	2	4	3	3	3	2	3	0
20	2	2	3	1	1	2	0	4	2	3	1	0	1	1	3	1	1	1	3	1	2	3	3	3

21	2	0	1	2	4	1	4	1	3	1	3	2	1	2	4	2	0	0	2	3	2	0	2	0
22	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2
23	1	0	3	2	1	3	1	3	1	2	2	1	4	2	1	4	0	0	1	2	3	3	0	1
24	2	4	3	2	0	3	1	0	2	2	1	3	4	0	3	0	1	3	1	2	2	3	4	2
25	3	2	3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	3	1	0	1	0	1	2	3	3
26	0	0	2	1	1	1	1	0	2	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1
27	3	2	2	2	1	3	0	2	1	1	3	1	2	2	4	1	1	3	3	0	3	2	3	4
28	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2
29	4	2	1	2	1	1	1	4	3	1	3	2	0	2	1	0	1	2	2	1	1	2	4	3
30	2	2	3	2	2	2	4	1	4	2	4	4	2	2	4	3	4	2	4	1	4	1	2	3
31	1	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	0	1	2	3
32	3	2	0	0	1	1	3	1	4	4	1	4	2	1	3	1	4	2	0	4	4	2	2	2
33	2	0	0	2	2	4	3	1	2	2	0	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	1	3	2
34	0	1	1	0	2	2	3	2	4	3	0	4	2	2	1	4	0	1	4	2	3	2	0	0
35	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	4	0	2	2	0	1	2	0	3	2	0	3	1	2

Vy: Gestión de la calidad																																
D1: Gestión institucional								D2: Procesos académicos								D3: Servicio de apoyo								D4: Resultados de impacto								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	1	1	4	4	1	4	4	1	4	3	1	2	4	1	3	4	2	4	2	0	4	4	1	4	2	3	2	4	4	3	4	4
2	1	4	2	4	4	3	4	4	4	2	0	3	3	0	3	2	2	4	2	1	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	1	1
3	2	2	4	3	1	4	0	1	3	1	2	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	4	1	0
4	2	1	0	2	2	1	0	2	4	3	0	0	3	0	2	1	4	0	0	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2
5	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2
6	2	0	2	2	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	0	3	1	0	1	1	0
7	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	1	3	0	2	1	0	2	2	1	2	2	1	2	0	2	2	2	0	1	0	1	0
8	1	4	2	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	1	3	0	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	1	3	4	0
9	2	1	3	3	2	3	3	0	1	1	0	2	0	2	2	2	1	0	1	0	0	0	1	2	2	0	1	1	0	2	1	1
10	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	1	2	1	0	4	4	2	2	4	2	1	1	1	1	2
11	0	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	3	3	0	0	0	0	2
12	2	1	0	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	1	0	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	1	0	4	1	2
13	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	1	4	0	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3
14	2	3	2	2	2	3	3	1	0	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	0	1	2
15	2	1	1	2	0	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	0	2	2	3	2	3	2	2	4	2	4	1	1
16	2	3	3	3	0	3	3	3	2	1	2	0	2	2	1	3	3	2	1	0	2	2	2	1	2	2	3	3	4	1	3	4

1	7	3	2	4	4	2	4	3	1	1	2	0	2	1	2	0	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	3	4	1	0	1	1	1	
1	8	0	0	2	2	2	3	3	3	1	2	2	0	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	4	1	0	2
1	9	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	1	3	2	4	3	4	4	3	4	3	
2	0	0	1	2	3	2	3	2	0	2	2	2	3	1	2	0	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	
2	1	0	3	1	2	0	0	4	0	3	1	3	2	3	1	0	2	1	0	0	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	4	3	1	
2	2	1	3	2	2	2	3	4	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	0	
2	3	1	1	0	1	1	0	3	3	1	2	2	0	3	1	3	2	2	0	0	1	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	1	0	
2	4	1	1	2	1	0	0	4	3	2	2	2	0	2	0	1	3	1	1	2	2	2	0	0	2	2	0	2	1	2	0	1	1	
2	5	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	1	1	
2	6	0	0	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	
2	7	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	3	0	3	1	3	0	3	3	2	4	4	0	1	
2	8	2	2	4	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	0	1	
2	9	2	4	2	2	4	3	4	2	2	0	3	1	2	2	2	1	2	1	0	0	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3	0	
3	0	2	2	2	2	0	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	1	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	1	0	0	
3	1	4	2	4	3	3	4	3	1	4	3	1	2	4	1	2	1	2	4	2	0	4	4	1	4	2	3	2	4	4	3	4	4	
3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	4	2	0	3	3	0	3	2	2	4	2	1	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	1	4	

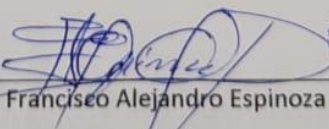

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Francisco Alejandro Espinoza Polo, docente de la experiencia curricular de desarrollo del proyecto de investigación, del ciclo IV; y revisor del trabajo académico titulado: **“Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica.”**

Del estudiante: **Ramos Córdova, Gabriela Olivia**, 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 turnitin, 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.

Ica, 24 de noviembre del 2018



Francisco Alejandro Espinoza Polo
Desarrollo del Proyecto de Investigación
DNI: 17839286

DECLARACIÓN JURADA


Yo, **Ramos Córdova, Gabriela Olivia**, estudiante de la Escuela de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Trujillo-región Ica; declaro que el trabajo académico titulado **"Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica."**

Es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Ica, 24 de noviembre del 2018.



Ramos Córdova, Gabriela Olivia
DNI: 43935230

T052_43935230D_RamosCórdovaGabrielaOlivia

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	ispjuanxxiii.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	atveduca.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.	<1%

**RESPUESTA DE RECEPCIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO POR EL
REPRESENTANTE DE LA REVISTA CIENTÍFICA INTERNACIONAL
INDEXADA “EDUCACIÓN Y EDUCADORES” – UNIVERSIDAD DE LA SABANA -
COLOMBIA**

[Educ. Educ.] Envío recibido > Recibidos x



noreply@publicknowledgeproject.org

para mí ▾

GABRIELA OLIVIA RAMOS CÓRDOVA:

Gracias por enviarnos su manuscrito "Imagen institucional y gestión de calidad de instituto superior pedagógico público, Ica." a Educación y Educadores. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito:

<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/author/submission/11325>

Nombre de usuaria/o: gabriela20

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Ciro Parra Moreno
Educación y Educadores
Revista Educación y Educadores
Facultad de Educación
Universidad de La Sabana
<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/>