



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La imagen institucional y la calidad de los  
servicios educativos de la institución educativa  
JEC “Antonio Álvarez de Arenales”  
de Huayllay - 2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Br. Jesús Elías, NAVARRO SOLANO

**ASESOR:**

Dr. Wilmar LEZAMA ARTEAGA

**SECCIÓN:**

**Educación e idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**TRUJILLO - PERÚ**  
**2016**

## **Página del jurado**

## **Agradecimiento**

Esencialmente a mi familia, mi soporte de superación, que me permitirme avanzar gracias a su infinita ternura de cada integrante que fortifica mis sentimientos e ideas.

A la Universidad “César Vallejo” y mis maestros de esta casa superior de estudios por apoyarme y brindarme su impulso para culminar la presente investigación, evidencia del esfuerzo en esta etapa de superación profesional.

Un especial agradecimiento mis amigos, amigas y colegas de educación primaria y secundaria del desaparecido campamento minero de Huarón, por su confianza incondicionalidad compartida y por su convicción para hacer posible nuestros sueños de alcanzar esta meta propuesta.

El autor

## DEDICATORIA

*Este presente trabajo está dedicado con mucho afecto y apego a mis padres: a la memoria inconmensurable de Sebastiana mi madre y al coraje de lucha por la vida, Eleuterio mi padre.*

*A mí universidad “César Vallejo” por permitirme de escalar peldaños en mi profesión en aras de superación y servir con la mejor calidad a la sociedad pasqueña y peruana.*

**El autor**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado Calificador de la sustentación de tesis:

En cumplimiento a lo normado en el Reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad César Vallejo, se presenta la tesis denominada La imagen institucional y la calidad de los servicios educativos de la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay - 2016. El objetivo general es determinar la relación entre la imagen institucional y la calidad de los servicios educativos.

La importancia de la presente investigación de corte correlacional causal descriptiva, radica en la constatación, a través de los resultados que se obtengan, en tener claridad que las políticas educativas tengan el valor asignado, dado que desde hace cuatro años, se le dio a los padres de familia protagonismo en varios momentos de su participación en la organización, implementación y lo pedagógico como apoyo y fiscalizadores de acción pedagógica. Se espera que las conclusiones y recomendaciones aquí formuladas se consideren y profundicen, así como para considerar evaluar los niveles de participación, corregir o mejorar, si fuera el caso con los resultados para mejorar los servicios educativos a los alumnos.

La pertinencia de la investigación tiene carácter irrestricto por cuanto se respetó las exigencias de las normas internas de la Universidad. Se espera la anuencia del Jurado Calificador.

**El autor**

## Índice

Página del jurado .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.3. Formulación del problema .....	29
1.4. Justificación del estudio .....	30
1.5. Hipótesis .....	31
1.6. Objetivos .....	32
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>33</b>
2.1. Diseño de investigación .....	33
2.2. Variables y Operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos .....	36
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
<b>IV. REFERENCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Distribución de la imagen institucional en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales ”de Huayllay - 2016	37
<b>Tabla 2</b> Distribución de la calidad de los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales ”de Huayllay - 2016	38
<b>Tabla 3</b> Distribución de la dimensión imagen institucional en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales ”de Huayllay - 2016	39
<b>Tabla 4</b> Distribución del ambiente institucional en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de arenales” de Huayllay - 2016	40
<b>Tabla 5</b> Distribución del desempeño y atención de funcionarios en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay - 2016	41
<b>Tabla 6</b> Distribución de la dimensión instalaciones e infraestructura en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de arenales” de Huayllay - 2016	42
<b>Tabla 7</b> Distribución de la dimensión sentido de pertenencia en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de arenales ”de Huayllay - 2016	43
<b>Tabla 8</b> Distribución de la dimensión desempeño docente en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	44
<b>Tabla 9</b> Relación entre las variables imagen institucional y servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	45
<b>Tabla 10</b> Relación entre la dimensión imagen institucional y los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de arenales” de Huayllay – 2016	46
<b>Tabla 11</b> Relación entre la dimensión ambiente institucional y los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	47
<b>Tabla 12</b> Relación entre la dimensión desempeño y atención de funcionarios y los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	48

<b>Tabla 13</b>	Relación entre la dimensión instalaciones e infraestructura y los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	49
<b>Tabla 14</b>	Relación entre la dimensión sentido de pertenencia y los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	50
<b>Tabla 15</b>	Relación entre la dimensión desempeño y los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1</b> Nivel de calificación porcentual de la imagen institucional en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay - 2016	37
<b>Gráfico 2</b> Nivel de calificación porcentual de la calidad de los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay - 2016	38
<b>Gráfico 3</b> Nivel de calificación porcentual de la dimensión imagen institucional en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay - 2016	39
<b>Gráfico 4</b> Nivel de calificación porcentual del ambiente institucional en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de arenales “de Huayllay - 2016	40
<b>Gráfico 5</b> Nivel de calificación porcentual del desempeño y atención de funcionarios en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales“ de Huayllay - 2016	41
<b>Gráfico 6</b> Nivel de calificación porcentual de la dimensión instalaciones e infraestructura en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	42
<b>Gráfico 7</b> Nivel de calificación porcentual de la dimensión sentido de pertenencia en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016	43
<b>Gráfico 8</b> Nivel de calificación porcentual de la dimensión desempeño docente en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay - 2016	44

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la imagen institucional y la calidad de los servicios educativos de la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay – 2016. El tipo de diseño de investigación que se aplicó es el descriptivo - correlacional, dado que estudiara la relación entre las variables en estudio, en un momento determinado. La población en estudio estuvo conformada por 18 administrativos, 18 docentes y 38 estudiantes, para este caso la muestra se tomó a la misma población, dada la flexibilidad e interés del investigador, por ello la muestra fue de tipo censal.

Los resultados hallados fueron:

- Se encontró una relación directa y significativa entre las variables imagen institucional y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El coeficiente de correlación fue de 0,527. (Tabla N° 9).
- Existió una correlación directa y significativa entre la dimensión imagen institucional y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El coeficiente de correlación fue de 0,340. (Tabla N° 10).
- Se halló una correlación directa y significativa entre la dimensión ambiente institucional y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El coeficiente de correlación fue de 0,363. (Tabla N° 11).
- Se determinó una correlación directa y significativa entre la dimensión Desempeño y atención de funcionarios y la Calidad de los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El valor de la correlación fue de 0,520. (Tabla N° 12).

- Se identificó la existencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión Instalaciones e Infraestructura y la Calidad de los Servicios Educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El valor de la correlación fue de 0,401. (Tabla N° 13).
- Se determinó la existencia de una correlación directa y significativa entre al dimensión sentido de pertenencia y la calidad de los Servicios Educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El valor de la correlación fue de 0,299. (Tabla 14).
- Se estimó la existencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión desempeño docente y la calidad de los servicios educativos en la institución educativa JEC “Antonio Álvarez de Arenales” de Huayllay. El valor de la correlación fue de 0,427.

**Palabras Clave:** imagen institucional - calidad de los servicios educativos, características, ambiente institucional, desempeño y atención de funcionarios

## ABSTRACT

To determine the relationship between the Institutional image and the Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The type of study design applied is the correlational-descriptive, given that the relationship between variables were studied at a specific time. The population was composed of 18 administration workers, 18 teachers and 38 students. The sample was the same as the population at the researcher’s flexibility and interest; that is to say, it was a census sample.

- Direct and significant correlation was found between the variables Institutional image and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,527. (Table 9).
- Direct and significant correlation was found between the dimension Institutional image and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,340. (Table 10).
- Direct and significant correlation was found between the dimension Institutional climate and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,363. (Table 11).
- Direct and significant correlation was found between the dimension Officer performance and hosting and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,520. (Table 12).
- Direct and significant correlation was identified between the dimension Facilities and infrastructure and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,401. (Table 13).

- Direct and significant correlation was estimated between the dimension Sense of belonging and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,299. (Table 14).
- Direct and significant correlation was estimated between the dimension Teaching performance and Quality of the educational services in the educational institution JEC “Antonio Álvarez de Arenales” in Huayllay – 2016. The Pearson correlation coefficient  $r$  was 0,427. (Table 15)

**Key words:** Institutional image, Quality of the educational services, features, Institutional climate, Officer performance and hosting.