



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela
Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Br. Mariela María del Milagro Díaz Paredes (ORCID: 0000-0003-3788-4164)

ASESOR:

Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernández (ORCID: 0000-0002-2556-68752)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

Lima – Perú

2020

Dedicatoria:

A mis pequeños Andrea y Gonzalo,
porque son mi principal motivación.

Agradecimiento:

A mi familia, por ser mi principal apoyo incondicional y a mi asesor por su orientación constante.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MARIELA MARÍA DEL MILAGRO DÍAZ PAREDES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Docencia Universitaria*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO E IMAGEN INSTITUCIONAL DE UNA ESCUELA PROFESIONAL DERECHO EN LIMA NORTE, 2019

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 12:15 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

VOCAL: Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

 aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

concordia APD
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mariela María del Milagro Díaz Paredes, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Docencia Universitaria, de la universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que este trabajo académico titulado "Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019" para la obtención del grado académico de Maestra en Docencia Universitaria es de mi autoría.

Por tanto, expongo lo siguiente:

He parafraseado todas las fuentes empleadas de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

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

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

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

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

Lima, 24 de enero de 2020



MARIELA DÍAZ PAREDES
DNI: 44605626

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	8
2.1 Tipo y diseño de investigación	8
2.2 Operacionalización	9
2.3 Población, muestra y muestreo	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
2.5 Métodos de análisis de datos	13
2.6 Aspectos éticos	13
III. Resultados	14
IV. Discusión	17
V. Conclusiones	19
VI. Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos	
Anexo 1: Matrices de consistencia, de operacionalización e Instrumento	25
Anexo 2: Base de datos, resultados adicionales	39
Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos y otras evidencias	50

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad en el Servicio Educativo	10
Tabla 2: Operacionalización de la variable Imagen Institucional	11
Tabla 3: Juicio de expertos	12
Tabla 4: Resultados de confiabilidad	12
Tabla 5: Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio educativo y dimensiones	13
Tabla 6: Resultados descriptivos de la variable imagen institucional y Dimensiones	14
Tabla 7: Sistema de hipótesis de la investigación	16

Resumen

La tesis titulada *Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019* presentó como objetivo determinar la relación entre ambas variables en una muestra de 100 alumnos de Derecho mediante el empleo de dos encuestas.

La investigación se plasmó bajo el enfoque cuantitativo del tipo correlacional. Se seleccionó el diseño no experimental de corte transversal. En primer lugar, se procedió a la validación de los instrumentos con tres juicios de expertos, quienes establecieron aplicabilidad; en segundo lugar, se procedió a medir la confiabilidad de los instrumentos con el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach, luego se procedió a tabular los datos y se llevó a cabo la estadística descriptiva e inferencial. Se concluyó que no existe una relación, significativa y es muy baja entre ambas variables dado que el grado de relación de la variable calidad de servicio educativo e imagen institucional fue $Rho=0.152$, además, se encontró que su significancia fue mayor al 5% ($p=0.132$).

Los resultados arrojaron que la variable calidad de servicio sea considerada 22.0% adecuada y 78.0% poco adecuada; la dimensión elementos tangibles sea considerada 60.0% adecuada y 40.0% poco adecuada; la dimensión fiabilidad sea considerada 85.0% adecuada y 15.0% poco adecuada; la dimensión capacidad de respuesta sea considerada 83.0% adecuada y 17.0% poco adecuada; la dimensión seguridad sea considerada 3.0% adecuada y 97.0% poco adecuada; la dimensión empatía sea considerada 28.0% adecuada y 72.0% poco adecuada.

Palabras claves: Calidad de servicio educativo, imagen institucional, empatía

Abstract

The thesis entitled *Quality of educational service and institutional image of a Professional School of Law in Lima North, 2019* presented the objective of determining the relationship between both variables in a sample of 100 law students through the use of two surveys.

The research was shaped under the quantitative approach of the correlational type. The non-experimental cross-sectional design was selected. In the first place, the instruments were validated with three expert judgments, who established applicability; secondly, the reliability of the instruments was measured with the Cronbach Alpha reliability coefficient, then the data was tabulated and descriptive and inferential statistics were carried out. It was concluded that there is no relationship, significant and is very low between both variables since the degree of relationship of the variable quality of educational service and institutional image was $Rho = 0.152$, in addition, it was found that its significance was greater than 5% ($p = 0.132$).

The results showed that the variable quality of service is considered 22.0% adequate and 78.0% not adequate; the tangible elements dimension is considered 60.0% adequate and 40.0% inadequate; the reliability dimension is considered 85.0% adequate and 15.0% inadequate; the response capacity dimension is considered 83.0% adequate and 17.0% inadequate; the security dimension is considered 3.0% adequate and 97.0% inadequate; the empathy dimension is considered 28.0% adequate and 72.0% inadequate.

Keywords: Quality of educational service, institutional image, empathy

1. Introducción

Como te ven, te tratan es una expresión frecuente que muchos transmiten como la garantía del éxito en todos los aspectos de la vida; las empresas tienen bien en claro que la imagen atrae clientes; pero si esta queda solo en lo externo como la infraestructura entonces los usuarios se terminarán yendo. Las instituciones educativas deben garantizar una enseñanza de calidad puesto que de ello depende que el alumnado se retire contento de sus clases y difunda la dicha que siente de pertenecer a una institución que ofrece buenos servicios. Cada vez más se observa estudiantes que abandonan sus centros de estudio por múltiples razones que los centros de formación superior deben conocer y tomar medidas correctas para que esta situación cambie.

La UNESCO (2019) dispuso un mandato para la educación superior universitaria y de esa forma brinda facilidades para la elaboración de políticas de estado. A través de medidas innovadoras, se enfocó en fortalecer las capacidades de cada país, facilitando parte de investigación y asiste técnicamente, por ello elaboró la redacción del Convenio mundial sobre reconocimiento de cualificaciones relativas de educación superior.

Rengifo (2015) señaló que el siglo XXI trajo consigo nuevos desafíos para la educación debido a la era global y el ideal de posicionamiento efectivo. Ante los diferentes cambios y desafíos que se presentan, las universidades deben adecuarse, poco a poco, mediante estrategias que las conducen a enfrentar nuevos retos, ligados a la competitividad que debe superar la calidad en el proceso de enseñanza. La evaluación ligada estrechamente con la acreditación es necesaria, en cada uno de las personas involucradas de la comunidad universitaria, con el fin de consolidar aciertos a nivel institucional y anticiparse a retos futuros.

Según Teichler (2007, citado por Figueras y Garuz, 2016), la educación superior implica una cualidad del conocimiento, en la cual el objetivo es que los estudiantes desarrollen el conocimiento analizando de forma crítica sus herramientas y reglas establecidas. Asimismo, deben procesar y entender tanto los métodos como las teorías del conocimiento en ciclos que empiezan luego de la educación básica regular.

Por otro lado, Costa (2003, citado por Rodríguez, 2017) señaló que la imagen de una institución es un reflejo mayor al sistema de signos icónicos y lingüísticos, para generar en el ser humano el recuerdo y reconocimiento en relación a su entorno; es ser participativo constantemente, basado en una gestión que le brinda el sustento necesario y el rostro a una

identidad cultural.

Sobre la articulación de la educación secundaria y superior, podemos resaltar como un problema principal que los estudiantes llegan a la etapa de la educación superior con dificultades en manejo de un vocabulario y comprensión de textos como consecuencia de la poca lectura desarrollada en su etapa escolar, ello junto a las matemáticas son la principal causa de fracaso en su primer año universitario.

En consecuencia, Díaz (2015) informó que la diferencia en la enseñanza de instituciones educativas de secundaria, genera que exista heterogeneidad en los alumnos que ingresan a las diversas instituciones de nivel superior. Esto referido a que muchos de ellos para lograr ingresar a universidades del Estado, tuvieron necesariamente que pasar por una academia, toda vez que la institución de educación secundaria a la que perteneció no les brindó las competencias necesarias para el examen de admisión.

El coordinador de la Escuela de Derecho (2019) informó que la universidad de estudio ubicada en Lima Norte, luego del licenciamiento institucional otorgado por Sunedu, se enfrenta a un nuevo reto con el fin de mejorar la eficiencia de su servicio; por tal motivo, se encuentra en proceso de acreditación de 6 programas de estudios. Para lograrlo, se planteó implantar la calidad como eje de la cultura organizacional para garantizar la satisfacción del estudiantado mediante un personal competente dentro del área que le corresponda.

Respecto a lo mencionado, Reyes y Reyes (2017) plantearon que la forma cómo el cliente percibe la calidad está asociada a las dimensiones que la variable investigada presenta. Dicha investigación recomendó que se continúe con estudios de la percepción de los Profesores Tiempo Completo (PTC), además del estudiantado porque ellos se involucran directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Con un enfoque multinivel, se puede tener información objetiva acerca de la imagen institucional. Para tal fin, los autores utilizaron el instrumento *servqualing* que es considerado confiable.

Según Salas y Lucín (2016), la institución educativa es el espacio idóneo para desarrollar las competencias, actitudes, valores y destrezas; por otro lado, la labor de los directivos es fundamental porque son los que toman grandes decisiones para bien del alumnado. Los autores realizaron un estudio cuantitativo de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial empleando diversos instrumentos.

Por todo lo expuesto, se determinó que la cultura organizacional contribuye al clima

laboral dentro de las instituciones educativas pues logra que la satisfacción sea óptima ya que estos elementos permiten que los docentes se encuentren identificados y logran un desarrollo pleno, mejorando su relación con la institución. La institución investigada presenta una buena imagen tanto para sus integrantes como para la comunidad; pero podría ser mejor aunque ello implica una mayor inversión.

Asimismo, Benítez (2018) determinó el grado de satisfacción que los usuarios manifiestan con los recursos disponibles para atender sus necesidades. Para el análisis se utilizan 8 ítems. Se determinó que la percepción de elementos tangibles en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima fue de regular calificación. Entre los resultados, se tuvo que los subindicadores (muebles del aula, los equipos electrónicos e infraestructura) no satisfacen sus necesidades por completo, pudiendo ser que los equipos como computadoras, proyectores tienen fallas al momento de ser utilizados para la hora de clase se demora en prender; por otra parte, en la infraestructura, el patio presenta huecos generando accidentes en los alumnos y esto puede acarrear una no conformidad por parte del escolar. La dimensión fiabilidad se encarga de evaluar que se esté ofreciendo el servicio de forma segura.

Por otro lado, Tuesta (2018) encuestó a 362 clientes externos de la unidad de emergencia con el objetivo de conocer la calidad de satisfacción mediante el cuestionario de Donabedian. El autor concluyó que 86.2% de los pacientes consideraron que fue regular. Igualmente, Huamán (2015) aplicó una encuesta estructurada a 24 empleados del servicio de emergencia y el autor concluyó que el 75% tiene una percepción regular de la calidad de atención.

El estudio descriptivo- correlacional realizado por Mariño (2017) determinó la relación entre la calidad del servicio y la imagen institucional en 2089 clientes de una institución educativa de Trujillo. Se concluyó que existe una relación positiva, moderada y directamente proporcional entre ambas variables.

Asimismo, García, Mejía, Vásquez y Ramírez (2005) entendieron calidad de servicio como la comparación que puede realizar un cliente en función a sus anhelos que tiene sobre determinado servicio. Al respecto, Baldrige (2005) señaló que las universidades están optando por adoptar diferentes modelos de gestión que se ajusten a las demandas de estos tiempos, como el ISO 9001.

Como base teórica, se seleccionó el modelo de calidad del servicio de Gronroos (1984), quién presentó un esquema de calidad teniendo como eje principal tres elementos: lo técnico, lo funcional y lo institucional. Solorzano (2017) analizó cómo los clientes perciben a la

institución en función del servicio que le brindan. El modelo de calidad de servicio Service Quality (Servqual), desarrollada por Parasumaran, Berry y Zeithaml (1985) es la forma de estimar los factores fundamentales intervinientes que miden la calidad de prestaciones de servicio y presenta 5 dimensiones: la empatía, la fiabilidad, la seguridad, elementos tangibles y la sensibilidad. Con su clasificación, el modelo multidimensional Servqual propone un cuestionario con 22 preguntas. Torres y Vásquez (2015) señalaron que la calidad puede ser calificada por los usuarios como deficiente o inigualable. Hoy por hoy, es el más utilizado para medir la calidad en atención del servicio.

Según Cronin y Taylor, 1992, citado por Duque (2016), la calidad del servicio educativo se encuentra determinada por la satisfacción del cliente. El modelo SERVPERF cuenta con las siguientes dimensiones: 1) la tangibilidad que según Mariños (2017) es todo aquello que podemos captar por los sentidos; 2) la fiabilidad, definida por Duque (2016) como la capacidad empresarial de brindar un buen servicio; 3) la capacidad de respuesta que, según Sánchez (2016) es la actitud que institucional para atender a los clientes rápidamente; por otro lado, para Carbajal (2016) es la disposición que tiene la institución para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio idóneo; 4) La seguridad que, según Duque (2016), es cuando el cliente se dirige a la empresa de que le resuelva sus problemas de la mejor manera. El término lo asociamos con credibilidad, integralidad, confiabilidad y honestidad; sobre la seguridad, Rojas G. (2016) señaló que puede variar de acuerdo al trato de la institución y, por último, 5) la empatía que es la habilidad que poseen los seres humanos, tomando en cuenta las opiniones de otros. Según López, Arán y Richau (2014), la empatía es la capacidad que posee una base genética para reaccionar, entenderse y relacionarse ante los demás.

Siguiendo nuestro estudio con la segunda variable según Capriotti, 1999, citado por Faillace M. 2016, la imagen institucional es un perfil que tiene la personalidad, que ha sido cuidadosamente analizado y creado, respecto a un individuo, corporación, institución, servicio o producto. Este perfil se construye de la identidad corporativa, la comunicación y la realidad corporativa. La identidad institucional, según Capriotti (2013), es un conjunto de características que se mantienen en el tiempo, centrales y distintas, con las que la misma institución se autoidentifica y se autodiferencia. Por otro lado, Casa (2014) la definió como la apreciación que la persona tiene en referencia a una institución, basándose en sus creencias, historia, valores, filosofía y cultura. Según, Whetten (1985) citado por Carvajal (2015) al lograr la identificación de los colaboradores con la institución ellos están

dispuestos a brindar lo mejor de sí.

La comunicación institucional, según Mínguez (2000) citado por Gallardo y Micaletto (2018) es toda aquella información que los clientes consideran importantes. Esta implica mensajes comerciales controlados directamente por la organización sus stakeholders. También, según, Weil (2003) citado por Apolo, Baez, Pauker y Pasquel (2017) surge para establecer diferencias de promoción y ventas de producto. Según, Brandolini (2009) citado por Ramírez (2014), es un proceso comunicacional que sostiene a las instituciones como una red inmersa de relaciones donde intervienen diferentes stakeholders. Por otro lado, Searle (2001), citado por Jiménez (2017) mencionó que la realidad institucional es una serie de comportamientos e ideas de los miembros de una institución. Según Chávez (2014), refiriéndose a la realidad de la institución como grupo de condiciones y rasgos objetivos de la razón de ser social de la institución.

La tesis pretendió interpretar algunos conceptos que, desde la mirada de autores involucrados, se tiene sobre el tema de evaluación de la calidad en el campo educativo; para ello fue importante definir algunos conceptos como qué es la educación y por consiguiente qué es la calidad uniendo luego ambos conceptos.

La educación es un distintivo que permite a las personas tener mayores oportunidades para el desarrollo de competencias que le permiten adquirir el bienestar social o colectivo, reduce la desigualdad de género, refuerza la tolerancia, contribuyendo a la formación de sociedades más pacíficas. En otras palabras, la educación es la socialización del individuo, mientras que la calidad como concepto está ligada a la satisfacción; de allí que la unión de estos dos conceptos es importante porque representan la búsqueda de una mejora de la educación.

La calidad educativa es un servicio que se presta a los alumnos y que está relacionada a la elaboración de contenidos educativos adecuados, que le permitan al individuo desarrollarse en todos los aspectos: social, político y económico. Su finalidad se basa en la búsqueda de formar individuos capaces de aplicar la información adquirida en la solución de problemas, enfrentándose a situaciones donde se utilice el aprendizaje reflexivo y crítico. Para alcanzarla, se recurre a estimar el rendimiento de los estudiantes con la finalidad de medir el logro de las metas propuestas y el grado de eficiencia de las escuelas, tomando como referente los resultados y crear acciones que mejoren la calidad en la educación.

Santos (2015) entendió que los resultados no solo beneficiarán a los evaluados; sino al entorno; por lo tanto, es tarea de todos que se logren con eficacia y que en este proceso, que

debe tener técnica e instrumento, se incluyan habilidades y actitudes que potencialicen a los profesionales para que se desempeñen adecuadamente en el medio laboral, convivan de manera idónea con su grupo social, aporten a las diversas instituciones y transformen la realidad. El poder de los evaluadores siempre debe ponerse al beneficio de todas las personas y no a los intereses de unos cuantos.

Capelleti (como se citó en Horbath y Gracia, 2014) indicó que la institución debe hacer seguimiento del desempeño estudiantil; ello presupone el acompañamiento constante. En este sentido, contribuye al mejoramiento de la calidad de la enseñanza; de ese modo, todos los participantes terminan beneficiados. La evaluación educativa guarda una estrecha conexión con el binomio enseñanza aprendizaje, considerando un elemento fundamental, permite apreciar los resultados del proceso a partir de evidencias que garanticen una correcta preparación; es decir, que sea significativa tanto para el estudiante como para la sociedad.

Murcia (como se citó en Mosquera D, 2018) planteó que hacer un diagnóstico del servicio permite reorientar el proceso con mejores decisiones. Lo que indicó que, en el proceso de la búsqueda de la calidad educativa, es necesario tener en cuenta que el proceso evaluativo implica de un análisis crítico y reflexivo respecto a las políticas educativas, en relación a los requerimientos de una realidad social y cultural.

Mora (2004) señaló que la institución debe conocer qué piensan sus clientes de ella para ello debe realizar una evaluación. Para la autora, el término evaluación es muy complejo e implica otros términos; por ende, la eclosión de modelos educativos, estudios al respecto y programas para capacitar especialistas así como basarse en objetivos, toma de decisiones; es decir, cada cambio responde al ensayo- error en aras de mejorar la calidad de las enseñanzas que se les brinda a los futuros profesionales.

Meza (2017) afirmó que la dificultad de evaluar en el nivel educativo es que se espera resultados a largo plazo cuando debe ayudar a solucionar problemas sociales inmediatos que urgen desacelerar como la extrema violencia, la corrupción, el aprovechamiento de centros superiores que ofrecen carreras cortas a precios módicos; pero no va de la mano con una enseñanza digna que requiere cualquier persona. Las políticas educativas se están centrando en evaluar al alumnado e, indirectamente, a los integrantes docentes puesto que dependiendo de las notas se les exigiría más y su trabajo sería más competente y la presencia de la institución en la sociedad mejoraría potencialmente.

Correspondió mencionar un estudio sobre la percepción que tienen los jóvenes universitarios sobre la política y participación en su institución. En tal estudio, la recurrencia

fue que los 403 jóvenes encuestados reconocen su compromiso por ser buenos estudiantes y que deben vincular su preparación superior para resolver o intentar resolver las dificultades del país. La universidad es un espacio para pensar los problemas del Perú que no son ajenos a la vida universitaria (Cano *et al.*, 2017).

Según Fernández (2015, citado en Cano *et al.*, 2017), los temas de interés identificados entre los 403 jóvenes universitarios encuestados respondieron al extendido descrédito de las instituciones políticas en el Perú. Las movilizaciones de estudiantes, por ejemplo, respondieron a una ley universitaria irrespetada por las autoridades. Al respecto, Rodríguez (2016) entendió que cada vez más personas se preparan en una institución superior porque estas ofrecen habilidades y competencias más complejas que van acorde con las exigencias que demandan estos nuevos tiempos de la llamada aldea global.

¿Qué es una educación de calidad? Según Távara (2014), es aquella que promueve en los estudiantes las ganas de explorar y explotar la creatividad; del mismo modo, debe considerarse la infraestructura del centro de estudios. Finalmente, una educación de calidad requiere de los siguientes seis componentes: docentes comprometidos, investigaciones constantes, buena infraestructura, una vida cultural intensa, distintas sedes y locales, el proceso formativo del estudiante que es producto e insumo al mismo tiempo. El autor señaló que las universidades más comprometidas con la formación de calidad hacen seguimiento a sus egresados ya que tener estudiantes bien posicionados en el mercado laboral conviene al prestigio de la universidad.

La investigación presenta como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019?, asimismo se muestran los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la imagen institucional en los estudiantes de Derecho campus Los Olivos, 2019?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de Derecho campus Los Olivos, 2019?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional en los estudiantes de Derecho en campus Los Olivos, 2019?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la imagen institucional en los estudiantes de Derecho en campus Los Olivos, 2019?, (e) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la imagen institucional en los estudiantes de Derecho en campus Los Olivos, 2019?

Con ello, la relevancia de este estudio fue corroborar si la calidad ofrecida por cualquier institución mejoraría la imagen que esta presenta en el entorno y; principalmente, para generar mejoras en la enseñanza para satisfacción de los futuros abogados peruanos. El presente estudio permitió a los directivos identificar las áreas críticas respecto a la calidad y tomar medidas correctivas necesarias. Asimismo consolidó los estudios realizados sobre la variable.

Y se pudo afirmar que existe una relación directa entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019. Asimismo, existe una relación directa entre los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta con la imagen institucional, existe una relación directa entre la seguridad y la imagen institucional, existe una relación directa entre la empatía y la imagen institucional.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019. Del mismo modo, los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad con la imagen institucional, determinar la relación que existe entre la empatía y la imagen institucional.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación presentó el enfoque cuantitativo dado que empleó el método científico con datos estadísticos, lo que nos permitió que la investigación realizada sea lo más objetiva posible (Hernández y Mendoza, 2018). La presente investigación fue de tipo correlacional ya que permitió validar el grado de relación entre dos o más variables. Fue necesaria la medición de forma independiente de cada variable para finalmente analizarlas y determinar su nivel de relación directa o indirecta.

El referido enfoque se ciñe de forma rigurosa un proceso que de acuerdo a determinadas reglas lógicas.

La presente investigación fue de diseño no- experimental, según Carrasco (2014) hace referencia a aquellas variables independientes que no son manipulables y no poseen un centro de control. Estudian y analizan los acontecimientos, fenómenos de su entorno y

realidad después del acontecimiento.

En ese sentido ésta investigación presentada, utiliza el método deductivo, ya que de acuerdo a Hernández S. et al (2018) ésta aproximación toma como fundamento lógico deductivo que se basa en la teoría y se concluyen expresiones lógicas (preguntas), que la persona que investiga lo expone pruebas. Ello se evidencia en el presente trabajo porque parte del planteamiento de una dialéctica general de calidad en el servicio educativo e imagen institucional y los instrumentos se aplicaron a estudiantes de primer ciclo de la Escuela Profesional de Derecho.

2.2. Operacionalización

Definición conceptual.

Calidad de servicio educativo

Según (Cronin y Taylor, 1992) la calidad de un producto o servicio educativo se encuentra determinada por la satisfacción del cliente o usuario, es cuando éste se encuentra conforme con los requerimientos que realizó de forma individual a los servicios prestados en dicha institución. Es así que podemos usar el modelo SERVPERF, el cual cuenta con las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

Imagen Institucional

Según Capriotti, 1999, citado por Faillace (2016), la imagen institucional es un perfil que tiene la personalidad, que ha sido cuidadosamente analizado y creado, respecto a un individuo, corporación, institución, servicio o producto. Tenemos tres fuentes de información como intervinientes directas al momento que el ser humano construye una imagen institucional: la identidad corporativa, la comunicación y la realidad corporativa.

Y la operacionalización de la variable Calidad en el servicio educativo, la podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 1:

Operacionalización de la variable Calidad en el servicio Educativo

Dimensiones	Indicadores	N ^a de Items	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Equipos	1 - 8	Escala del 1 al 5:	
	Muebles			
	Infraestructura			
Fiabilidad	Fiable	9 - 14	Menor	Inadecuado: 30 - 69
	Buen servicio		Mayor	Poco adecuado: 70 - 110
	Compromiso		calificación = 5	Adecuado: 111 - 150
Capacidad de respuesta	Buen servicio	15 - 18		
Seguridad	Disposición			
	Seguridad			
Empatía	Conocimiento	19 - 23		
	Comunicación	24 - 30		
	Interés			
	Atención			
Personalizada				

Y la operacionalización de la variable Imagen institucional, la podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 2:

Operacionalización de la variable Imagen Institucional

Dimensiones	Indicadores	N ^a de Items	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
	Cultura			
Identidad Institucional	Institucional			
	Filosofía			
	Institucional	1 – 5	Escala del 1 al 5:	
Comunicación Institucional	Medios de comunicación	6 – 9	Menor calificación = 1	Inadecuado: 20 - 46
	Relaciones interpersonales		Mayor calificación = 5	Poco adecuado: 47 - 73
Realidad Institucional	Experiencia personal	10 – 20		Adecuado: 73 - 100
	Servicios que brinda			
	Recursos humanos y materiales			
	Atención al cliente			

2.3 Población, muestra y muestreo

Para el presente estudio, se utilizó el muestreo no probabilístico; o sea, los encuestados voluntariamente accedieron a los requerimientos de la investigadora. La muestra fue de 100 alumnos del primer ciclo de Derecho.

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

Para la extracción de los datos estadísticos, se utilizó la técnica de recolección de datos a través de dos encuestas a aplicadas. De acuerdo a lo mencionado por Hernández, Mendoza

(2018), la validez de los instrumentos presentados mostró la predominancia de forma específica del tema a medido. En función a que debe existir una coherencia de los datos obtenidos ello nos evidencia una utilidad científica, para lo cual se utilizaron dos encuestas, las cuales en función a Carrasco (2014), dicha técnica permitió obtener datos, a través de preguntas.

A continuación el juicio de los expertos que validaron los dos instrumentos aplicados, para la presente investigación:

Tabla 3:

Juicio de expertos de los dos instrumentos aplicados

Nº	Experto	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Evaluación del instrumento
1	Dr. Yolvi Ocaña Fernández	Si	Si	Si	Tiene suficiencia
2	Mg. Fernando La Torre Guerrero	Si	Si	Si	Tiene suficiencia
3	Dr. Gerardo Ludeña Gonzalez	Si	Si	Si	Tiene suficiencia

Para la confiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó una prueba piloto a 20 estudiantes, se ingresaron los datos al SPSS versión 20 para el respectivo procesamiento de datos. Para Hernández y Mendoza (2018), un instrumento es confiable en la medida que luego de aplicarlo varias veces, los resultados obtenidos son iguales.

Tabla 4:

Resultados de confiabilidad de los dos instrumentos aplicados

Estadístico		
Instrumento aplicado	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario de Calidad en el servicio educativo	0,711	30
Cuestionario de Imagen institucional	0,882	20

La tabla anterior evidenció que los instrumentos utilizados cuentan con una fiabilidad alta.

2.5 Métodos de análisis de datos

La presente investigación fue de método deductivo porque según Hernández S. et al (2018) esta aproximación toma como base la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría, y de esta se extraen las expresiones lógicas que el investigador somete a prueba.

2.6 Aspectos éticos

Se cumplió con todos aquellos criterios determinados por el diseño de investigación cuantitativa, presentado a través de un formato donde se establece el paso a paso, para realizar con éxito una investigación, así como también de forma oportuna se han realizado las citas bibliográficas pertinentes. Asimismo, fue autorizada la aplicación de los instrumentos a los estudiantes, con consentimiento de los mismos.

III. Resultados

El procesamiento de la información dio como resultado que la variable calidad de servicio sea considerada 22.0% adecuada y 78.0% poco adecuada; la dimensión elementos tangibles sea considerada 60.0% adecuada y 40.0% poco adecuada; la dimensión fiabilidad sea considerada 85.0% adecuada y 15.0% poco adecuada; la dimensión capacidad de respuesta sea considerada 83.0% adecuada y 17.0% poco adecuada; la dimensión seguridad sea considerada 3.0% adecuada y 97.0% poco adecuada; la dimensión empatía sea considerada 28.0% adecuada y 72.0% poco adecuada.

Tabla 5:

Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio educativo y dimensiones:

	Calidad de servicio		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Adecuadas	22	22.0%	60	60.0%	85	85.0%	83	83.0%	3	3.0%	28	28,0%
Poco adecuada	78	78.0%	40	40.0%	15	15.0%	17	17.0%	97	97.0%	72	72,0%
Inadecuada	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

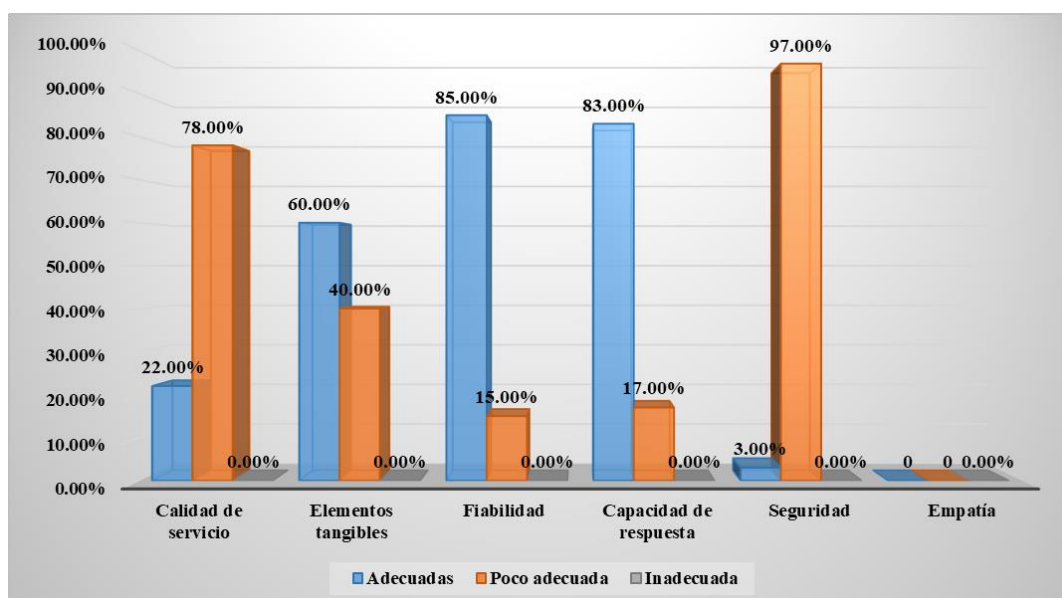


Figura 1. Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio y dimensiones

El procesamiento de la información dio como resultado que la variable

imagen institucional sea considerada 99.0% poco adecuada y 1.0% inadecuada; la dimensión identidad institucional sea considerada 78.0% adecuada y 11.0% poco adecuada; la dimensión comunicación institucional sea considerada 100.0% adecuada; la dimensión realidad institucional sea considerada 100.0% adecuada.

Tabla 6:

Resultados descriptivos de la variable imagen institucional y dimensiones

	Imagen institucional		Identidad institucional		Comunicación institucional		Realidad institucional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuadas	0	0.0%	78	78.0%	100	100.0%	100	100.0%
Poco adecuada	99	99.0%	22	22.0%	0	0.0%	0	0.0%
Inadecuada	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

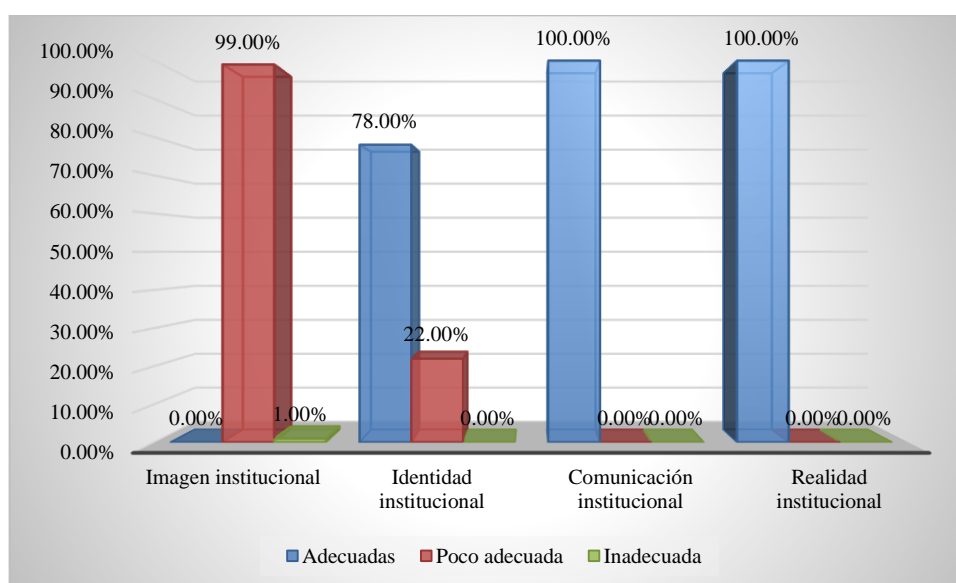


Figura 2. Resultados descriptivos de la variable imagen institucional y dimensiones

La prueba de hipótesis indicó en la hipótesis general que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional pues el nivel de correlación fue muy bajo (Rho 0,152 y p -valor 0,132), indicando que no existe correlación entre las variables; en la HE-1 el nivel de correlación fue muy bajo (Rho 0,014 y p -valor 0,893) indicando que no existe correlación entre las variables; en la HE -2, el nivel fue muy

bajo (Rho 0,149 y p-valor 0,138) indicando que no existe correlación entre las variables; en la HE 3, el nivel fue bajo (Rho 0,207 y p-valor 0,039) indicando que existe correlación entre las variables; en la HE -4, el nivel fue muy bajo (Rho 0,139 y p-valor 0,168) indicando que no existe correlación entre las variables; la HE -5, el nivel de correlación fue muy bajo (Rho 0,073 y p-valor 0,468) indicando que no existe correlación entre las variables.

A continuación se detalla, la hipótesis general: existe una relación significativa entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019 y las hipótesis específicas: (HE1) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019, (HE2) Existe una relación directa entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019, (HE3) Existe una relación directa entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019, (HE4) Existe una relación directa entre la seguridad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019, (HE5) Existe una relación directa entre la empatía y la imagen institucional en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.

Tabla 7:

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Calidad-servicio*imagen-institucional	,152	,132	100	Muy bajo
Hipótesis específica-1	Elementos-tangibles*imagen-institucional	,014	,893	100	Muy bajo
Hipótesis específica-2	Fiabilidad*imagen-institucional	,149	,138	100	Muy bajo
Hipótesis específica-3	Capacidad de respuesta*imagen-institucional	,207	,039	100	Bajo

Hipótesis específica-4	Seguridad*imagen-institucional	,139	,168	100	Muy bajo
Hipótesis específica-5	Empatía*imagen-institucional	,073	,468	100	Muy bajo

Luego que muchas universidades superaron el proceso de licenciamiento, desarrollado por Sunedu, entidad que establece las condiciones mínimas de calidad en el Perú para el funcionamiento de instituciones de educación superior, las referidas han reconocido lo importante que es la implementación y sostenibilidad de procesos con calidad en el servicio educativo y la imagen institucional. Se observó un aumento de interés que tienen las universidades por los estudiantes, desde la forma de la atención, las percepciones que este pueda tener y el nivel de satisfacción con el servicio que la universidad le pueda impartir, con mayor razón en el público al que se dirige la Escuela de Derecho, quienes no cuentan con los recursos necesarios y muchos de ellos son beneficiados con una categoría económica.

En referencia al análisis realizado a las dos variables, encontramos que el 22% de estudiantes encuentra la calidad de servicio adecuada y el 78% como inadecuada, respecto a la imagen institucional el 99% la percibe como poco adecuada, el 1% como inadecuada, dichos resultados evidenciaron que la calidad del servicio educativo es inadecuada y perjudica la imagen de la Escuela como poco adecuada.

Con la información que se encontró de Antonio (2014), ella infirió que la mayoría de usuarios evidencian gran aceptación de forma positiva con la calidad del servicio y la imagen, ante ello los usuarios la describieron como altruista y positiva, en las instituciones de todo nivel.

Respecto a la hipótesis general de la presente investigación, luego de aplicar la prueba, y procesar los datos, los resultados mostraron que no existe correlación entre las variables. Asimismo, se demostró que el nivel de correlación entre las dimensiones y la variable estudiado fue muy bajo. Este resultado obtenido fue similar al que indicó Salazar (2017), en el sentido que la atención brindada por el personal administrativo es regular porque el tiempo de espera es extenso y la rapidez en el despacho de documentación no es adecuado.

Haciendo un análisis dimensión por dimensión de la variable Calidad en el servicio Educativo, podemos determinar lo siguiente: Los elementos tangibles, que según Mariños

(2017) se refieren específicamente en el caso del servicio educativo a la infraestructura, para nuestra población son percibidas como adecuadas para el desarrollo de sus actividades, encontrándose oportunidad de mejora ya que el 40 % de la misma la considera poco adecuada. La fiabilidad, es entendida por el estudiante como adecuado con un alto porcentaje. En la capacidad de respuesta, al igual que en la dimensión anterior, es bien recibida, toda vez que consideran que la Escuela Profesional de Derecho, cuenta con toda la disposición de atender sus necesidades utilizando al máximo todos los recursos con los que cuenta.

Respecto a la seguridad, según la literatura revisada ésta dimensión es la certeza que tiene el usuario o cliente cuando se acerca a la institución con el fin que le resuelvan un problema determinado problema, que la misma lo atenderá de la forma más oportuna, sin embargo los estudiantes de Derecho asocian dicha terminación como la ausencia de cualquier tipo de riesgo dentro de las instalaciones de la universidad, por ello del resultado obtenido un 97% de ellos la consideran poco adecuada. Para finalizar con el análisis de las dimensiones tenemos a la empatía, percibida como poco adecuada por los estudiantes, es decir ellos sienten que la Escuela, no entiende totalmente su requerimiento al momento de la atención. Este resultado obtenido fue similar al que indicó Salazar (2017).

De acuerdo a los antecedentes Reyes y Reyes (2017), Tuesta (2018) y Huamán (2015) plantearon que la percepción de la calidad del servicio se encuentra estrechamente relacionada con un enfoque multinivel, se puede tener información objetiva acerca de la imagen institucional, lo que demuestra una relación directa entre calidad e imagen. Para Salas y Lucín (2016) y Benitez (2018), la institución educativa permite el desarrollo de competencias (a través de un servicio de calidad) sin embargo su comunidad y cultura organizacional definen su imagen, donde los niveles de correlación son bajos. Los estudios descriptivo- correlacional realizado por Mariño (2017), García, Mejía, Vásquez y Ramírez (2005) y Baldrige (2005) concluyen que existe una relación positiva, moderada y directamente proporcional entre ambas variables. Estos antecedentes demuestran que la relación entre una variable y otra puede arrojar resultados diferentes, en el caso de la presente investigación se da el fenómeno de la correlación a niveles muy bajos puesto que el instrumento se aplicó a estudiantes de primer ciclo, quienes no se encuentran totalmente asociados con el servicio.

V. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones:

Primera:

En función al objetivo general presentado en la presente investigación, los resultados obtenidos nos evidenciaron que no existe correlación entre las variables; sin embargo ello nos permite, tomar acciones de mejora y sugerir a la Escuela Profesional de Derecho, la importancia de la percepción de dichos estudiantes para una identificación institucional.

Segunda:

Respecto al primer objetivo específico, los resultados nos muestran que la relación que existe entre los elementos tangibles y la imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte es muy baja, con un Rho Spearman de ,014, implicando que para la población es en un 60% adecuada a infraestructura.

Tercera:

Sobre el segundo objetivo específico, tenemos que el Rho Spearman es de ,149, muy bajo para determinar una correlación entre la fiabilidad y la imagen institucional, a pesar que la literatura revisada nos demuestra que dicho elemento está directamente relacionado con las dimensiones de la imagen institucional.

Cuarta:

El tercer objetivo específico, los estudiantes no encuentran incidencia entre la capacidad de respuesta y su imagen institucional toda vez que el resultado nos muestra un nivel bajo en el Rho Spearman (,207).

Quinta:

En función al cuarto objetivo específico, decimos que la seguridad de la Escuela de Derecho es interpretada por los estudiantes como la ausencia de riesgo, sin embargo, de acuerdo a las bases teóricas encontradas es el grado de fiabilidad que percibe un usuario o cliente en la atención a su necesidad.

Sexta:

Finalmente sobre el quinto objetivo específico, tenemos que en la Escuela Profesional de Derecho, estudiada, los estudiantes perciben que no son atendidos empáticamente, obteniendo como resultado un Rho Spearman de ,073, nivel muy bajo.

VI. Recomendaciones

Finalmente, se plantearon las siguientes recomendaciones:

Primero:

Que la Escuela Profesional de Derecho, realice actividades con los alumnos de primer ciclo, e involucre a las demás áreas de la universidad para un respectivo recorrido sobre los diferentes servicios que brinda la institución, se propone realizar un recorrido durante la primera semana de clases en el horario de tutoría.

Segundo:

Se propone, que dentro del plan operativo del año 2020, la Escuela Profesional de Derecho, incluya actividades que involucre a la población del primer ciclo, para que conozcan del trabajo que dicha Escuela se realiza para su comunidad universitaria.

Tercero:

Realizar visita a aulas, del coordinador, personal administrativo y docentes con coordinaciones a cargo, para que los estudiantes conozcan a sus autoridades y las identifiquen con facilidad ante cualquier requerimiento.

Cuarto:

Programar Talleres de reforzamiento, en función a los resultados del rendimiento académico, lo que permitirá que mejoren los indicadores de fiabilidad y seguridad de la Escuela Profesional de Derecho.

Referencias

- Unesco, 2019, <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior>
- Maritza (2015), *La globalización de la sociedad del conocimiento y la transformación universitaria*, Rengifo Millán
- Teresa Figueras y Joaquin Garuz (2016), *Educación superior y competencias para el empleo, el punto de vista de los empresarios*
- Rodriguez Seminario (2017), *Percepción de la identidad corporativa desde el público interno de la escuela de pos grado de una Universidad del Perú.*
- Diaz (2015), *La educación superior universitaria*
- Oscar Reyes Sánchez; Marcela Reyes Pazos; Prudencio Rodríguez Días, Universidad Autónoma de Baja California (2017) *Percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White*
- Salas Bustos Juana Carola; Lucin Arboleda Rossana Jacqueline, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2019) *Calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial particular Pasitos del distrito de Cusco*
- Evelin Mayumy Benites Levizaca, Universidad César Vallejo (2018) *La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018,*
- Tuesta (2018), *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018,*
- Mariño Pérez Esther (2017), *La calidad del servicio y su relación con la imagen institucional en la unidad de gestión educativa local N°01-El Porvenir, Trujillo 2017,*
- Samuel (2015), *Modelos de evaluación y calidad en el servicio,*
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071845652011000100003
- Maritza Torres Samuel, Carmen Luisa Vásquez Stanescu SERVPERF (2015), *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.*
- Duque Oliva (2016), *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.*
- Mariños Villena (2017), *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la*

- oficina de asuntos jurídicos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.*
- María Cristina Sánchez Romero (2016), *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*
- Cecilia Carbajal Reyes (2016), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República –2016*
- Rojas Gutierrez (2016), *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región ica, año 2016.*
- Capriotti, P. (2013), *Planificación estratégica de la imagen corporativa. Málaga*
- Paul Capriotti, Faillace Montilla (2016), *Identidad Corporativa*
- Carvajal Prieto (2015), *Organizational identity and its influence on image: A theoretical reflection,*
- Gallardo y Micalletto (2018), *The way towards a definition of corporate communication during a crisis,*
- Apolo, Baez, Pauker, Pasquel (2017), *Corporate Communication Management: Considerations for the approach to its study and practice,*
- Ramirez Geraldine (2018), *Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la unidad minera parcoy de consorcio minero horizonte, periodo agosto –setiembre 2018.*
- Mg. Brígido Ropa Carrión (2014), *Universidad Nacional de Educación (UNE), Administración de la calidad en los servicios educativos,*
- Roberto Hernández Sampieri y Mendoza (2018), *Metodología de la Investigación Científica,*
- Chávez, N. (2010), *La imagen corporativa. Teoría y práctica de la identificación institucional.* 3 (7), 28 – 32. Recuperado de <https://ggili.com.mx/la-imagen-corporativa-libro-9788425220791.html>.
- J. R. Searle (2001), *El reto de comprender. La realidad institucional: el caso del dinero, Un análisis crítico.*
- Amaya, M. (2010), *Percepción de la imagen corporativa del instituto nacional de estadística y censos, análisis y propuesta. Universidad de Guayaquil.*
- Ariel (2015), *Recuperado de <http://www.bidireccional.net>. España. 4ª edición.*
- Lizarzaburu, E. (2015), *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Revista científica*

- de américa latina y el caribe.* 18(30).33-54. Recuperado de www.redalyc.org/html/1872/167244133006/
- Martins, S., Campos, A., Matumoto, S., Fortuna, S. (2016), *Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales?* *Revista Latinoamericana de Enfermagen.* 24 (5) 26-74. Recuperado de www.eerp.usp.br/rlae
- Barcelona García, T.; Mejías, A.; Vásquez, M. & Ramírez, G. (2005), *pls path modeling: an alternative to factor analysis to assess customer perceptions on service quality in a Venezuelan university.* *Proceedings of the 4th International Symposium on pls and related methods . pls'05,*
- Baldrige National Quality Program (2005) “*Education criteria for performance Excellence*”. *National Institute of standards and technology.* Recuperado el 15 de julio de 2005, <http://asq.org/qualityprogress/topics>.
- Fundibeq (2011), *Fundación Iberoamericana para la Gestión de la calidad.* Madrid. Recuperado el 10 de agosto de 2011, <http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/home/index/index.html>.
- Efqm (2011) *The efqm excellence model.* Bruselas. Recuperado el 10 de agosto de 2011, <http://www.efqm.org/en/>
- Asubonteng, P.; McCleary, K.; & Swan, J. (1996), *Servqual revisited: a critical review of service quality.* *The Journal of Services Marketing.* Vo. 10 No. 6, 1996. Pp. 61-81.
- Indiana Lafayette (2001) *Indiana Lafayette Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior.* (Documento de trabajo) Perú.
- P Asubonteng, K McCleary, J Swan *servqual (1996) revisited: a critical review of service quality.* *The Journal of Services Marketing,* p. 61 – 81
- Mejías, (2005) *A Mejías Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Ciencia y Tecnología,* volume 4, issue 34, p. 81 – 85 Posted:
- Solórzano, A. (2017), *Imagen Corporativa percibida por los estudiantes de la Escuela de Bellas Artes Trujillo sobre la Realidad de la institución.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú.
- Peña, E. (2014) *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza.* *Revista Cuadernos de Trabajo social,* 27(1), 115-125. Recuperado de

<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/42386/43072>

Kotler, P. & Armstrong, G. (2013) *Fundamentos del Marketing*. 11a ed. México: Pearson Educación.

Alcaide, J. (2015), *Fidelización de clientes*. 2a ed. Madrid: ESIC Editorial.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019”.

Autora: Bach. Mariela María del Milagro Díaz Paredes.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				Metodología	
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho campus Los Olivos, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1.- ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la</p>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho campus Los Olivos, 2019 <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1.- Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1.- Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de servicio educativo.</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta 	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos Muebles Infraestructura Fiable Buen servicio Compromiso Disposición Buen servicio 	<p><u>Items</u></p> <p>1 - 8</p> <p>9 - 14</p> <p>15 - 18</p>	<p><u>Escales</u></p> <p>Escala del 1 al 5: Menor calificación = 1 Mayor calificación = 5</p>	<p><u>Niveles</u></p> <p>Inadecuado: 30 - 69 Poco adecuado: 70 - 110 Adecuado: 111 - 150</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica.</p> <p>Alcance</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No – Experimental.</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				Metodología	
<p>imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho campus Los Olivos, 2019?</p> <p>PE2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho campus Los Olivos, 2019?</p> <p>PE3.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho en campus Los Olivos, 2019?</p> <p>PE4.- ¿Cuál es la</p>	<p>Norte, 2019.</p> <p>OE2.- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p> <p>OE3.- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p> <p>OE4.- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019</p> <p>OE5.- Determinar la</p>	<p>imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p> <p>HE2.- Existe una relación directa entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p> <p>HE3.- Existe una relación directa entre la fiabilidad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Empatía <p>Variable 2: Imagen Institucional</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identidad institucional - Comunicación institucional - Realidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Conocimiento • Comunicación • Interés • Atención Personalizada <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultura institucional • Filosofía institucional • Medios de comunicación 	<p>19 – 23</p> <p>24 - 30</p> <p>1 - 5</p> <p>6 – 9</p> <p>10 -</p>	<p>Escala del 1 al 5: Menor calificación = 1 Mayor calificación = 5</p>	<p>Inadecuado: 20 -46 Poco adecuado: 47 - 73 Adecuado: 73 - 100</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Población: 100 Estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho en campus Los Olivos, 2019</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Procesamiento Excel. SPS.</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				Metodología	
<p>relación que existe entre la seguridad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho en campus Los Olivos, 2019?</p> <p>PE5.- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho en campus Los Olivos, 2019?</p>	<p>relación que existe entre la empatía y la imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en campus Los Olivos, 2019.</p>	<p>HE4.- Existe una relación directa entre la seguridad y la imagen institucional en los estudiantes de una Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p> <p>HE5.- Existe una relación directa entre la empatía y la imagen institucional en los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de Lima Norte, 2019.</p>	<p>institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Experiencia personal • Servicios que brinda • Recursos humanos y materiales • Atención al cliente 	<p>20</p>			

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el fin de sustentar mi tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo, le solicito su colaboración, respondiendo a c/u de las preguntas y marcando con una (X) una sola de las alternativas indicadas. Las respuestas son totalmente anónimas.

(1) Muy Deficiente (2) Deficiente (3) Regular (4) Buena (5) Muy buena

N°	Variable 1: La calidad del servicio educativo	Escala de valor				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos Tangibles						
1	¿En qué estado se encuentran las mesas y sillas del aula?					
2	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?					
3	¿Cómo considera usted respecto al equipamiento de las aulas (computadora, proyector, ecran)?					
4	¿En qué estado se encuentran los equipos informáticos y audiovisuales del aula?					
5	¿Cómo evalúa usted las aulas en cuanto al tamaño y espacio?					
6	¿En qué estado se encuentran las instalaciones físicas asignadas a la Escuela (aulas, biblioteca, baños)?					
7	¿En qué estado se encuentran los auditorios en donde usted participa de las actividades de la Escuela?					
8	¿Cómo califica usted las aulas asignadas a la Escuela (es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable)?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
9	¿Cómo califica usted los materiales como folletos,					

N°	Variable 1: La calidad del servicio educativo	Escala de valor				
	afiches y similares que otorga la Escuela como medio de comunicación?					
10	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la página web De la universidad acerca de los eventos y actividades que realiza la Escuela, están actualizados?					
11	¿Cómo considera usted el servicio de educación que brinda la Escuela, es adecuado para el proceso de su formación?					
12	¿Cómo considera usted la atención que le brinda la Escuela al momento de responder a las solicitudes académicas (cartas de presentación, justificación de inasistencias, entre otros)?					
13	¿Cómo evalúa usted el compromiso que tiene el personal administrativo por atender sus requerimientos?					
14	¿Cómo considera usted el compromiso que tienen los profesores al momento de enseñar?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
15	¿El horario de atención que se da en la Escuela le permite que lo atiendan de manera adecuada?					
16	¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal administrativo?					
17	¿Cómo considera usted la disposición del coordinador de Escuela por ayudarlo ante cualquier duda?					
18	¿Cómo considera usted la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas?					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5

N°	Variable 1: La calidad del servicio educativo	Escala de valor				
19	¿Cómo considera usted la seguridad que le brinda la Universidad?					
20	¿Considera usted segura las instalaciones de la Universidad?					
21	¿Considera usted segura la ubicación de la Escuela?					
22	¿Cómo considera usted el nivel de enseñanza que imparte los docentes de la Escuela?					
23	¿Cómo califica usted que el docente retroalimente la teoría dictada mediante la práctica en horario de clase?					
Dimensión 5: Empatía						
24	¿Cómo evalúa usted el uso de los medios de comunicación que hacen uso en la Escuela?					
25	¿Cómo es la comunicación entre la Escuela (docentes) y usted?					
26	¿Cómo calificaría usted la claridad con la que el profesor explica su clase?					
27	¿Cómo percibe el interés por parte del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?					
28	¿Cómo califica el interés por absolver sus dudas por parte del profesor durante la clase?					
29	¿Cómo percibe usted la atención personalizada que le brindan en la Institución Educativa?					
30	¿Cómo evalúa usted la atención personalizada que le brinda el docente ante dudas de la clase?					

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE DEPENDIENTE: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSION IDENTIDAD INSTITUCIONAL

1. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho tiene prestigio reconocido a nivel de Lima Norte?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

2. ¿Está usted de acuerdo con que el personal de Escuela Profesional de Derecho cuenta con valores éticos y profesionales?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

3. ¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza la Escuela Profesional de Derecho tiene un impacto en educación universitaria?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

4. ¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en la Escuela Profesional de Derecho?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

5. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho mejora permanentemente sus servicios?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

DIMENSION COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

6. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

7. ¿Considera usted que el personal administrativo que labora en la Escuela Profesional de Derecho otorga información precisa al estudiante?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

8. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Derecho utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los estudiantes?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

9. ¿Considera usted que el trato recibido por el personal administrativo de la Escuela Profesional de Derecho demuestra amabilidad, confianza y respeto?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

DIMENSIÓN REALIDAD INSTITUCIONAL

10. ¿Cree usted que la atención al estudiante que brinda la Escuela Profesional de Derecho es personalizada?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

11. ¿Cree usted que la distribución de la atención de la Escuela Profesional de Derecho es equitativa entre los estudiantes?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

12. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

13. ¿Cree usted que la Escuela Profesional de Derecho cuenta con ambientes cómodos y limpios para los estudiantes?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

14. ¿Cree usted que en la Escuela Profesional de Derecho el personal administrativo cumple un rol importante en la solución de los problemas de los estudiantes?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

15. ¿Cree usted que la Escuela Profesional de Derecho posee una buena infraestructura que ayude en la atención al estudiante?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

16. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Derecho se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los estudiantes?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

17. ¿Cree usted que la Escuela Profesional de Derecho cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención a los estudiantes?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

18. ¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de estudiantes que se brinda en la Escuela Profesional de Derecho es el adecuado?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

19. ¿Considera usted que el trato personalizado al estudiante que se le brinda en la Escuela Profesional de Derecho mejora su calidad de servicio?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

20. ¿Considera usted que la atención es inmediata?

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indecis o	Parcialmente De acuerdo	De Acuerdo

Base de datos:

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								3: DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
	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	3	4	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	3	2	4	3	5	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3
5	3	3	2	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	3	4
6	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	5	3	4	4	3
7	4	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4
8	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4
9	4	4	2	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
12	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	3	3	2	2	3	5	3	4	5	4	4	4	4
13	4	3	3	2	5	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4
14	3	4	3	3	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3
15	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3	4
16	3	4	3	4	4	5	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	2	3	5	3	4	5	4	3	4	4
17	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	2	2	2	3	4	4	3	5	3	4	4	4
18	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4
19	3	4	4	2	3	4	5	3	2	2	3	3	4	4	3	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	3	3	2	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	5	3	3	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3
22	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	2	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
24	4	4	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4
25	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3

26	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	3	5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
28	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	
29	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	
30	3	4	4	2	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	
31	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
32	4	4	2	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	5	3	4	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	
33	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4	
34	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	2	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	5	3	3	3	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	
36	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	4	3	5	3	4	4	3	
37	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	2	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4
38	3	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	
39	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	
40	4	4	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	
41	3	4	3	2	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
42	4	4	3	2	3	5	5	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	
43	3	3	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	
45	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
46	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	2	3	5	5	3	4	2	3	3	5	4	4	5	3	3	4	3	
47	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	4	3	4	2	3	5	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
48	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
49	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	3	4	3	4	4	3	
51	4	4	3	2	5	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
52	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	3	3	4	3	4	4	4	
53	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
54	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	4	
55	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	
56	4	4	3	2	5	5	5	3	3	2	4	3	3	2	4	5	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
58	4	4	4	2	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3	
59	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	2	4	5	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	

60	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3
61	4	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
62	3	3	4	2	5	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	5	4	4	2	2	3	5	3	4	5	4	4	4	4
63	4	3	2	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	4	2	5	5	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
65	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3
66	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4
67	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3
68	3	4	2	4	4	5	4	3	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	5	4	3	5	4	4	4	4
69	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
70	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	4	3
71	4	3	2	2	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	5	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
72	3	4	3	2	3	5	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5	4	2	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3
73	4	4	4	2	3	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4
74	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4
75	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	5	4	3	5	3	3	3	4
77	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
78	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	5	3	3	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4
80	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3
81	4	4	2	2	5	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4
82	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
84	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4
85	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
86	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3
87	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4
88	4	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	3	4
90	3	3	2	3	4	3	5	3	4	2	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
91	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	3	4	4	3	3	4
92	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3
93	3	4	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4

94	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	5	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3
95	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4
96	3	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5	3	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
97	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
98	3	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
100	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3

VARIABLE 2: IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIÓN 1: IDENTIDAD INSTITUCIONAL					DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL				DIMENSIÓN 3: REALIDAD INSTITUCIONAL										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	2	2	3	3
2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	4	3
6	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	2	3	4	4
7	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	2	3	4	3
8	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
9	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
10	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3
11	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	2	4	4
12	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	2	3	3	4
13	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3
14	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3
15	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3
16	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	3

17	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4
18	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	2	3	3	4
19	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4
20	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	3	4
21	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3
22	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	3	4
23	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3
24	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	4
25	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3
26	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	4
27	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3
28	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4
29	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
30	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	2	3	4	3
31	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	2	4	3
33	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4
34	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3
35	3	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
36	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4
37	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3
38	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	2	3	4	4
39	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
40	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	2	2	4	4
41	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
42	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4
44	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	2	2	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	4
46	3	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	5	4	4	3	2	4	4
47	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	3	4	3
48	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3
49	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	2	2	4	4

51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
52	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4
53	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3
54	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4
55	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4
57	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
58	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3
59	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	2	3	4
60	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
61	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	2	3	4
62	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3
63	3	5	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	4
64	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4
65	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3
66	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4
67	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4
69	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3
70	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
71	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	2	4	3
72	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	2	3	3
73	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4
74	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	2	2	4	3
75	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
76	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3
77	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4
78	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	2	4	3
79	3	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4
80	3	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	2	4	4
81	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
82	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
83	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3
84	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4

85	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3
86	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
87	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	2	3	4	3
88	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3
90	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4
91	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3
92	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4
93	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	2	4	3
94	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
95	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	2	2	4	4
96	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
97	4	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	3	2	2	4	3
98	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
99	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	2	4	3
100	3	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	22	22,0	22,0	22,0
	Poco adecuada	78	78,0	78,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	60	60,0	60,0	60,0
	Poco adecuada	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	85	85,0	85,0	85,0
	Poco adecuada	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	83	83,0	83,0	83,0
	Poco adecuada	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	3	3,0	3,0	3,0
	Poco adecuada	97	97,0	97,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	28	28,0	28,0	28,0
	Poco adecuada	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Imagen institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	1,0	1,0	1,0
	Poco adecuada	99	99,0	99,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Identidad institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	78	78,0	78,0	78,0
	Poco adecuada	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Comunicación institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuadas	100	100,0	100,0	100,0

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			VAR00011	VAR00017
Rho de Spearman	VAR00011	Coefficiente de correlación	1,000	,152
		Sig. (bilateral)	.	,132
		N	100	100
	VAR00017	Coefficiente de correlación	,152	1,000
		Sig. (bilateral)	,132	.
		N	100	100

Correlaciones

			VAR00012	VAR00017
Rho de Spearman	VAR00012	Coefficiente de correlación	1,000	,014
		Sig. (bilateral)	.	,893
		N	100	100
	VAR00017	Coefficiente de correlación	,014	1,000
		Sig. (bilateral)	,893	.
		N	100	100

Correlaciones

			VAR00013	VAR00017
Rho de Spearman	VAR00013	Coefficiente de correlación	1,000	,149
		Sig. (bilateral)	.	,138
		N	100	100
	VAR00017	Coefficiente de correlación	,149	1,000
		Sig. (bilateral)	,138	.

N	100	100
---	-----	-----

Correlaciones

			VAR00015	VAR00017
Rho de Spearman	VAR00015	Coeficiente de correlación	1,000	,139
		Sig. (bilateral)	.	,168
		N	100	100
	VAR00017	Coeficiente de correlación	,139	1,000
		Sig. (bilateral)	,168	.
		N	100	100

Correlaciones

			VAR00016	VAR00017
Rho de Spearman	VAR00016	Coeficiente de correlación	1,000	,073
		Sig. (bilateral)	.	,468
		N	100	100
	VAR00017	Coeficiente de correlación	,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,468	.
		N	100	100

Correlaciones

			VAR00014	VAR00017
Rho de Spearman	VAR00014	Coeficiente de correlación	1,000	,207*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	100	100
	VAR00017	Coeficiente de correlación	,207*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	100	100

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Ludena González Gerardo Francisco
 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
 1.4. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													/
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													/
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												/	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													/
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	/												/
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												/	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													/
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												/	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													/

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

98%

Lima..... del 2019


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No... 28222285 Telf... 988168245

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: La Torre Soriano Angel Fernando
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

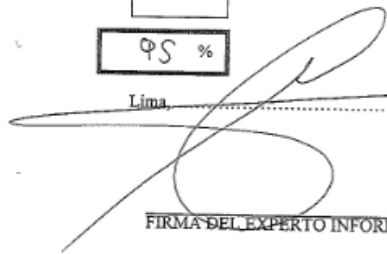
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

S

NS %

Lima, del 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 096184 Telf. 98720944

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

Nº	Variable 1: La calidad del servicio educativo	Escala de valor				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos Tangibles						
1	¿En qué estado se encuentran las mesas y sillas del aula?					
2	¿Cómo considera usted al aula respecto a los muebles (armario, escritorio, stands)?					
3	¿Cómo considera usted respecto al equipamiento de las aulas (computadora, proyector, ecran)?					
4	¿En qué estado se encuentran los equipos informáticos y audiovisuales del aula?					
5	¿Cómo evalúa usted las aulas en cuanto al tamaño y espacio?					
6	¿En qué estado se encuentran las instalaciones físicas asignadas a la Escuela (aulas, biblioteca, baños)?					
7	¿En qué estado se encuentran los auditorios en donde usted participa de las actividades de la Escuela?					
8	¿Cómo califica usted las aulas asignadas a la Escuela (es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable)?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
9	¿Cómo califica usted los materiales como folletos, afiches y similares que otorga la Escuela como medio de comunicación?					
10	¿Cómo califica usted la información que se encuentra en la página web De la universidad acerca de los eventos y actividades que realiza la Escuela, están actualizados?					
11	¿Cómo considera usted el servicio de educación que brinda la Escuela, es adecuado para el proceso de su formación?					
12	¿Cómo considera usted la atención que le brinda la Escuela al momento de responder a las solicitudes académicas (cartas de presentación, justificación de inasistencias, entre otros)?					
13	¿Cómo evalúa usted el compromiso que tiene el personal administrativo por atender sus requerimientos?					
14	¿Cómo considera usted el compromiso que tienen los profesores al momento de enseñar?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
15	¿El horario de atención que se da en la Escuela le permite que lo atiendan de manera adecuada?					
16	¿Cómo califica usted la atención que le brinda el personal administrativo?					
17	¿Cómo considera usted la disposición del coordinador de Escuela por ayudarlo ante cualquier duda?					
18	¿Cómo considera usted la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:

Especialidad del validador:

.....de.....del 20.....


Firma del Experto Informante.

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

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

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

VARIABLE DEPENDIENTE: IMAGEN INSTITUCIONAL DIMENSION IDENTIDAD

INSTITUCIONAL

1. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho tiene prestigio reconocido a nivel de Lima Norte?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

1. ¿Está usted de acuerdo con que el personal de Escuela Profesional de Derecho cuenta con valores éticos y profesionales?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

2. ¿Está usted de acuerdo con que el trabajo que realiza la Escuela Profesional de Derecho tiene un impacto en educación universitaria?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

3. ¿Cree usted que el uso correcto del uniforme le ayuda a identificar a los trabajadores que lo atienden en la Escuela Profesional de Derecho?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

4. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho mejora permanentemente sus servicios?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

DIMENSION COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

5. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho proporciona correctamente la publicidad visual, auditiva y señalizaciones para promocionar sus servicios?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

6. ¿Considera usted que el personal administrativo que labora en la Escuela Profesional de Derecho otorga información precisa al estudiante?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

7. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Derecho utiliza la estrategia del trabajo en equipo para resolver los problemas de los estudiantes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

8. ¿Considera usted que el trato recibido por el personal administrativo de la Escuela Profesional de Derecho demuestra amabilidad, confianza y respeto?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

DIMENSION REALIDAD INSTITUCIONAL

9. ¿Cree usted que la atención al estudiante que brinda la Escuela Profesional de Derecho es personalizada?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

10. ¿Cree usted que la distribución de la atención de la Escuela Profesional de Derecho es equitativa entre los estudiantes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

11. ¿Considera usted que la Escuela Profesional de Derecho desarrolla sus actividades profesionales de manera planificada?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

12. ¿Cree usted que la Escuela Profesional de Derecho cuenta con ambientes cómodos y limpios para los estudiantes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

13. ¿Cree usted que en la Escuela Profesional de Derecho el personal administrativo cumple un rol importante en la solución de los problemas de los estudiantes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

14. ¿Cree usted que la Escuela Profesional de Derecho posee una buena infraestructura que ayude en la atención al estudiante?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

15. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Derecho se encuentra capacitado constantemente para atender mejor a los estudiantes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

16. ¿Cree usted que la Escuela Profesional de Derecho cuenta con el equipamiento y tecnología necesaria para la atención a los estudiantes?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

17. ¿Cree usted que el tiempo de espera para la atención de estudiantes que se brinda en la Escuela Profesional de Derecho es el adecuado?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

18. ¿Considera usted que el trato personalizado al estudiante que se le brinda en la Escuela Profesional de Derecho mejora su calidad de servicio?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

19. ¿Considera usted que la atención es inmediata?

De Acuerdo	Parcialmente De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DNI:

Especialidad del validador:

.....de.....del 20.....

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

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

.....


 Firma del Experto Informante.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yolvi Ocaña Fernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "Calidad en el servicio educativo e imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019", del estudiante Mariela Maria del Milagro Díaz Paredes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de enero del 2020


Dr. Yolvi Ocaña Fernández
DNI 40043433

Pantallazo de Turnitin

Feedback Studio - Single Copy

Calidad de servicios educativos e impacto institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019

feedback studio

Resultados de coincidencias

20 %

En este modo Nuestra estándar

Ver Lista de coincidencias

Rank	Source	Similarity %
1	Ensayos y Libros de...	15 %
2	República de Chile...	3 %
3	...de la Universidad...	<1 %
4	Ensayos y Libros de...	<1 %
5	... de la Universidad...	<1 %
6	... de la Universidad...	<1 %
7	... de la Universidad...	<1 %
8	... de la Universidad...	<1 %
9	... de la Universidad...	<1 %
10	... de la Universidad...	<1 %
11	... de la Universidad...	<1 %

Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA

UNIVERSITARIA

Calidad de servicios educativos e impacto institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Docencia Universitaria

AUTORA:

Dra. Mariela María del Milagro Díaz Paredes (ORCID: 0000-0001-3790-4104)

ASESOR:

Dra. Yelitza Javier Ocaña Fernández (ORCID: 0000-0002-3256-6815)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad y calidad educativa

Lima - Perú

2020

Página 1 de 21

Número de palabras: 6187

Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de las Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... DIAZ PAREDES MARIELA MARÍA DEL MILAGRO

D.N.I. : 44605626

Domicilio : CALE BELGICA 163 URB. SAN ELIAS LOS OLIVOS

Teléfono : Fijo : 5285909 Móvil : 982791307

E-mail : mariela.diazp0423@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra en docencia universitaria

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... DIAZ PAREDES MARIELA MARÍA DEL MILAGRO

Título de la tesis:

..... Calidad de servicio educativo e imagen
..... institucional de una Escuela Profesional
..... de Derecho en Lima Norte, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 12 de febrero 2020

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mariela María del Milagro Díaz Paredes

INFORME TITULADO:

Calidad de servicio educativo e imagen
institucional de una Escuela Profesional
de Derecho en Lima Norte, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en docencia universitaria

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: por unanimidad



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN