



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una
institución educativa pública, Chaclacayo 2022**

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

AUTOR:

Villacorta Huaylinos, Alvaro Ivan (orcid.org/0000-0003-0079-2880)

ASESORA:

Dra. Diaz Rodriguez, Nancy Del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

CO - ASESORA:

Dra. Mendoza Retamozo, Noemi (orcid.org/0000-0003-1865-0338)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, Ysau e Ida, por la valiosa formación y entrega que me han dado, a mi esposa Andrea por su apoyo incondicional y a mi hijo Alessio por ser el motivo para seguir superándome.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por dar la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mis profesores de la Escuela de Posgrado de la UCV por sus valiosos aportes durante estos ciclos.

A la doctora Nancy Díaz Rodríguez, docente del curso de investigación, por la orientación, paciencia y comprensión durante todo el proceso de elaboración de la tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y su operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de los instrumentos	16
Tabla 2	Fiabilidad del instrumento calidad de servicio educativo	17
Tabla 3	Fiabilidad del instrumento imagen institucional	17
Tabla 4	Niveles de la calidad del servicio educativo	20
Tabla 5	Niveles de la imagen institucional	21
Tabla 6	Tabla cruzada de la calidad de servicio * imagen institucional	22
Tabla 7	Prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov	22
Tabla 8	Correlación calidad del servicio educativo e imagen institucional	23
Tabla 9	Correlación de fiabilidad y la imagen institucional	24
Tabla 10	Correlación de capacidad de respuesta y la imagen institucional	25
Tabla 11	Correlación de seguridad y la imagen institucional	26
Tabla 12	Correlación de empatía y la imagen institucional	27
Tabla 13	Correlación de elementos tangibles y la imagen institucional	28

Índice de figuras

Figura 1 Alcance correlacional	13
Figura 2 Niveles de la variable calidad del servicio educativo	20
Figura 3 Niveles de la variable imagen institucional	21

Resumen

La investigación lleva por título: Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las dos variables. El enfoque cuantitativo, tipo básico, método hipotético deductivo. Asimismo, corresponde al diseño no experimental-transversal, porque se recopilaron datos en un solo momento. El alcance de investigación fue descriptivo correlacional. La técnica, encuesta y el instrumento un cuestionario con preguntas en escala de Likert. La población fue de 720 padres de familia y la muestra de 120. La validez del instrumento se realizó por juicio de expertos y para confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, para la variable calidad del servicio educativo se obtuvo un valor de 0.863 y para imagen institucional fue de 0.874, ambos de alta confiabilidad. Para el procesamiento estadístico se utilizó el SPSS, versión 27 para obtener los porcentajes de los niveles en tablas y sus correspondientes figuras. La prueba de hipótesis general arrojó una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ deduciéndose la relación entre las variables, además el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.689, lo que nos indica que existe correlación positiva alta calidad del servicio educativo e imagen institucional.

Palabras clave: Calidad educativa, calidad del servicio educativo, imagen institucional, imagen corporativa.

Abstract

The research is entitled Quality of educational service and institutional image in a public educational institution, Chaclacayo 2022, whose general objective was to determine the relationship between the two variables. The quantitative approach, basic type, hypothetical-deductive method. Likewise, it corresponds to the non-experimental-transversal design, because data was collected in a single moment. The scope of research was descriptive correlational. The technique, survey and instrument a questionnaire with questions on a Likert scale. The population was 720 parents of family and the sample was 120. The validity of the instrument was carried out by expert judgment and for reliability Cronbach's Alpha was used, for the educational service quality variable a value of 0.863 was obtained and for institutional image it was 0.874, both of high reliability. For statistical processing, SPSS version 27 was used to obtain the percentages of the levels in tables and their corresponding figures. The general hypothesis test showed a bilateral significance of $0.000 < 0.05$, deducing the relationship between the variables, in addition, the Spearman's Rho correlation coefficient was 0.689, which indicates that there is a high positive correlation between educational service quality and the use of institutional image.

Keywords: Educational quality, educational service quality, institutional image, corporate image.

I. INTRODUCCIÓN

La enfermedad que provocó un colapso en el mundo, covid-19, generó un cambio trascendente en el comportamiento de las personas y de las organizaciones; en el ámbito educativo, ha generado alteraciones en la calidad del servicio educativo, nunca antes visto para casi 1600 millones de estudiantes alrededor del mundo y a su vez propuso nuevos desafíos a los servicios educativos del mundo (UNESCO, 2022).

Hoy, millones de niños, niñas y jóvenes del mundo han regresado a clases 100% presenciales bajo estrictos protocolos sanitarios para evitar rebrotes de contagios, sin embargo, los efectos sobre la calidad del servicio educativo han ampliado las brechas de acceso a la educación. Incluso en los países más desarrollados se tuvieron inconvenientes para que todos y todas puedan acceder a la educación a distancia a través de plataformas digitales que eran, en esos casos, los medios más idóneos para el logro de los aprendizajes.

En ese sentido, las dificultades para impartir los aprendizajes afectaron el nivel educativo de todos los estudiantes y por consiguiente la calidad educativa que ofrecían los colegios; esto implica un efecto sobre la imagen institucional de los centros de educación, pues las acciones del gobierno en materia de educación son percibidas por la comunidad, creando en esta una imagen de las instituciones de acuerdo al servicio recibido y a las medidas que se toman para hacer frente a los problemas.

Según la UNESCO (2022), la situación en el Perú no fue diferente, luego de las medidas y protocolos para evitar el contagio, la educación presencial volvió y enfrenta el desafío para las instituciones educativas de recuperar la calidad del servicio educativo como un primer paso y posteriormente afianzar la imagen institucional.

Para la I. E. motivo de la investigación, se encuentra ubicado en el distrito de Chaclacayo – Lima, corresponde a una institución educativa pública (IEP) que no

está ajena a lo mencionado anteriormente, hace apenas unos meses, sus 720 estudiantes que conforman sus niveles primaria y secundaria, han regresado a las aulas y bajo los protocolos de seguridad establecidos para reducir la propagación del COVID-19, después de un largo periodo de haber estado privados de la enseñanza presencial. Fueron obligados a permanecer en casa, al igual que los/as docentes, que se vieron abocados a realizar una transición forzosa del servicio educativo presencial a una nueva modalidad nunca ensayada y casi sin tiempo para su preparación. Ha sido una situación, en que la administración educativa, por una parte, y los sindicatos junto a la fuerza de trabajo mostraron claramente la falta de sintonía para la llegada de la normalidad que se vislumbraba en ese entonces complicada.

El bajo nivel de los docentes al uso de las herramientas digitales, el escaso acceso a los medios digitales de parte de los estudiantes, la falta de equipos para recibir las clases virtuales, la falta de conectividad afectó la enseñanza aprendizaje repercutiendo sensiblemente en la calidad educativa, las medidas del gobierno no lograron equiparar los niveles de logro esperado para cada ciclo, a ello se sumó el hecho que todos los estudiantes pasaron de año a pesar de no evidenciar el logro de competencias.

Con la vuelta a la nueva normalidad recuperar la calidad en el servicio educativo se ha tornado un objetivo primordial de las autoridades educativas, ello también hace que el cuerpo directivo de cada institución educativa asuma el reto de mejorar su imagen institucional, utilizando como estrategia los avances en el uso de recursos tecnológicos y de las capacitaciones recibidas por los docentes.

El presente trabajo de investigación describe la realidad problemática de una IEP en el distrito de Chaclacayo y el impacto en la imagen institucional del colegio, después de los efectos de la pandemia del Covid19. Según lo expuesto, se expone el problema general ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio educativo con la imagen institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022? Además, se exponen los problemas específicos: ¿De qué manera se relacionan las dimensiones de la calidad de servicio educativo (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad,

empatía y los elementos tangibles) en la imagen institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022?

Esta investigación se justifica metodológicamente en la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, previamente validado, adaptado a la necesidad y realidad de la institución, recogiendo datos importantes para el estudio y que puedan servir para futuras investigaciones. Por otro lado, su justificación teórica está sustentada en las teorías de la calidad del servicio, orientada a contribuir con el enriquecimiento de la línea de investigación, adicionando nuevos conocimientos que sirvan al diseño de nuevas propuestas de solución y/o a realizar ajustes a las políticas de gestión en la institución, permitiendo afrontar diferentes dificultades basadas en la calidad del servicio, además de tratar de buscar explicaciones a la forma que utiliza la institución educativa al momento de brindar el servicio. La investigación tiene justificación práctica, porque con los resultados obtenidos se podrá determinar el impacto en la imagen institucional y plantear una mejora en la Gestión que luego se vea reflejada en un servicio educativo de calidad.

En el estudio se planteó como objetivo general: Determinar si la calidad del servicio educativo se relaciona con la imagen institucional en una IEP, Chaclacayo 2022, del cual se desprenden los objetivos específicos: Determinar si las dimensiones de la calidad del servicio educativo (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) se relacionan con la imagen institucional en una IEP, Chaclacayo 2022.

Se planteó la hipótesis general: Existe relación positiva entre calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022, además las hipótesis específicas: Existe relación positiva entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) y la imagen institucional en una IEP, Chaclacayo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan como antecedentes internacionales trabajos realizados por autores como Álvaro (2020) cuyo tema de investigación se centró en el estudio de la gestión escolar y también, sobre la calidad del servicio educativo, para ello, siguió la metodología con el enfoque cuantitativo, el alcance fue descriptivo-correlacional. Los resultados que halló le permitieron concluir que las variables presentan una correlación positiva y nivel moderado.

En la ciudad de Guayaquil, el autor Palma (2019) efectuó una investigación con el paradigma positivista, alcance correlacional referido a la gestión educativa e imagen institucional, para ello utilizó una muestra de 30 docentes, quienes señalaron en su totalidad que el colegio tiene una imagen institucional muy buena (100%) y un 87,6% señalaron que la gestión educativa muy buena. El autor concluyó en la parte inferencial, la existencia de una correlación entre las variables de estudio.

La imagen institucional también fue estudiada en Portugal por Alcalde (2017) en relación a 15 variables. El estudio se realizó con la aplicación del paradigma positivista y alcance correlacional con la participación de 438 estudiantes, a través de los cuales se encontró una correlación positiva y significativa con variables como calidad educativa, redes sociales, ranking educativo, valores éticos y responsabilidad social.

En la ciudad de Ambato, Ecuador, Girón (2017) realizó un estudio mediante una metodología de diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional en variables como imagen corporativa y el posicionamiento de la empresa Cake Studio, el autor reportó que la percepción del 84.8% indicaba la importancia de trabajar la marca, el 81.7% utiliza como medio de comunicación para llegar al mercado las redes sociales y el internet. Concluyó en la existencia de una correlación entre las variables, siendo la imagen, un elemento fundamental para estar presente en el mercado.

También, Araya (2017) tuvo como propósito de estudio explorar la percepción de estudiantes del nivel superior, en relación a la calidad de servicio, la metodología integró el diseño no experimental, nivel exploratorio, propositivo y alcance correlacional, sus resultados arrojaron que el 75% de los encuestados señalan la satisfacción respecto al servicio educativo, concluyendo que la satisfacción de los estudiantes en la modalidad a distancia depende de la calidad del servicio educativo.

Se presentan como antecedentes nacionales: Arteaga (2022) en su estudio sobre la imagen institucional y calidad de servicio educativo en la ciudad de Santiago de Chuco. Empleó un diseño no experimental y nivel descriptivo. La muestra correspondió a 134 padres de familia. Como conclusión se llegó a determinar que las variables en estudio muestran una relación moderada y estadísticamente significativamente significativa.

Además, Pereira (2021) plantea como objetivo analizar las variables misión institucional e imagen institucional según la percepción de estudiantes de la Unión Colombiana del Sur. La investigación estuvo sostenida en el paradigma positivista y alcance correlacional, trabajó con una muestra de 352 estudiantes y reportó como resultado, un coeficiente de determinación de 0.486, concluyó que la imagen institucional y su misión tienen una correlación con la satisfacción de los estudiantes.

Del mismo modo, Panta (2019) en su estudio sobre el marketing institucional de una institución educativa y la calidad de servicio. La metodología utilizada corresponde a una investigación descriptiva-correlacional, se tomó como población a 40 docentes y 40 padres de familia. Según los datos obtenidos el marketing institucional fue calificado como regular, con un 62.5% y la calidad del servicio fue calificado como regular con un 55%. Presentó como conclusión que el marketing institucional se relaciona con la calidad de servicio educativo.

También, Paz (2020) realizó un estudio sobre imagen institucional y calidad de servicio educativo de una institución educativa N° 80522 de la ciudad de Santiago de Chuco. Su metodología correspondió a una investigación con diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional. Los resultados le permitieron concluir que la variable estudiada, imagen institucional presentó una lata significación estadística con la calidad de servicio educativo.

Similar a estas investigaciones, Espinoza (2019) en su estudio sobre clima organizacional y calidad educativa, reportó que la metodología utilizada correspondió a una investigación cuantitativa, de diseño correlacional. Los resultados se obtuvieron a través del estadístico de Spearman $Rho = 0.463$, razón por la cual, el autor presentó como conclusión que no había evidencia suficiente para negar la relación entre las variables estudiadas.

Se presentan como antecedentes locales: Sáenz (2022) en su estudio sobre la gestión escolar y la calidad en el servicio educativo. La investigación fue de naturaleza descriptiva y correlacional. 30 personas fueron las que conformaron la muestra, el autor concluyó a través del análisis inferencial que la calidad del servicio educativo presenta una relación de dependencia con la gestión escolar.

Los autores Riveros & Santos (2021) presentaron como objeto de estudio, las variables gestión escolar y el servicio educativo; el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. 4 directivos, 58 docentes, 250 estudiantes, 13 administrativos, 180 padres de familia conformaron la muestra. Como conclusión arribaron en que la calidad en el servicio educativo mostraba una dependencia con la gestión educativa.

Del mismo modo, Bravo & Damián (2021) reportaron como propósito de investigación conocer la relación del clima laboral y la imagen institucional de una escuela. Realizaron el estudio con el paradigma positivista, nivel correlacional, 40 sujetos entre docentes y administrativos formaron parte de la muestra. El autor concluyó que ambas variables se relacionan de manera directa y significativa.

Asimismo, Lizana (2021) realizó una investigación cuyo tema tratado fue la gestión de recursos institucionales y calidad de servicio, para ello empleó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, el muestro probalístico e involucró a personal de la escuela, 30 sujetos entre docentes, directivos y administrativos. El autor concluyó que la calidad en el servicio educativo presenta una relación de dependencia significativa con la gestión de recursos.

Castro (2019) presentó su estudio referente a la gestión administrativa y la imagen institucional de la IE N° 7054, para ello su metodología correspondió a una investigación cuyo diseño fue no experimental, nivel correlacional, aplicó una encuesta a 89 trabajadores del plantel, concluyó que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la imagen institucional.

Seguidamente se detalla aspectos resaltantes para la investigación como lo referente a la calidad educativa, ya que, es una expresión que ha cobrado vigencia al estar ligada a la enseñanza aprendizaje, de este modo induce a la evaluación de los resultados en cuanto a la adquisición de conocimientos que una institución provee, la calidad implica de manera indirecta a la confianza en el proceso educativo, en la formación de ciudadanos con actitudes, valores, conocimientos que contribuyan al desarrollo del país.

La calidad educativa es un objetivo de toda organización educativa, demanda ajustes en la gestión educativa vinculadas a mejoras en los procesos de enseñanza, la aplicación de teorías pedagógicas de acuerdo al desarrollo humano en concordancia con una política de Estado, cuyo fin sea transformar la sociedad, mejorar sus costumbres, distribuir apropiadamente los recursos tecnológicos y financieros para apoyar los procesos educativos; para ello los directivos tienen la misión de liderar en dicho propósito (García et al., 2018).

La calidad de servicio es expresada, según Rodríguez (2017) como la percepción del público en relación al resultado por el uso de un servicio, por la manera en que la necesidad fue satisfecha. Asimismo, Martín y Díaz (2018) agregan que dicha expresión está vinculada con la satisfacción de una necesidad,

la que está asociada a factores como seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

El autor Chipana (2015) manifiesta sobre la calidad en el servicio educativo está vinculado con el nivel de formación idónea que deben lograr para ejercer su ciudadanía, afrontar los retos propios del desarrollo humano y continuar adquiriendo conocimientos a lo largo de su vida, para ello es necesario prepararlos en todas las áreas del saber y del arte.

Para Cortés (2017) se trata de un conjunto de actividades efectuadas por las organizaciones educativas con el propósito de satisfacer los requerimientos educativos de la población, los cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para un buen servicio educativo. En esa misma línea, Arenal (2017) agrega que la calidad educativa comprende el servicio ofrecido, que tiene como misión cumplir con las expectativas de los padres de familia y para ello es necesario generar confianza, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y apropiados elementos tangibles.

En consecuencia, la calidad del servicio educativo depende de la posición que adopte cada uno de los actores educativos, del mejoramiento en sus actuaciones y las condiciones que se brinde en infraestructura, recursos tecnológicos, materiales. Corresponde a los docentes, directivos y padres de familia encaminar los esfuerzos para mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes, pues son ellos el referente, el fin supremo de la educación, el objetivo primario, la familia el objetivo secundario y la sociedad el terciario.

Para comprender el comportamiento de la calidad del servicio educativo Zeithami y Parasumarán (2004) establecieron cinco factores que intervienen en el comportamiento de la variable:

En primer lugar, los elementos tangibles, están referidos a diversos aspectos como la infraestructura, las instalaciones, equipos con lo que cuenta, herramientas tecnológicas utilizadas, servicios complementarios que brinda la institución

educativa, también incluye a la apariencia y cuidados en el aspecto físico del personal que labora en la institución educativa. Adema de ello, el diseño de las instalaciones debe ser atractivas, los espacios apropiados, los servicios acordes con la demanda de la comunidad; así como también, la aplicación de publicidad atrayente y sugestiva. De igual manera, Ballón citado en Cueva (2017) agrega que esta dimensión considera, entre otros a la limpieza, la organización de horarios, mobiliario y demás enseres.

En segundo lugar, la fiabilidad, está vinculada con el cumplimiento del trabajo o el servicio requerido de manera oportuna y en el tiempo establecido. Una organización es confiable cuando cumple con los servicios educativos en forma eficiente y eficaz a lo largo del calendario educativo, cumpliendo con la fechas y horarios programados, brindando la información oportuna y entregando los logros de aprendizaje a los tutores, para ello, la organización es un elemento fundamental para el cumplimiento de la programación.

En tercer lugar, la capacidad de respuesta, esta dimensión contempla la forma en que la organización educativa atiende los requerimientos de los actores educativos de manera oportuna y eficaz, guarda relación con la predisposición en la que los estudiantes son atendidos, con la que los padres son escuchados y resueltos de manera satisfactoria sus requerimientos. También se vincula con la velocidad para enviar información, establecer canales de atención evitando pérdidas de tiempo, realizando entrevistas a la brevedad y tomando decisiones oportunas, de esta manera se puede lograr brindar la información requerida de manera eficiente y eficaz para que los padres de familia y/o tutores se sientan satisfechos.

En cuarto lugar, se encuentra la seguridad, ella refiere a las acciones para evitar accidentes, situaciones de peligros, riesgos o confrontaciones; en cuanto a la seguridad física se toman las recomendaciones necesarias de defensa civil y autoridades del Minedu a fin de proporcionar ambientes seguros, confortables para estudiantes, docentes y personal administrativo también se considera dentro de este aspecto el manejo de los recursos financieros, como transacciones de dinero,

pagos y/o cobranzas, a fin de evitar malestares en el personal o padres de familia. Ballón citado por Cueva (2017) considera a la seguridad como una característica que debe ofrecer para los ambientes educativos conformados por ventanas, puertas, escaleras, instalaciones eléctricas, equipos electrónicos, etc., que podrían generar peligro a los estudiantes y personal que labora, por esta razón todos los ambientes y equipos electrónicos deben ser revisados periódicamente para ofrecer seguridad a toda la comunidad educativa.

En quinto lugar, se encuentra la empatía, es considerada como una capacidad para comprender las necesidades de otras personas ubicándonos desde su enfoque; en ese sentido, está vinculado a la atención personal que brindan los docentes y el personal administrativo a los padres de familia y estudiantes. Una característica de la empatía es ser flexibles, tener amplio criterio y adecuarse en los horarios de atención pues en algunas circunstancias los tutores no pueden cumplir con los horarios propuestos por la institución, en todo momento es fundamental mantener una comunicación fluida e información disponible. Ballón citado por Cueva (2017) señala esta capacidad le permite al ser humano conectarse y responder de manera asertiva mostrando respeto y valoración. En la institución educativa el personal administrativo debe ser empático pues demuestra su lado humano, ello permite generar vínculos de amistad dentro de la comunidad educativa.

Respecto a la segunda variable imagen institucional, Capriotti (2013) explica a través de la teoría de la percepción de Gestal, que se trata de la percepción a través de los sentidos del mundo exterior, en ese sentido es una interpretación como respuesta a las impresiones sensitivas de los sentidos. Por ejemplo, al hacer uso del sentido de la vista, la percepción visual derivan en una sensación interior reconocida por los estímulos registrados a través de nuestros ojos; de esta forma Gestal señala que la imagen es un esquema mental, un concepto o idea percibida por el público, en este caso referida a la institución educativa, la agrupación coincidente en la percepción de un grupo de personas genera la memoria colectiva, la cual es capaz de influir en el comportamiento de las demás personas pudiendo modificarlo.

Esta teoría explica que la formación de conceptos, cualidades o atributos que presentan una organización va a depender de la impresión adecuada en los sentidos, de ahí la importancia de crear una buena percepción dentro de la comunidad educativa. La imagen proyectada por la institución educativa desde sus alrededores va a generar impacto visual positivo y una predisposición a la comprensión de ahí la importancia de la limpieza y conservación de las instalaciones.

En ese sentido, García (2015) agrega que la imagen institucional relaciona dos enfoques de conciencia sobre la institución, en primer lugar, la autorepresentación hacia la institución y en segundo lugar, la forma como se representa la institución por su audiencia, es decir, por la interpretación de su sentido. En ambos casos ambos elementos forman la opinión, uno desde la perspectiva interna y el otro externo e influenciado por el público.

Ramos (2019) agrega que la imagen institucional está compuesta por dos aspectos. La opinión interna, formada por la percepción del personal que labora en relación a su centro de trabajo, y la opinión externa, que está relacionada a la percepción de los usuarios que hacen uso del servicio prestado por la institución; así mismo se puede señalar que esta variable responde a la valoración de los servicios ofrecidos por la institución educativa en comparación a los servicios ofrecidos por otras instituciones educativas.

Para Marcos (2022) está vinculado con la manera en que la comunidad entiende las acciones de las instituciones educativas desde la perspectiva de las dimensiones, nivel académico y servicios. Por otro lado, Manes (2014) expresa que la imagen de la institución educativa se desarrolla a través del tiempo mediante atributos, pues existe un nivel de conocimientos que determina la reputación de la institución educativa dentro de la comunidad, dando origen a la identidad institucional el cual está basado en los principios, en la visión, misión y valores institucionales.

La imagen institucional es una característica peculiar de una organización que lo identifica y distingue de las demás, es decir cada institución educativa genera un impacto en el público que lo diferencia de los demás, es esa característica personal que va dar lugar a la identidad institucional, por ello una institución de calidad se distingue por los servicios que brinda, ello hace que las personas perciban y califiquen de acuerdo a la calidad de servicio.

En estos contextos, Estrada y Olmedo (2008) señalan las siguientes dimensiones para la imagen institucional:

Gestión, comprende las actividades realizadas por la organización para generar una identidad que lo diferencie de los demás creando una percepción positiva de ella, esta imagen competitiva y exitosa dependerá de la relación con las actividades laborales, financieras y comerciales.

Nivel académico, relacionada con los resultados que la institución educativa espera lograr en los estudiantes en relación al nivel de aprendizajes esperados al finalizar los ciclos de la educación básica, en ese sentido la institución debe fomentar la capacitación de los docentes.

Servicio educativo, caracterizada por los servicios ofrecidos por la institución educativa, comprende las instalaciones, el equipamiento tecnológico, la provisión de materiales educativos, el uso de recursos tecnológicos para brindar mejores y variadas estrategias de enseñanza aprendizaje.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se realizará con el enfoque cuantitativo, los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifiestan que dicho enfoque consiste en aplicar procesos basados en la cuantificación conjuntamente con métodos estadísticos a los datos recopilados, los mismos que serán procesados y permitirán deducir conclusiones.

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevará a cabo corresponde al básico, según el autor antes mencionado el destino del estudio es analizar el objeto de investigación, describirlo desde diferentes enfoques, planteando conceptos, comparando teorías que servirán a futuros estudios.

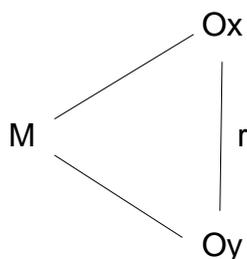
3.1.2 Diseño de investigación

El diseño no experimental consiste en que las variables en estudio no serán sometidas a recopilación de datos en diferentes momentos, por ello también se le dice que es transversal, es decir, que los resultados del estudio corresponderán al momento en que se aplicaría el instrumento.

En ese sentido, el alcance que se empleará será correlacional y se muestra en la siguiente figura:

Figura 1

Alcance correlacional



Equivalencia:

M	:	Muestra
Ox	:	Observación calidad del servicio educativo
Oy	:	Observación imagen institucional
r	:	vínculo en las variables

3.2 Variables y su operacionalización

Definición conceptual de calidad del servicio educativo

Es la percepción del usuario del servicio educativo en relación a las expectativas, dicho de otra manera, está vinculado con la satisfacción de sus necesidades y lo que concibe que debería ser acorde a un exigente requerimiento de la sociedad (Rodríguez, 2017)

Definición operacional calidad del servicio educativo

Se define mediante 5 dimensiones: Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía, el cuestionario que permite la medición consta de 25 ítems para ser aplicados a los padres de familia, los que serán agrupados en 3 niveles de respuesta alto, regular y bajo.

Definición conceptual de imagen institucional

Está vinculado a la percepción subjetiva de los colaboradores en relación a su institución laboral y por otro lado a la percepción externa, es decir, corresponde a los usuarios que hacen uso del servicio (Ramos, 2019)

Definición operacional de imagen institucional

Se define mediante 3 dimensiones: Gestión, nivel académico y servicios. el cuestionario que permite la medición de 25 ítems para ser aplicados a los padres de familia, los que serán agrupados en 3 niveles de respuesta alto, regular y bajo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

El autor Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) concibe a la población como el total de elementos sobre los cuales se realizará el estudio, para el tema de investigación corresponde a los 720 apoderados de una IEP del distrito de Chaclacayo para el año 2022.

3.3.2 Muestra

Es un subconjunto de la población pues, presenta las mismas características, en la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), estuvo conformado por 120 padres de familia que tienen matriculado a sus hijos en una IE del distrito de Chaclacayo.

3.3.3 Muestreo

Las condiciones en las que se desarrolló la investigación obligó a efectuar la aplicación del instrumento vía formulario de google, a raíz de ello el muestreo se configuró como no probabilístico por conveniencia, debido a que esta forma aplica cuando el investigador se emplea las facilidades para recopilar la información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las características de la investigación indujeron al uso de la técnica encuesta, Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que se trata de una serie de preguntas elaboradas que permite recopilar información de una población sin afectar el entorno ni el fenómeno estudiado.

Instrumento

Es el documento elaborado por el investigador, el cual le permitió recabar la información sobre el fenómeno estudiado (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018), en la investigación se utilizó el cuestionario, en ella se empleó un

conjunto de preguntas elaboradas, cuya respuesta presentaba cinco alternativas para ser elegidas por el padre de familia.

Validez

La validez de un instrumento es una manera de asegurar que la encuesta elaborada permite medir a la variable en estudio (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018), en el caso de la investigación la validez fue efectuado mediante el procedimiento conocido como juicio de expertos, en efecto, se entregó el instrumento a profesionales expertos en investigación para ser sometidos a una evaluación mediante los criterios de relevancia, pertinencia y claridad cada una de las preguntas cuyo resultado fue que el instrumento era válido para la investigación.

Tabla 1

Validez de los instrumentos calidad de servicio educativo e imagen institucional

Expertos	Criterio			Observación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Mg. Rubén Martín Urquieta Huaylinos	✓	✓	✓	
Dr. Rómulo Omar Flores Huaylinos	✓	✓	✓	Aplicable
Mg. Alipio Mamani Soncco	✓	✓	✓	

Confiabilidad

La confiabilidad ofrece la certeza de que al ser aplicado el instrumento varias veces sus resultados siempre muestran la misma valoración (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), por esta razón, estos resultados guardan relación con la calidad de la investigación. En el caso del estudio, para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach debido a que el instrumento fue elaborado con la escala de Likert. Los resultados se valoraron mediante la escala desarrollada por los investigadores (Tuapanta et al., 2017)

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento calidad de servicio educativo

Alfa de Cronbach	Número de ítems	Resultado
0.863	25	Bueno

La prueba estadística aplicada arrojó como resultado un valor alfa de Cronbach de 0.863 cuya valoración según la escala de (Tuapanta et al., 2017) es bueno.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento imagen institucional

Alfa de Cronbach	Número de ítems	Resultado
0.874	25	Bueno

La prueba estadística aplicada arrojó como resultado un valor alfa de Cronbach de 0.874 cuya valoración según la escala de (Tuapanta et al., 2017) bueno.

3.5 Procedimientos

Se recopiló información sobre las variables, ello permitió adaptar el instrumento conformado por 50 ítems y luego validarlo por el método juicio de expertos, se aplicó una prueba piloto a través del formulario de google y se evaluó sus resultados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para la aplicación del instrumento en la IE de Chaclacayo se presentó una carta solicitando la autorización para realizar la investigación en dicha institución, posteriormente con el documento aprobado se hizo firmar el consentimiento informado a los padres de familia que respondieron el formulario de google.

La respuesta del formulario permitió obtener la base de datos en una hoja de Excel, esta información se cuantificó, se agrupó en base a sus dimensiones y variables, los cuales fueron procesados con el software SPSS versión 27, con ello se pudo contrastar las hipótesis.

3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos en la parte descriptiva del estudio, se realizó mediante la elaboración de las tablas y figuras agrupadas por niveles: alto regular y bajo, lo que facilitó describir las variables y sus dimensiones.

En la parte inferencial, los datos se agruparon en dimensiones y variables, luego fueron ingresados al software SPSS versión 27, primero se realizó una prueba de normalidad empleando el estadístico Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de muestra fue mayor de 50, los resultados de esta prueba permitieron establecer que los datos provenían de una muestra no paramétrica, debido a ello la prueba de contrastación de hipótesis se debía realizar con el estadístico Rho de Spearman, la escala de valoración para esta prueba de correlación fue desarrollada por

3.7 Aspectos éticos

Se respalda el estudio por la Resolución N° 0126-2017/UCV de la Universidad en la que señala los aspectos éticos que el estudiante de posgrado debe asumir como investigador, el respeto a los sujetos de análisis, a los valores democráticos, el uso del consentimiento informado, la privacidad de los sujetos encuestados, la protección de la autoría, el cuidado de la calidad de la investigación y sobre todo el uso del programa Turnitin como una medida para evitar el plagio y las similitudes con otras investigaciones similares..

En ese sentido, la investigación efectuada se sustentó en que los datos fueron recopilados de manera anónima, no se solicitó la identificación de los padres de familia encuestados, se garantizó su confidencialidad. Además de ello, se garantizó que dichos datos no fueron modificados ni alteradas las

respuestas enviadas, por lo tanto, los resultados corresponden a la percepción de los encuestados al momento de aplicar el instrumento, reflejando la realidad en ese instante.

Finalmente, se asume el contenido de la investigación bajo el formato del estilo APA, citando las fuentes que respaldan los conceptos teóricos, las investigaciones previas, las metodologías estadísticas, además de colocar en dicho estilo las fuentes bibliográficas y el DOI cuando son fuentes digitales.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de la estadística descriptiva

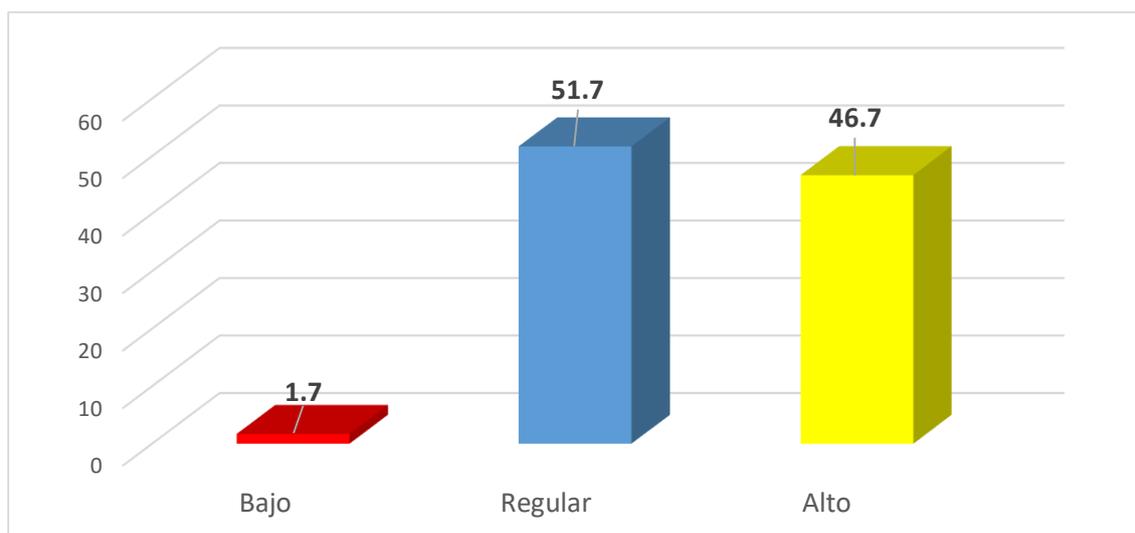
Tabla 4

Niveles de la percepción de los padres de familia sobre la calidad del servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.7
Regular	62	51.7
Alto	56	46.7
Total	120	100.0

Figura 2

Niveles de la variable calidad del servicio educativo



En la tabla 4 y figura 2, la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio educativo indica un nivel regular (51.7%) seguido de un nivel alto (46.7%) y finalmente el nivel bajo (1.7%). Esto indica que los usuarios de los servicios educativos son conscientes de la labor brindada por el personal de la institución, por ello tienen una percepción positiva hacia la calidad de servicio, el buen trato que reciben y la conformidad con los niveles de logro forman parte de los indicadores más utilizados para calificar la calidad de servicio.

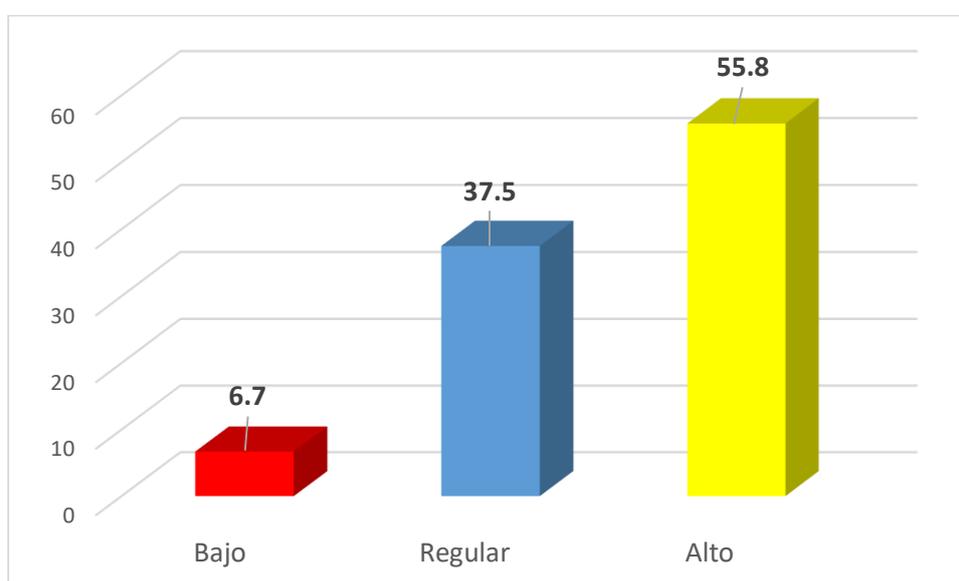
Tabla 5

Niveles de la percepción de los padres de familia sobre la imagen institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	6.7
Regular	45	37.5
Alto	67	55.8
Total	120	100.0

Figura 3

Niveles de la variable imagen institucional



En la tabla 5 y figura 3, la percepción de los padres de familia en relación a la imagen institucional que proyecta la institución educativa muestra un nivel alto (55.8%) seguido de un nivel regular (37.5%) y finalmente el nivel bajo (6.7%). Al respecto, cabe precisar que los padres de familia presentan un buen concepto del servicio ofrecido por la institución educativa, como también por la organización, gestión escolar e infraestructura puesta al servicio de la educación por el plantel educativo.

Tabla 6

*Tabla cruzada de la calidad de servicio * imagen institucional*

		Imagen institucional			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento		0	0	2
		% del total	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
		Recuento	6	42	14	62
	Regular	% del total	5,0%	35,0%	11,7%	51,7%
		Recuento	0	3	53	56
		% del total	0,0%	2,5%	44,2%	46,7%
	Alto	Recuento	8	45	67	120
		% del total	6,7%	37,5%	55,8%	100,0%
		Total				

En la tabla 6, la percepción de los padres de familia indica un nivel alto (44.2%) de calidad de servicio educativo e imagen institucional, seguido de un nivel regular (35.0%) y luego el nivel bajo (1.7).

4.2 Resultados de la estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Variable	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad de servicio educativo	.063	120	.200
V2 Imagen institucional	.099	120	.006

Según la tabla 7, el estadístico Kolmogorov-Smirnov arroja que los datos recopilados para la calidad de servicio educativo e imagen institucional no provienen de una distribución paramétrica, por tal motivo corresponde aplicar la prueba estadística Rho de Spearman para comprobar las hipótesis formuladas.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Tabla 8

Correlación de Spearman de la calidad del servicio educativo y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública

			Calidad del servicio educativo	Imagen institucional
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,758
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,758	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Según la tabla 8, la aplicación del estadístico Spearman para contrastar la hipótesis general arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar Ho y aceptar Ha, no hay evidencia suficiente para negar la relación en las variables. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0. 758 lo que indica una relación positiva alta entre las variables. Se interpreta que en la medida que se mejore la calidad del servicio educativo también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación positiva entre la fiabilidad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la fiabilidad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Tabla 9

Correlación de Spearman de fiabilidad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública

			Fiabilidad	Imagen institucional
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,617
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,617	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Según la tabla 9, la aplicación del estadístico Spearman para contrastar la hipótesis específica 1 arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar Ho y aceptar Ha, no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, se deduce que existe una relación positiva entre la dimensión fiabilidad y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0. 617 lo que indica una relación positiva moderada entre dicha dimensión y la imagen institucional. Se interpreta que en la medida que se mejore la fiabilidad de la organización educativa también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Tabla 10

Correlación de Spearman de capacidad de respuesta y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública

			Capacidad de respuesta	Imagen institucional
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,739
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,739	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Según la tabla 10, la aplicación del estadístico Spearman para contrastar la hipótesis específica 2 arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar Ho y aceptar Ha, no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0. 739 lo que indica una relación positiva alta entre dicha dimensión y la imagen institucional. Se interpreta que en la medida que se mejore la capacidad de respuesta de la organización educativa, también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación positiva entre la seguridad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la seguridad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Tabla 11

Correlación de Spearman de seguridad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública

			Seguridad	Imagen institucional
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,657
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,657	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Según la tabla 11, la aplicación del estadístico Spearman para contrastar la hipótesis específica 3 arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar Ho y aceptar Ha, no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión seguridad y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.657 lo que indica una relación positiva moderada entre dicha dimensión y la imagen institucional. Se interpreta que en la medida que se mejore la seguridad de la organización educativa, también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación positiva entre la empatía y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la empatía y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Tabla 12

Correlación de Spearman de empatía y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública

			Empatía	Imagen institucional
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,689
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,689	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Según la tabla 12, la aplicación del estadístico Spearman para contrastar la hipótesis específica 4 arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar Ho y aceptar Ha, no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión empatía y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.689 lo que indica una relación positiva alta entre dicha dimensión y la imagen institucional. Se interpreta que en la medida que se mejore la empatía en la organización educativa también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: No existe relación positiva entre elementos tangibles y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre elementos tangibles y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022.

Tabla 13

Correlación de Spearman de elementos tangibles y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública

			Elementos tangibles	Imagen institucional
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,735
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,735	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Según la tabla 13, la aplicación del estadístico Spearman para contrastar la hipótesis específica 5 arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar Ho y aceptar Ha, no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión elementos tangibles y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0. 617 lo que indica una relación positiva moderada entre dicha dimensión y la imagen institucional. Se interpreta que en la medida que se mejoren los elementos tangibles de la organización educativa también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue Determinar si la calidad del servicio educativo se relaciona con la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo en el año 2022, para tal fin se realizó el estudio bajo el enfoque cuantitativo, mediante el cual, la calidad del servicio educativo e imagen institucional fueron sometidas a la evaluación de la percepción de los padres de familia.

Los resultados descriptivos muestran que la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio educativo indica un nivel regular (51.7%) para esta variable seguido de un nivel alto (46.7%) y finalmente el nivel bajo (1.7%). Al respecto, Cortés (2017) se trata de un conjunto de actividades efectuadas por las organizaciones educativas con el propósito de satisfacer los requerimientos educativos de la población, los cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para un buen servicio educativo, en ese sentido, la calidad del servicio educativo depende de la posición que adopte cada uno de los actores educativos, del mejoramiento en sus actuaciones y las condiciones que se brinde en infraestructura, recursos tecnológicos, materiales. Corresponde a los docentes, directivos y padres de familia encaminar los esfuerzos para mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes, pues son ellos el referente, el fin supremo de la educación, el objetivo primario, la familia el objetivo secundario y la sociedad el terciario.

Respecto a la percepción de los padres de familia en relación a la imagen institucional que proyecta la institución educativa muestra un nivel alto (55.8%) seguido de un nivel regular (37.5%) y finalmente el nivel bajo (6.7%). Cabe resaltar que la imagen institucional se trata de la percepción a través de los sentidos del mundo exterior, en ese sentido es una interpretación como respuesta a las impresiones sensitivas de los sentidos. Ramos (2019) agrega que la imagen institucional está compuesta por dos aspectos. La opinión interna, formada por la percepción del personal que labora en relación a su centro de trabajo, y la opinión externa, que está relacionada a la percepción de los usuarios que hacen uso del

servicio prestado por la institución; así mismo se puede señalar que esta variable responde a la valoración de los servicios ofrecidos por la institución educativa en comparación a los servicios ofrecidos por otras instituciones educativas.

Los resultados que permitieron responder al objetivo general se derivan de la aplicación del estadístico Spearman, la contrastación de la hipótesis general arrojó una significancia bilateral de 0.000 que al ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar H_0 y aceptar H_a , no hay evidencia suficiente para negar la relación entre las variables. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.758 lo que indica una relación positiva alta entre las variables. Se interpreta que en la medida que se mejore la calidad del servicio educativo también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

Un resultado similar fue hallado por Alcalde (2017) al realizar una investigación correlacional entre la imagen institucional y la calidad del servicio educativo encontrando una correlación positiva y significativa. También Paz (2020) concluyó que existe una relación altamente significativa directa entre la imagen institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80522 Antonio Robles Tiburcio de Santiago de Chuco, 2019.

También Aldazabal (2018) encontró en su investigación una correlación positiva y significativa de la calidad de servicio y la imagen institucional con un valor de sig. = 0.000 y coeficiente de Spearman de 0.673; en esa misma línea el autor Mariño (2017) compartió los resultados de su investigación, señalando que la calidad de servicio e imagen institucional guardan un coeficiente de 0.452 entre ambas variables.

En relación al objetivo específico 1, la aplicación del estadístico Spearman permitió contrastar la hipótesis específica 1, el resultado evidenció una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar H_0 y aceptar H_a , no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión fiabilidad y la imagen institucional.

Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.617 lo que indica una relación positiva moderada entre dicha dimensión y la imagen institucional.

El autor Aldazabal (2018) en su estudio determinó que la fiabilidad se relaciona de manera significativa con la imagen institucional (Valor de significancia 0.000), además, dicha dimensión presenta una correlación positiva moderada de 0.648 con la imagen institucional, otro resultado similar fue reportado por Mariño (2017), el cual, en su investigación evidenció como resultado que la fiabilidad se relaciona con la imagen institucional, presentó una correlación de 0.385 entre ambos. Se interpreta que en la medida que se mejore la fiabilidad de la organización educativa también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia

La fiabilidad, está vinculada con el cumplimiento del trabajo o el servicio requerido de manera oportuna y en el tiempo establecido. Una organización es confiable cuando cumple con los servicios educativos en forma eficiente y eficaz a lo largo del calendario educativo, cumpliendo con la fechas y horarios programados, brindando la información oportuna y entregando los logros de aprendizaje a los tutores, para ello, la organización es un elemento fundamental para el cumplimiento de la programación.

Respecto al objetivo específico 2, la aplicación del estadístico Spearman permitió contrastar la hipótesis específica 2, el resultado evidenció una significancia bilateral de 0.000 que al ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar H_0 y aceptar H_a , no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.739 lo que indica una relación positiva alta entre dicha dimensión y la imagen institucional.

El autor Aldazabal (2018) en su estudio determinó que la capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la imagen institucional (Valor de significancia 0.000), además, dicha dimensión presenta una correlación positiva

moderada de 0.434 con la imagen institucional, otro resultado similar fue reportado por Mariño (2017), el cual, en su investigación evidenció como resultado que la capacidad de respuesta se relaciona con la imagen institucional, presentó una correlación de 0.440 entre ambos. Se interpretan estos resultados, que en la medida que se mejore la capacidad de respuesta de la organización educativa, también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia

La capacidad de respuesta, contempla la forma en que la organización educativa atiende los requerimientos de los actores educativos de manera oportuna y eficaz, guarda relación con la predisposición en la que los estudiantes son atendidos, con la que los padres son escuchados y resueltos de manera satisfactoria sus requerimientos. También se vincula con la velocidad para enviar información, establecer canales de atención evitando pérdidas de tiempo, realizando entrevistas a la brevedad y tomando decisiones oportunas, de esta manera se puede lograr brindar la información requerida de manera eficiente y eficaz para que los padres de familia y/o tutores se sientan satisfechos.

En cuanto al objetivo específico 3, la aplicación del estadístico Spearman permitió contrastar la hipótesis específica 3, los resultados evidenciaron una significancia bilateral de 0.000 que al ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar H_0 y aceptar H_a , no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión seguridad y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.657 lo que indica una relación positiva moderada entre dicha dimensión y la imagen institucional.

Al respecto, el autor Aldazabal (2018) en su estudio determinó que la seguridad se relaciona de manera significativa con la imagen institucional (Valor de significancia 0.000), además, dicha dimensión presenta una correlación positiva moderada de 0.269 con la imagen institucional, otro resultado similar fue reportado por Mariño (2017), el cual, en su investigación evidenció como resultado que la seguridad se relaciona con la imagen institucional, presentó una correlación de

0.392 entre ambos. Se interpreta que en la medida que se mejore la seguridad de la organización educativa, también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia

La seguridad, se refiere a las acciones para evitar accidentes, situaciones de peligros, riesgos o confrontaciones; en cuanto a la seguridad física se toman las recomendaciones necesarias de defensa civil y autoridades del Minedu a fin de proporcionar ambientes seguros, confortables para estudiantes, docentes y personal administrativo también se considera dentro de este aspecto el manejo de los recursos financieros, como transacciones de dinero, pagos y/o cobranzas, a fin de evitar malestares en el personal o padres de familia.

Respecto al objetivo específico 4, la aplicación del estadístico Spearman permitió contrastar la hipótesis específica 4 arrojó una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar H_0 y aceptar H_a , no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión empatía y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.689 lo que indica una relación positiva alta entre dicha dimensión y la imagen institucional.

También Aldazabal (2018) encontró en su investigación una correlación positiva y significativa de la dimensión empatía y la imagen institucional con un valor de sig. = 0.000 y coeficiente de Spearman de 0.434; en esa misma línea el autor Mariño (2017) compartió los resultados de su investigación, señalando que la empatía e imagen institucional guardan un coeficiente de 0.393 entre ambas variables. Se interpreta que en la medida que se mejore la empatía en la organización educativa también se incrementará la imagen institucional en la percepción de los padres de familia.

La empatía es considerada como una capacidad para comprender las necesidades de otras personas ubicándonos desde su enfoque; en ese sentido, está vinculado a la atención personal que brindan los docentes y el personal administrativo a los padres de familia y estudiantes. Una característica de la

empatía es ser flexibles, tener amplio criterio y adecuarse en los horarios de atención pues en algunas circunstancias los tutores no pueden cumplir con los horarios propuestos por la institución, en todo momento es fundamental mantener una comunicación fluida e información disponible.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 5, la aplicación del estadístico Spearman permitió contrastar la hipótesis específica 5, los resultados evidenciaron una significancia bilateral de 0.000 que la ser comparada con el valor alfa (0.05) permitió rechazar H_0 y aceptar H_a , no hay evidencia suficiente para negar la relación. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la dimensión elementos tangibles y la imagen institucional. Además, dicha prueba arrojó un coeficiente de correlación de 0.617 lo que indica una relación positiva moderada entre dicha dimensión y la imagen institucional.

Resultados fueron reportados por Aldazabal (2018), el cual, en su estudio evidenció que los elementos tangibles se relacionan de manera significativa con la imagen institucional (Valor de significancia 0.000), además, dicha dimensión presenta una correlación positiva baja de 0.374 con la imagen institucional, otro resultado similar fue reportado por Mariño (2017), el cual, en su investigación evidenció como resultado que los elementos tangibles se relacionan con la imagen institucional, presentó una correlación de 0.297 entre ambos.

Los elementos tangibles están referidos a diversos aspectos como la infraestructura, las instalaciones, equipos con lo que cuenta, herramientas tecnológicas utilizadas, servicios complementarios que brinda la institución educativa, también incluye a la apariencia y cuidados en el aspecto físico del personal que labora en la institución educativa. Adema de ello, el diseño de las instalaciones debe ser atractivas, los espacios apropiados, los servicios acordes con la demanda de la comunidad; así como también, la aplicación de publicidad atrayente y sugestiva.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, debido a que la significancia $0.00 < 0.05$ y la correlación de Spearman fue de 0.758.

Segunda: Existe relación positiva entre la fiabilidad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, debido a que la significancia $0.00 < 0.05$ y la correlación de Spearman fue de 0.617.

Tercera: Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, debido a que la significancia $0.00 < 0.05$ y la correlación de Spearman fue de 0.739.

Cuarta: Existe relación positiva entre la seguridad y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, debido a que la significancia $0.00 < 0.05$ y la correlación de Spearman fue de 0.657.

Quinta: Existe relación positiva entre la empatía y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, debido a que la significancia $0.00 < 0.05$ y la correlación de Spearman fue de 0.689.

Sexta: Existe relación positiva entre elementos tangibles y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, debido a que la significancia $0.00 < 0.05$ y la correlación de Spearman fue de 0.735.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al director de la Institución Educativa, mejorar la calidad del servicio educativo a través del fortalecimiento de la imagen institucional, pues con ello se asegura la sostenibilidad de esta casa de estudios.

Segunda: A la plana directiva de la Institución Educativa, se le recomienda cumplir con el calendario escolar, así como también efectuar periódicamente monitoreos al personal docente y evaluaciones al personal administrativo en cuanto a horario de entrada, salidas, permisos, etc.

Tercera: A los docentes y personal administrativo se le recomienda atender de manera eficiente y eficaz brindando solución a las demandas de los padres de familia, informar oportunamente de las actividades escolares y el rendimiento académico de los estudiantes para coordinar actividades de reforzamiento académico o de soporte emocional.

Cuarta: Al director de la Institución Educativa incentivar en las reuniones colegiadas integrar en el plan anual de trabajo las necesidades que cada área curricular requiere, ya sea en infraestructura, equipamiento, capacitación personal, pues con la APAFA se puede lograr estos objetivos en el corto, mediano y largo plazo.

Quinta: Al departamento de Psicología de la Institución Educativa realizar talleres de sensibilización referente a la empatía con el propósito de mejorar el clima institucional, la atención a los padres de familia, personal docente, con ello se mejora la imagen institucional.

Sexta: Al área de planificación y presupuesto de la UGEL 06, proveer de recursos materiales y tecnológicos como materiales deportivos, implementos musicales para la banda escolar, cámaras de video vigilancia, restaurar los servicios higiénicos, etc.

REFERENCIAS

- Arenal, C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio* (Tutor Formación (ed.)).
- Bravo, R. y Damián, E. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *Psique Mag: Revista Científica Digital de Psicología*. Vol. 10 (2). Julio-diciembre 2021. Universidad César Vallejo, Perú. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/232/222>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Edita: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas; Málaga, España. http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro – 2013*. Universidad Andina. Juliaca – Perú. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/ TESIS.pdf>
- Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad* (Iso 9001:2015). España; ICB Editores
- Cueto, R.; Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, vol. 23, núm. 1, 2020, -junio, pp. 165-187. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes de 5to año de secundaria de las Instituciones Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. [Tesis de Maestra]. Universidad César Vallejo, Lima http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/8313/cueva_pna.pdf
- Duque Oliva, E. J., & Carvajal Prieto, L. A. (2015). Organizational identity and its influence on image: A theoretical reflection. *Suma de Negocios*, 6 (13), 114-123. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.011>.
- Espinoza, D. M. (2019). Ethical considerations in the process of a scientific publication. *Revista Las Condes*, 30(3), 226–230. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.04.001>. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864019300380>

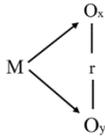
- García, F., Juárez, S., Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- García, M (2015). *Rediseño de la imagen institucional para el reposicionamiento de las Unidades Educativas Dominicanas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Girón, F. (2017). *La influencia de la imagen corporativa en el posicionamiento de la marca Cake Studio de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25025/1/TESIS%20PABLO%20GIRON.pdf>
- Hernández- Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cualitativa y mixta*. México; Mc Graw Hill Education. <http://enfoquesymodededucaprendizaje.blogspot.com/sábado/2014/0215> de febrero de 2014.
- Marcos K. (2022). Liderazgo directivo e imagen institucional en pandemia percibida por padres de familia de instituciones educativas de Villa María Del Triunfo, 2021. [Tesis de Maestra]. Universidad César Vallejo, Lima
- Martín, Luz; Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (ESIC Editorial (ed.); Segunda).
- Núñez, L, Giordano, M. Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 9 (1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2022). Cuando las escuelas cierran: el impacto de género del cierre de las escuelas por el COVID-19. UNESCO, París. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382371?posInSet=5&queryId=N-be4bffc-c55a-45f5-afc8-8ffb0101d630>
- Pereira, O. (2021). La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil. *Apuntes Universitarios*, 2021: 11 (3), julio-setiembre. 226-240. DOI: 10.17162/au.v11i3.703

- Ramos G. (2019). Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica. [Tesis de Doctoral]. Universidad César Vallejo; Lima
- Riveros Salluca, J. y Santos Jiménez, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *IGOVERNANZA*, 4 (15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Rodríguez Castillo, C. (2017). *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio*. Editorial CEP S.L.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass. Marketing Instituto de Ciencias.

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio educativo e Imagen Institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022							
Autor: Br. Álvaro Iván Villacorta Huaylinos							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio educativo con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad con la imagen institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022?</p> <p>2.- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la imagen institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022?</p> <p>3.- ¿De qué manera se relaciona la seguridad con la imagen institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022?</p> <p>4.- ¿De qué manera se relaciona la empatía con la imagen institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022?</p> <p>5.- ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles con la imagen</p>	<p>Objetivo General Determinar si la calidad del servicio educativo se relaciona con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>Objetivos específicos 1.- Determinar si la fiabilidad se relaciona con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>2.- Determinar si la capacidad de respuesta con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022.</p> <p>3.- Determinar si la seguridad se relaciona con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>4.- Determinar si la empatía se relaciona con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>5.- Determinar si los elementos tangibles con la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p>	<p>Hipótesis general Existe relación positiva entre calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022</p> <p>Hipótesis específicas 1.- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>2.- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>3.- Existe relación significativa entre la seguridad y la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>4.- Existe relación significativa entre la empatía y la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p> <p>5.- Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la imagen institucional de una IEP de Chaclacayo, 2022</p>	Variable (X): Calidad de servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			1.-Fiabilidad	Cumplimiento Nivel de atención	1,2,3,4,5	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Accesible 90-125 Poco accesible 57-89 No accesible 25-56
			2.-Capacidad de respuesta	Información oportuna Disposición del personal	6,7,8,9,10		
			3.-Seguridad	Confianza en el personal	11,12,13,14,15		
			4.-Empatía	Enseñanza personalizada Mejora del servicio Horarios de atención	16,17,18,19,20		
			5.-Elementos tangibles	Equipos tecnológicos Mobiliario Infraestructura Imagen docente	21,22,23,24,25		
			Variable (Y): Imagen institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			1.-Gestion	Planificación Ejecución Evaluación	1,2,3,4,5,6, 7, 8,9	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Buena 90-125 Regular 57-89 Mala 25-56
2.-Nivel académico	Enseñanza Conocimiento Investigación	10,11,12,13,14, 15, 16, 17					
3.-Servicios educativos	Satisfacción Puntualidad Interés	18,19,20, 21 22,23,24,25					

institucional de una IEP en Chaclacayo, 2022?						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA		
<p>ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO: Hipotético deductivo. TIPO: Básica DISEÑO: No experimental de corte transversal ALCANCE: Descriptivo Correlacional.</p>  <p>M= Muestra O_x = Observaciones de la variable X O_y= Observaciones de la variable Y r= Grado de correlación</p>	<p>POBLACIÓN: 720 padres de familia de una institución educativas de Chaclacayo</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 120 padres de familia de una institución educativas de Chaclacayo</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico, por conveniencia</p>	<p>Variable X: Calidad del servicio educativo Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio educativo Autor: Mariano Beraun, Solansh Liliana (2020) Adaptado por: Álvaro Villacorta H. Año: 2022 Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 25 ítems Ámbito de Aplicación: Distrito de Chaclacayo Forma de Administración: Formulario de google Tiempo de aplicación: 20 minutos</p> <p>Variable X: Calidad del servicio educativo Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio educativo Autor: Alfredo Marallanos Ramos (2018) Adaptado por: Álvaro Villacorta H. Año: 2022 Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 25 ítems Ámbito de Aplicación: Distrito de Chaclacayo Forma de Administración: Formulario de google Tiempo de aplicación: 20 minutos</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se presentaron tablas de frecuencias y gráficos de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS versión 25 y el Excel 2016 Para la normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.</p> <p>Los resultados de la prueba de normalidad determinaron una distribución no paramétrica por ello se utilizó el estadístico Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.</p>			

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
la percepción del cliente respecto a un determinado servicio, en función a poder cumplir con sus necesidades y expectativas relacionados con el mercado exigente (Rodríguez 2017, p.21).	Se define tomando en cuenta 5 dimensiones, las cuales permitirán elaborar el cuestionario en escala de Likert con 20 ítems. Se presentaron en niveles deficiente, moderado y eficiente.	1.-Fiabilidad	Cumplimiento Nivel de atención	1,2,3,4,5	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Accesible 90-125 Poco accesible 57-89 No accesible 25-56
		2.-Capacidad de respuesta	Información oportuna Disposición del personal	6,7,8,9,10		
		3.-Seguridad	Confianza en el personal	11,12,13,14,15		
		4.-Empatía	Enseñanza personalizada Mejora del servicio Horarios de atención	16,17,18,19,20		
		5.-Elementos tangibles	Equipos tecnológicos Mobiliario Infraestructura Imagen docente	21,22,23,24,25		

Matriz de operacionalización de la variable imagen institucional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
La imagen institucional está relacionando a dos aspectos importantes, en primer lugar, la opinión interna que tienen los colaboradores respecto a su institución y en segundo lugar la opinión externa que tienen los usuarios quienes reciben el servicio (Ramos, 2019, p.13).	Se define tomando en cuenta 4 dimensiones, las cuales permitirán elaborar el cuestionario en escala de Likert con 20 ítems. Se presentaron en niveles deficiente, moderado y eficiente.	1.-Gestion	Planificación Ejecución Evaluación	1,2,3,4,5,6, 7, 8,9	Escala ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Buena 90-125 Regular 57-89 Mala 25-56
		2.-Nivel académico	Enseñanza Conocimiento Investigación	10,11,12,13,14 , 15, 16, 17		
		3.-Servicios educativos	Satisfacción Puntualidad Interés	18,19,20, 21 22,23,24,25		

Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

Variable Calidad del servicio educativo

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio educativo

Autor: Mariano Beraun, Solansh Liliana (2020)

Adaptado por: Álvaro Villacorta H.

Año: 2022

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario de 25 ítems

Universo de estudio: 720 padres de familia

Muestra: Se aplicará a los 120 padres de familia.

Muestro: Por conveniencia

Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos: Accesible, poco accesible y nada accesible

Ámbito de Aplicación: Distrito de Chaclacayo

Forma de Administración: Formulario de google

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Variable Imagen institucional

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad del servicio educativo

Autor: Alfredo Marallanos Ramos (2018)

Adaptado por: Alvaro Villacorta H.

Año: 2022

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario de 25 ítems

Universo de estudio: 720 padres de familia

Muestra: Se aplicará a los 120 padres de familia.

Muestro: Por conveniencia

Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos: Buena, regular y mala

Ámbito de Aplicación: Distrito de Chaclacayo

Forma de Administración: Formulario de google

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Anexo 4. Instrumento

Cuestionario de calidad del servicio educativo

Estimado(a) padre de familia de su Institución Educativa, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la “Calidad del servicio educativo e Imagen Institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022”.

INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

N°	VARIABLE: Calidad del servicio educativo	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles					
01	Los equipos tecnológicos de la institución educativa son apropiados y modernos para el aprendizaje de los estudiantes .					
02	Las infraestructura de la institución educativa y los ambientes son visualmente atractivas.					
03	La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.					
04	Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.					
05	En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.					
	DIMENSIÓN 2: Empatía					
06	La institución educativa brinda atención individualizada.					
07	La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.					

08	El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia.					
09	La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
10	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad					
11	El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.					
12	Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.					
13	El personal de la institución educativa es muy cortés en todo momento.					
14	El personal de la institución educativa está capacitado para absolver las dudas de los usuarios.					
15	Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.					
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta					
16	El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.					
17	El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.					
18	El personal de la institución educativa está organizado para atender a los usuarios en cualquier momento.					
19	La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.					
20	Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).					
	DIMENSIÓN 5: Fiabilidad					
21	Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
22	Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.					
23	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
24	La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.					
25	Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.					

Cuestionario de imagen institucional

Estimado(a) padre de familia de su Institución Educativa, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la “Calidad del servicio educativo e Imagen Institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022”.

INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

N°	VARIABLE: Imagen institucional	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Gestión					
01	En la institución educativa se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.					
02	En la institución educativa se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.					
03	Las autoridades de la institución educativa ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.					
04	Las autoridades de la institución educativa realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.					
05	Las autoridades de la institución educativa realmente están preparadas para dirigirla.					
06	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.					
07	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.					
08	Creo que las autoridades de la institución educativa valoran el acto de la evaluación para mejorar.					

09	Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.					
	DIMENSIÓN 2: Nivel académico					
10	Realmente, la enseñanza en la institución educativa es de calidad.					
11	La enseñanza que reciben los estudiantes en la institución educativa, servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.					
12	Los estudiantes están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa					
13	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tiene un buen nivel.					
14	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.					
15	Con los conocimientos que reciben los estudiantes en la institución educativa les permitirá competir adecuadamente con egresados de otras instituciones.					
16	Los docentes de la institución educativa realizan investigación, cada uno en sus especialidades.					
17	Las autoridades de la institución han implementado políticas de investigación para docentes y estudiantes.					
	DIMENSIÓN 3: Servicio educativo					
18	Los servicios que recibe su hijo en la institución educativa lo satisfacen plenamente.					
19	A las autoridades de la institución educativa les interesa mucho, dar buenos servicios a los usuarios.					
20	Los servicios que brinda la institución educativa son mejores a los de otras instituciones de la zona.					
21	Las solicitudes que se presentan en mesa de partes de la institución educativa son atendidas con puntualidad.					
22	Se respeta el horario de trabajo para la atención en las oficinas de la institución educativa.					
23	La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en el institución educativa.					
24	El trato es amable y desinteresado al recibir los servicios que brinda la institución educativa.					
25	Las autoridades de la institución educativa están interesadas en mejorar los servicios que brinda.					

Anexo 5. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES DE FAMILIA

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO E IMAGEN INSTITUCIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA, CHACLACAYO 2022

Estimado padre/madre de familia, mi nombre es **ALVARO IVAN VILLACORTA HUAYLINOS**, identificado con DNI N° 42516807, y me encuentro cursando la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, por ello estoy ejecutando una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la imagen institucional en una Institución Educativa Pública de Chaclacayo, 2022.

En esta ocasión se solicita su consentimiento para su participación en el estudio, la cual será voluntaria y anónima. Para esto se le aplicará un cuestionario, luego una vez recogido los datos, serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, y la información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio.

Por lo que agradeceré completar los siguientes espacios:

Yo _____, identificado con N° de DNI _____, he leído y entiendo el objetivo de la investigación. Por lo tanto, acepto y estoy de acuerdo en participar y ser parte del presente estudio.

Chaclacayo, 10 de noviembre del 2022

Anexo 6



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 08 de noviembre del 2022

Señor(a)

Mg. Federico Edgard Guizado Carmona

Director(a):

I.E.P N° 1218 "SAN LUIS MARIA DE MONTFORT"

Nº de carta : 542 – 2022 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 08 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

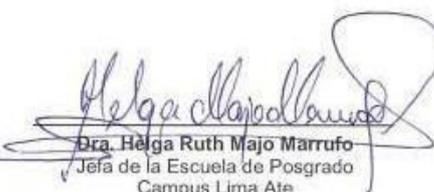
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **VILLACORTA HUAYLINOS, ALVARO IVAN**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Título de la investigación : **"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO E IMAGEN INSTITUCIONAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA, CHACLACAYO 2022."**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



INSTITUCIÓN EDUCATIVA

"San Luis María de Montfort"

N° 1218 HUASCATA – CHACLACAYO

Teléf. 3593492/943437384

sanluismontfort5@gmail.com

Anexo 7

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres 2018-2027" "Año
del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Chaclacayo, 10 de noviembre del 2022

OFICIO N° 160 –2022/IE 1218 "SLMM"

DRA. HELGA RUTH MAJO MARRUFO

JEFA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UCV –ATE
PRESENTE

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL SR VILLACORTA HUAYLINOS ALVARO IVAN HACIA LA I.E. N°1218 "SAN LUIS MARÍA DE MONFORT" HUASCATA - CHACLACAYO.

REF CARTA 542-2022-UCV-VA-EPG-F06L03

Mediante el presente le hago llegar mi cordial saludo a nombre de la I.E. N° 1218 "San Luis María de Montfort" de la localidad de Huascata del Distrito de Chaclacayo y a la vez, manifestarle según la solicitud a la Carta de presentación N° 542-2022-UCV-VA-EPG- F06L03/J del centro de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

En tal sentido, se le concede la autorización para la realización de trabajo de investigación científica TESIS.

Sin otro asunto en particular, hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,


Moisés E. Guizado Carmona
DIRECTOR



Anexo 8. Base de Datos

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																											
Elementos tangibles					Empatía					Seguridad					Capacidad de respuesta					Fiabilidad							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	89	
2	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	97
4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	78	
5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	96	
6	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118	
7	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	97	
8	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	77	
9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	106	
10	1	5	2	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	4	69	
11	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
13	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	120	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	

15	5	5	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	82
16	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	90
17	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	93
18	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	100
19	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	2	5	104
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	95
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	5	4	101
23	1	1	1	3	1	4	4	1	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	72
24	2	5	3	5	2	4	2	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	1	4	3	90
25	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	83
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96
27	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	83
28	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	87
29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	88
30	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	90
31	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	120
32	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	85
33	3	4	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	76

34	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	107	
35	5	5	3	5	5	4	2	2	4	5	3	4	3	3	4	5	4	2	5	5	4	4	4	4	98	
36	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	85
37	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	103	
38	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	73
39	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	69
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86
43	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	70
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	122
45	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	55
46	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	76
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
48	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	68
49	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
50	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
51	4	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	78
52	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	108

53	3	5	4	3	3	1	1	4	4	2	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	87
54	2	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	92
55	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	109
56	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	93
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	98
58	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	104
59	5	3	5	5	2	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
60	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	85
61	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	91
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
63	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	81
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
65	3	3	4	2	4	2	5	3	4	5	4	3	5	4	1	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4	86
66	2	5	4	5	5	3	3	2	3	2	4	4	2	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	5	86
67	3	2	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5	104
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	89
69	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	97
71	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	78

72	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	96
73	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	118
74	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	97
75	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	77
76	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	106
77	1	5	2	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	4	69
78	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
80	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	120
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
82	5	5	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	82
83	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	90
84	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	93
85	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	100
86	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	2	5	104
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	95
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
89	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	5	4	101
90	1	1	1	3	1	4	4	1	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	72

91	2	5	3	5	2	4	2	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	1	4	3	90
92	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	83
93	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96
94	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	83
95	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	87
96	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	88
97	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	90
98	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	120
99	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	85
100	3	4	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	76
101	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	107
102	5	5	3	5	5	4	2	2	4	5	3	4	3	3	4	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	98
103	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	85
104	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	103
105	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	73
106	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	69
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86

110	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	70
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	122
112	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	55
113	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	76
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
115	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	68
116	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
117	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
118	4	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	78
119	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	108
120	3	5	4	3	3	1	1	4	4	2	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	87

VARIABLE 2: IMAGEN INSTITUCIONAL																											
Gestión									Nivel académico									Servicios									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	93	
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	95	
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	
4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	73	
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	111	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
7	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	104	
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	84
9	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	121	
10	4	1	5	1	4	1	5	2	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	5	2	3	3	5	5	1	75	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	119	
13	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	111	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	124	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	86	
16	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	113	

17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	95
18	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	108
19	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	107
20	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	116
21	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	103
22	3	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	105
23	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	119
24	2	1	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	74
25	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	71
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	99
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	87
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	101
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
30	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	76
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	124
32	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	110
33	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	51
34	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	112
35	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	4	1	2	3	3	86

36	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	69
37	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	111
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	42
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	83
43	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	70
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	108
45	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	42
46	3	3	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	83
47	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	112
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	51
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
51	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	83
52	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	108
53	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	84
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	90

55	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	89
57	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	106
58	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	108
59	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	5	94
60	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	67
61	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	4	78
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81
64	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
65	3	4	5	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	1	5	4	3	3	4	5	4	5	95
66	3	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	2	5	3	4	5	5	5	91
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	109
68	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	93
69	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	95
70	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
71	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	73
72	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	111
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125

74	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	104
75	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	84
76	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	121
77	4	1	5	1	4	1	5	2	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	5	2	3	3	5	5	1	75
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
79	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	119
80	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	111
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	124
82	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	86
83	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	113
84	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	95
85	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	108
86	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	107
87	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	116
88	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	103
89	3	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	105
90	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	119
91	2	1	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	74
92	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	71

93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99
94	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	87
95	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	101
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
97	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	76
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	124
99	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	110
100	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	51
101	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	112
102	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	4	1	2	3	3	4	86
103	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	69
104	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	111
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77
106	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	42
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	83
110	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	70
111	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	108

112	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	42
113	3	3	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	83
114	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	112
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
116	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	51
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
118	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	83
119	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	108
120	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	84

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Rubén Martín Urquieta Huaylinos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO
DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Administración de la Educación de la UCV – Ate, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestro.

El título del proyecto de investigación es: Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Alvaro Ivan Villacorta Huaylinos
D.N.I: 42516807

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Rómulo Omar Flores Huaylinos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO
DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Administración de la Educación de la UCV – Ate, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestro.

El título del proyecto de investigación es: Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Alvaro Ivan Villacorta Huaylinos
D.N.I: 42516807

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Alipio Mamani Soncco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Administración de la Educación de la UCV – Ate, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestro.

El título del proyecto de investigación es: Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Alvaro Ivan Villacorta Huaylinos
D.N.I: 42516807

Anexo 10. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	X		X		X		
4	Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	X		X		X		
5	En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución educativa brinda atención individualizada.	X		X		X		
7	La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	X		X		X		
8	El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
9	La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
10	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	X		X		X		
12	Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.	X		X		X		
13	El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.	X		X		X		
14	Los personal de la institución educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	X		X		X		
15	Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No
Dimensión 4: Capacidad de respuesta							
16	El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	X		X		X	
17	El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	X		X		X	
18	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.	X		X		X	
19	La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	X		X		X	
20	Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).	X		X		X	
Dimensión 5: Fiabilidad							
21	Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X	
22	Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	X		X		X	
23	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	X		X		X	
24	La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.	X		X		X	
25	Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rubén Martín Urquieta Huaylinos DNI: 16175495

Especialidad del validador: Problemas de Aprendizaje

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

9 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.
DNI: 16175495

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

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Gestión							
1	En la institución educativa se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.	X		X		X		
2	En la institución educativa se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Las autoridades de la institución educativa ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.	X		X		X		
4	Las autoridades de la institución educativa realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.	X		X		X		
5	Las autoridades de la institución educativa realmente están preparadas para dirigirla.	X		X		X		
6	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.	X		X		X		
7	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.	X		X		X		
8	Creo que las autoridades de la institución educativa valoran el acto de la evaluación para mejorar.	X		X		X		
9	Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.	X		X		X		
	Dimensión 2: Nivel académico	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Realmente, la enseñanza en la institución educativa es de calidad.	X		X		X		
11	La enseñanza que reciben los estudiantes en la institución educativa, servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.	X		X		X		
12	Los estudiantes están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa	X		X		X		
13	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tiene un buen nivel.	X		X		X		
14	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.	X		X		X		
15	Con los conocimientos que reciben los estudiantes en la institución educativa les permitirá competir adecuadamente con egresados de otras instituciones.	X		X		X		
16	Los docentes de la institución educativa realizan investigación, cada uno en sus especialidades.	X		X		X		
17	Las autoridades de la institución han implementado políticas de investigación para docentes y estudiantes.	X		X		X		

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

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	X		X		X		
4	Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	X		X		X		
5	En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía							
6	La institución educativa brinda atención individualizada.	X		X		X		
7	La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	X		X		X		
8	El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
9	La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
10	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad							
11	El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	X		X		X		
12	Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.	X		X		X		
13	El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.	X		X		X		
14	Los personal de la institución educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	X		X		X		
15	Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.	X		X		X		

Dimensión 4: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	X		X		X	
17	El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	X		X		X	
18	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.	X		X		X	
19	La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	X		X		X	
20	Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).	X		X		X	
Dimensión 5: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X	
22	Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	X		X		X	
23	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	X		X		X	
24	La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.	X		X		X	
25	Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rómulo Omar Flores Huaylinos DNI: 10819007

Especialidad del validador: Administración de la Educación

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

11 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 10819007

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

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Gestión							
1	En la institución educativa se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.	X		X		X		
2	En la institución educativa se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Las autoridades de la institución educativa ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.	X		X		X		
4	Las autoridades de la institución educativa realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.	X		X		X		
5	Las autoridades de la institución educativa realmente están preparadas para dirigirla.	X		X		X		
6	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.	X		X		X		
7	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.	X		X		X		
8	Creo que las autoridades de la institución educativa valoran el acto de la evaluación para mejorar.	X		X		X		
9	Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.	X		X		X		
	Dimensión 2: Nivel académico	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Realmente, la enseñanza en la institución educativa es de calidad.	X		X		X		
11	La enseñanza que reciben los estudiantes en la institución educativa, servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.	X		X		X		
12	Los estudiantes están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa	X		X		X		
13	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tiene un buen nivel.	X		X		X		
14	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.	X		X		X		
15	Con los conocimientos que reciben los estudiantes en la institución educativa les permitirá competir adecuadamente con egresados de otras instituciones.	X		X		X		
16	Los docentes de la institución educativa realizan investigación, cada uno en sus especialidades.	X		X		X		
17	Las autoridades de la institución han implementado políticas de investigación para docentes y estudiantes.	X		X		X		

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

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	X		X		X		
4	Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	X		X		X		
5	En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía							
6	La institución educativa brinda atención individualizada.	X		X		X		
7	La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	X		X		X		
8	El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
9	La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
10	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad							
11	El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	X		X		X		
12	Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.	X		X		X		
13	El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.	X		X		X		
14	Los personal de la institución educativa cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	X		X		X		
15	Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.	X		X		X		

Dimensión 4: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	X		X		X	
17	El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	X		X		X	
18	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.	X		X		X	
19	La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	X		X		X	
20	Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).	X		X		X	
Dimensión 5: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X	
22	Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	X		X		X	
23	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	X		X		X	
24	La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.	X		X		X	
25	Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Mamani Soncco, Alipio

DNI: 7676766

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

11 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 10819007

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

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Gestión							
1	En la institución educativa se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.	X		X		X		
2	En la institución educativa se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Las autoridades de la institución educativa ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.	X		X		X		
4	Las autoridades de la institución educativa realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.	X		X		X		
5	Las autoridades de la institución educativa realmente están preparadas para dirigirla.	X		X		X		
6	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.	X		X		X		
7	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.	X		X		X		
8	Creo que las autoridades de la institución educativa valoran el acto de la evaluación para mejorar.	X		X		X		
9	Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.	X		X		X		
	Dimensión 2: Nivel académico	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Realmente, la enseñanza en la institución educativa es de calidad.	X		X		X		
11	La enseñanza que reciben los estudiantes en la institución educativa, servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.	X		X		X		
12	Los estudiantes están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa	X		X		X		
13	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tiene un buen nivel.	X		X		X		
14	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.	X		X		X		
15	Con los conocimientos que reciben los estudiantes en la institución educativa les permitirá competir adecuadamente con egresados de otras instituciones.	X		X		X		
16	Los docentes de la institución educativa realizan investigación, cada uno en sus especialidades.	X		X		X		
17	Las autoridades de la institución han implementado políticas de investigación para docentes y estudiantes.	X		X		X		

Dimensión 3: Servicios		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servicios que recibe su hijo en la institución educativa lo satisfacen plenamente.	X		X		X	
19	A las autoridades de la institución educativa les interesa mucho, dar buenos servicios a los usuarios.	X		X		X	
20	Los servicios que brinda la institución educativa son mejores a los de otras instituciones de la zona.	X		X		X	
21	Las solicitudes que se presentan en mesa de partes de la institución educativa son atendidas con puntualidad.	X		X		X	
22	Se respeta el horario de trabajo para la atención en las oficinas de la institución educativa.	X		X		X	
23	La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en el institución educativa.	X		X		X	
24	El trato es amable y desinteresado al recibir los servicios que brinda la institución educativa.	X		X		X	
25	Las autoridades de la institución educativa están interesadas en mejorar los servicios que brinda.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Mamani Soncco, Alipio

DNI: 7676766

Especialidad del validador: Estadística e investigación científica

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

11 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.

DNI: 10819007



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad del servicio educativo e Imagen Institucional en una Institución Educativa Pública, Chaclacayo 2022", cuyo autor es VILLACORTA HUAYLINOS ALVARO IVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 20-01- 2023 07:46:13

Código documento Trilce: TRI - 0508188