



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad educativa e imagen institucional de una institución pública
Callao, 2024**

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

AUTOR:

Peralta Castillo, Jose Ernesto (orcid.org/0009-0005-0176-7945)

ASESORES:

Dra. Sanabria Boudri, Fanny Miriam (orcid.org/0000-0002-2462-2715)

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

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

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad educativa e imagen institucional de una institución pública Callao, 2024", cuyo autor es PERALTA CASTILLO JOSE ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 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, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FANNY MIRIAM SANABRIA BOUDRI DNI: 06962947 ORCID: 0000-0002-2462-2715	Firmado electrónicamente por: F SANABRIABO el 10-08-2024 13:22:00

Código documento Trilce: TRI - 0848595



ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PERALTA CASTILLO JOSE ERNESTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad educativa e imagen institucional de una institución pública Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE ERNESTO PERALTA CASTILLO DNI: 41945389 ORCID: 0009-0005-0176-7945	Firmado electrónicamente por: JEPERALTACASTP el 04-08-2024 10:41:06

Código documento Trilce: TRI - 0848596

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios, a mi familia por permitirme realizar con satisfacción las metas alcanzadas, a los docentes en general que con sus teorías nos hacen día a día alcanzar la propiedad educativa como estudiantes y profesionales que somos.

Agradecimientos

Agradezco al maestro Jesús de Nazareth, porque nos bendice, nos enseña sus sabias parábolas y milagros, asimismo agradezco a la institución Vallejana por la pertinencia de poder escalar el anhelado grado académico, a los docentes de postgrado y jurados en general, muchas gracias totales.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

TABLA 1 Pruebas de normalidad de las variables de estudio.....	20
TABLA 2 Tabla de correlación de la variable calidad educativa e imagen institucional.....	21
TABLA 3 Tabla de correlación Rho Spearman de la variable imagen institucional y sus tres dimensiones	21
TABLA 4 Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa	43
TABLA 5 Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.	44
TABLA 6 Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa.	45
TABLA 7 Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.	46
TABLA 8 Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa.	47
TABLA 9 Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.	48
TABLA 10 Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa.	49
TABLA 11 Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.	50
TABLA 12 Prueba de fiabilidad de la variable calidad educativa	60
TABLA 13 Prueba de fiabilidad de la variable imagen institucional.....	60
TABLA 14 Base de datos Excel de la variable calidad educativa.....	69
TABLA 15 Base de datos Excel de la variable imagen institucional.....	74

Índice de figuras

FIGURA 1 <i>Figura correlaciones</i>	12
FIGURA 2 <i>Gráfico de barras de la variable calidad educativa</i>	15
FIGURA 3 <i>Gráfico de barras de la variable imagen institucional</i>	16
FIGURA 4 <i>Gráfico de barras de la dimensión Gestión</i>	17
FIGURA 5 <i>Gráfico de barras de la dimensión nivel académico</i>	18
FIGURA 6 <i>Gráfico de barras de la dimensión servicio educativo</i>	19
FIGURA 7 <i>Figura de la confiabilidad en SPSS de calidad educativa</i>	58
FIGURA 8 <i>Figura de la confiabilidad en SPSS de imagen institucional</i>	59
FIGURA 9 <i>Figura del recibo digital del turnitin</i>	63
FIGURA 10 <i>Figura del SPSS</i>	84
FIGURA 11 <i>Encuestas en Google Forms de la calidad educativa e imagen institucional</i>	85
FIGURA 12 <i>Figura de calcular la muestra y la población</i>	98

Resumen

Este estudio se enfoca en optimizar la gestión educativa global para garantizar una educación equitativa y efectiva, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el estudio lleva por título calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao, 2024, tiene como propósito general determinar cómo se relacionan ambas variables. El método cuantitativo se basa en la deducción e hipótesis. Los tipos de diseño no experimentales también son transversales. El estudio utilizó un enfoque descriptivo correlacional. El Método, investigación e instrumentos se utilizó un cuestionario escala Likert, con una población de 285 y una muestra de 165 escolares. Para evaluar la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, donde la calidad de la educación fue de 0,942 y la imagen de la institución fue de 0,953. Los resultados mostraron una correlación significativa de hasta 0,775 ($p < 0,05$) entre las dos variables estudiadas. La conclusión es que existe un mayor valor entre las dos variables mencionadas con un coeficiente de Rho Spearman de 0.775** y una significancia de $p=0.001 < 0.05$. Esto muestra que mejorar la calidad de la educación contribuye significativamente a fortalecer la imagen de la institución, como lo demuestran estudios en Perú.

Palabras Clave: Imagen institucional, imagen corporativa y calidad educativa.

Abstract

This study focuses on optimizing global educational management to guarantee equitable and effective education, with the Sustainable Development Goals (SDG), the study is titled educational quality and institutional image in a public institution Callao, 2024, its general purpose is Determine how both variables are related. The quantitative method is based on deduction and hypotheses. Non-experimental design types are also cross-sectional. The study used a correlational descriptive approach. The Method, research and instruments, a Likert scale questionnaire was used, with a population of 285 and a sample of 165 schoolchildren. To evaluate reliability, Cronbach's alpha coefficient was used, where the quality of education was 0.942 and the image of the institution was 0.953. The results showed a significant evaluation of up to 0.775 ($p < 0.05$) between the two variables studied. The conclusion is that there is a greater value between the two mentioned variables with a Rho Spearman coefficient of 0.775** and a significance of $p=0.001 < 0.05$. This shows that improving the quality of education contributes significantly to strengthening the image of the institution, as shown by studies in Peru.

Keywords: Institutional image, corporate image and educational quality.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende responder a la situación de la problemática global que refleja la urgencia de modernizar la gestión de la calidad educativa para garantizar equidad y eficacia en la educación. De esta manera, alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) número 4 de la ONU.

A nivel internacional, el Foro Económico Mundial 2021 revela grandes disparidades en la calidad educativa entre países, destacando a Singapur, Suiza y Finlandia como líderes (Ámbito Nacional, 2021) globalmente, los ingresos por educación han aumentado un 9%, reflejando una creciente demanda de calidad educativa (BM, 2022). La pandemia de COVID-19 exacerbó estas disputas, cerrando escuelas en 194 países y afectando a 1.600 millones de escolares (UNESCO, 2022). Estudios en América Latina muestran que instituciones con mejoras continuas fortalecen su reputación (Vegas, 2022; Rodríguez y Páez, 2022) Kalam y Hossain (2023) y Hwang y Choi (2019) resaltan la importancia del profesorado, políticas y satisfacción estudiantil. Martínez et al. (2020) enfatizan una perspectiva socioformativa, mientras que Huamán y Flores (2021) y Masserini et al. (2019) resaltaron la relevancia de una educación de calidad en la percepción institucional y la satisfacción estudiantil.

En el ámbito nacional, garantizar y mantener un servicio educativo de calidad es un desafío constante para las instituciones. El objetivo es lograr un estándar elevado en términos de calidad que cumpla con las obligaciones y aspiraciones de los escolares y sus familias. Esto incluye satisfacer a los padres y madres con el servicio educativo ofrecido, permitiendo que compartan experiencias positivas en su contexto inmediato (Bao-Condor, 2020) esta satisfacción es crucial para proyectar una imagen positiva y confiable de las instituciones educativas públicas, promoviendo un ambiente de confianza y excelencia. Sin embargo, en regiones como Loreto, Perú, solo el 5,7% de la población alcanza niveles adecuados de conocimiento, atribuible a problemas de gestión (INEI, 2020).

En el ámbito local, la educación enfrenta serios desafíos que impactan su calidad. En el distrito del Callao, la inseguridad escolar, ejemplificada por escolares que portan armas de fuego, dificulta la preservación de un entorno seguro y favorable

para el aprendizaje. Esta problemática se ve agravada por la falta de sensibilización y capacitación adecuada en atención al cliente entre administradores y docentes. Si esta situación persiste, la calidad educativa seguirá deteriorándose, perjudicando la imagen institucional y la confianza de los padres, lo cual tendrá un impacto adverso en el progreso educativo de la comunidad.

De este modo, se busca cumplir con el cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, que promueve una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como oportunidades de aprendizaje para todos.

Por lo expuesto anteriormente, se expresan las siguientes preguntas de investigación: Pregunta principal ¿Existe relación a través de las variables calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao 2024?; Preguntas específicas: ¿Existe relación entre las dimensiones gestión, nivel académico y servicios educativos y la variable imagen institucional en una institución pública Callao 2024?.

La justificación metodológica de este estudio radica en emplear un cuestionario con preguntas cerradas, validado y adaptado a las necesidades de la institución. Este enfoque permite recolectar datos esenciales para la investigación y estudios futuros, con el objetivo de mejorar la comprensión de la calidad educativa y la imagen institucional. Desde una perspectiva teórica, la investigación se fundamenta en las teorías de la calidad educativa, con la finalidad de ampliar la línea de investigación actual y producir modernos conocimientos que puedan ser aplicados al desarrollo de estrategias innovadoras. Estos nuevos enfoques podrían incidir en la elaboración de soluciones propuestas y en la revisión de políticas de gestión en la institución educativa, permitiendo abordar desafíos relacionados con la calidad educativa y comprender mejor los procesos utilizados por la institución al brindar su servicio educativo.

La justificación práctica de este estudio se basa en evaluar cómo los resultados afectan la percepción pública de la institución. Con base en estos hallazgos, se podrán proponer mejoras en la gestión educativa que se traduzcan en un mejor servicio para los escolares. Así, se pretende no solo optimizar la imagen externa de la institución, sino también mejorar la calidad y seguridad educativa proporcionada.

Por último, la justificación social de esta investigación es esencial, dado que busca producir una impresión positiva en la sociedad. Mediante la evaluación de la calidad educativa e imagen institucional, se pretende contribuir al fortalecimiento de la institución y, en última instancia, mejorar la vivencia educativa de los escolares. Esta justificación resalta la importancia de abordar estos aspectos no solo a nivel interno, sino también en su proyección hacia la comunidad en general.

Asimismo, se formularon los subsiguientes objetivos: objetivo principal: determinar la relación que existe entre las variables calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao 2024; objetivos específicos: determinar la relación que existe entre las dimensiones gestión, nivel académico y servicios educativos y la variable imagen institucional en una institución pública Callao 2024.

Kalam, A., & Hossain, M.A. (2023) donde este estudio analiza las dimensiones de la calidad educativa y su influencia en la imagen institucional, además del papel mediador del agrado estudiantil. Se utilizó un sistema de ecuaciones estructurales, para describir los factores y las variables mediadoras que afectan la QoES y, como resultado final, se realizaron pruebas de hipótesis en las 302 muestras. Los resultados muestran que el profesorado, la investigación y la infraestructura, el plan de aprendizaje y programa de aprendizaje, y las políticas y el presupuesto son aspectos importantes de una educación de calidad. La investigación encontró que la educación de calidad afecta significativamente la imagen de los colegios y universidades. Además, La satisfacción de los escolares es crucial para prever la imagen institucional. No obstante, el presente estudio no encontró evidencia de un efecto mediador del agrado estudiantil en dicha relación entre QoES e imagen institucional, que es la principal novedad de este estudio.

Por su lado, Nasution et al. (2023) abordan como objetivo de estudio la repercusión de la calidad de la información en los procesos evaluados en la cantidad total de escolares, siendo 396 en total y 123 en período de prueba en 2021. El método de recolección se realizó a través de entrevistas, cuestionarios e investigación bibliográfica, para el análisis de regresión múltiple mediante análisis de ruta. Teniendo como resultado el carácter de la información, las instalaciones y los egresados impactan directamente y de forma significativa en la imagen de marca, tanto simultánea como parcialmente.

Por su parte, Ramírez y Castillo (2021) tienen como propósito efectuar un análisis minucioso de la literatura actual, con el fin de potenciar las oportunidades de investigación y mejorar la competencia académica. Un método científico que cambia la realidad. Además, las habilidades de investigación deben considerar habilidades que puedan contribuir a las habilidades académicas de los escolares. Como resultados tras aplicar los criterios de calidad se analizaron 42 artículos. Los temas de análisis incluyen tendencias conceptuales teóricas en la investigación de innovación educativa, tendencias prevalecientes y herramientas metodológicas, hallazgos sobre habilidades de investigación innovadoras en el desarrollo de la alfabetización académica, se exploran tipos de innovación vinculados a la lectura y escritura académica, así como investigaciones y desafíos futuros en esta área, también investigaciones y desafíos futuros propuestos en esta área de procesos. Y finalmente como resultado se identificó una falta de estudios enfocados en mejorar habilidades de alfabetización académica usando modelos innovadores de análisis que integren efectivamente estos tres componentes. Por ejemplo, Rodríguez y Páez (2022) examinaron cómo se relacionan la calidad educativa y la imagen corporativa en las escuelas argentinas, destacando que ofrecer una experiencia educativa sobresaliente es clave para reforzar la reputación de las instituciones. Diversos estudios realizados en países latinoamericanos han abordado este tema.

Martínez et al. (2020) se enfocan en un artículo cuyo objetivo es investigar la calidad educativa desde un panorama socioformativo, utilizando un método para el análisis detallado de la literatura utilizando mapas conceptuales de ocho ejes. Los resultados revelan que esta perspectiva fomenta la colaboración entre actores educativos para desarrollar habilidades y abordar problemas locales, en lugar de centrarse exclusivamente en pruebas estandarizadas y certificaciones. Se concluye que se requieren más estudios teóricos y empíricos para respaldar un concepto de calidad educativa que responda a los retos actuales de la sociedad del conocimiento según la perspectiva socioformativa. Asimismo, Huamán y Flores (2021) estudiaron la impresión de los proyectos modernos de la calidad educativa en la imagen de los colegios, determinando que aquellos que logran certificaciones de calidad y reconocimientos son mejor valorados por la comunidad.

Por parte, Hwang y Choi (2019) proponen como objetivo de su estudio crear un modelo destinado a investigar cómo se relacionan la calidad educativa, la satisfacción estudiantil, la imagen institucional y las intenciones de comportamiento en universidades privadas coreanas. Se aplicó una encuesta a escolares de negocios para analizar estas relaciones. Los resultados indicaron que la calidad educativa, abarcando aspectos como tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, influye directamente al agrado de los escolares y en la representación sobre la imagen institucional. Además, la imagen institucional y el agrado estudiantil afectan las intenciones de comportamiento de los escolares.

A su vez, Masserini et al. (2019) indican que el propósito de estudio fue examinar cómo la calidad educativa y la imagen institucional afectan la satisfacción total de los escolares con su vivencia universitaria. Utilizando modelos de ecuaciones estructurales, se formularon y aprobaron diversas hipótesis. La investigación, basada en cuestionarios enviados a 14,870 escolares. Los resultados revelaron que la calidad de cursos y conferencias es clave para la satisfacción y lealtad estudiantil. Además, se destacó que la imagen de la universidad tiene impactos directos e indirectos en la satisfacción y lealtad de los escolares, así como la efectividad de la enseñanza y el proceso de aprendizaje.

A nivel nacional se encontraron los siguientes estudios: Salinas (2023), el estudio examinó cómo la gestión del desempeño afecta la imagen institucional en unidades de administración educativa local. Utilizando un enfoque transversal, no experimental y de correlación descriptiva, se examinó una muestra de 88 colaboradores seleccionados aleatoriamente de una población de 185, con un margen de error del 7%. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas. Los hallazgos revelaron que tanto la gestión basada en resultados como la imagen institucional fueron calificadas como regulares. El estudio concluye que la gestión por resultados ejerce una influencia notable en la imagen institucional, con una significancia estadística de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.465.

Ruiz et al. (2023) realizan un estudio que examina la relación entre la calidad de la educación y el logro de metas universitarias desde una perspectiva cuantitativa y un enfoque descriptivo correlacional. Este estudio involucró a 52 trabajadores universitarios encargados de la gestión de calidad y utilizó encuestas para recopilar

datos. Los resultados confirmaron que la calidad educativa está vinculada al logro de las metas universitarias. Se recomienda implementar iniciativas de sensibilización y ajustar las metas a los recientes cambios sociales derivados de la pandemia para garantizar la calidad educativa.

Malca (2023) indicó que el estudio utilizó un diseño no experimental, correlacional, descriptivo y transversal, empleando métodos cuantitativos para analizar la relación entre la calidad educativa y la imagen institucional del Ministerio Público en Lima en el año 2023. Los datos se recopilan a través de encuestas y son analizados por expertos. Los resultados del estudio muestran que existe una correlación significativa entre las variables con un coeficiente de Rho Spearman de 0.290 y una significancia de 0.006, esto nos permitió aceptar la hipótesis alternativa y concluir que una percepción más positiva de la imagen de la institución está relacionada con una mejor calidad educativa.

Romero-Carazas (2023) realizó un estudio para investigar la relación entre la calidad educativa y la imagen institucional. Los principales resultados muestran que el 47,6% (182) de los encuestados consideró las preguntas del cuestionario como promedio, se puede observar que la calidad de la educación está directamente vinculada tanto con la imagen institucional como con la percepción de la calidad educativa (0,996, $p < 0,005$). Se concluyó que hubo suficiente seguridad, empatía y tangibles para mostrar una relación directa entre estas dimensiones y la imagen institucional.

Villacorta (2022) en cuya investigación se titula la calidad de la educación y la imagen institucional. La técnica utilizada fue una escala Likert con cuestionarios, la efectividad del instrumento se realizó mediante evaluación especial y su confiabilidad usando el alfa de Cronbach, elaborando como valor de 0.863 para la variable calidad educativa y 0.874 para imagen institucional, lo que demuestra una alta credibilidad. Los resultados de la hipótesis general mostraron una relevancia bilateral de $0.000 < 0.05$, infiriendo una concordancia entre las variables. También, el cociente de relación Rho de Spearman de 0.689 indica que existe una relación real entre las variables.

Díaz (2020) tuvo como propósito estudiar la correlación entre las variables de calidad educativa e imagen institucional en una muestra de 100 alumnos

universitarios, mediante la aplicación de dos encuestas. Se empleó un enfoque cuantitativo correlacional, diseño transversal no experimental. Los principales descubrimientos manifestaron que el 22.0% de las variables de calidad educativa se consideraron apropiadas, mientras que el 78.0% se consideraron menos apropiadas. Finalmente, se concluyó que el 28.0% pensó que la empatía era suficiente, y el 72.0% que no lo era.

Paz (2020) plantea como su objetivo principal es evaluar la relación entre la imagen institucional de una institución educativa y la calidad de la educación. El estudio fue no experimental y descriptivo, utilizando un diseño correlacional y transversal, encuestando a 157 padres. Los resultados muestran que la mayoría cree que la imagen del colegio es media o mala (79,6%), y la calidad de la educación también es media o mala (80,9%). Se encontró una relación muy significativa y directa entre estas dos variables con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,852.

Según la Ley 28044 de Educación en Perú, establece que la educación tiene como propósito promover el desarrollo humano, el ejercicio de la ciudadanía y el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Por otro lado, para la apreciación de la calidad educativa, se han adoptado las cinco dimensiones propuestas por Evans y Lindsay (2008): Confiabilidad o fiabilidad: Se refiere a la capacidad de realizar acciones. Capacidad de respuesta: es el deseo y el compromiso de los gerentes de servicio de apoyar a los clientes y brindar un trabajo oportuno. Seguridad: Duque (2016) habla del conocimiento y la cordialidad de los trabajadores y su amplitud para infundir confianza y seguridad. Empatía: Según López et al. (2014), es el cuidado individualizado que las compañías brindan a sus usuarios. Tangibles: se refiere a las ubicaciones reales, el grupo, el personal y los elementos de comunicación. Estas dimensiones permiten evaluar de manera integral la calidad educativa ofrecida por las instituciones, con el fin de determinar áreas de progreso y garantizar una educación de calidad para los alumnos.

En la teoría de la variable imagen institucional, según Moles (2015) menciona en su libro el siguiente análisis como bases teóricas: Se refiere a la manera en que distintos públicos ven a una institución o empresa. Esta imagen se forma a partir de la comunicación, las acciones y la reputación de la entidad, y juega un papel crucial

en la confianza y en las relaciones con los stakeholders, incluyendo a clientes, personal, socios comerciales y el público en general.

Las teorías sobre la imagen institucional incluyen: la Teoría de la Identidad Corporativa, que plantea que la imagen institucional surge de la identidad de la organización, la cual comprende su misión, visión, valores y cultura; la Teoría de la Comunicación Organizacional, que examina cómo la comunicación interna y externa influye en la percepción pública y en la formación de la imagen; y la Teoría de la Reputación, que se centra en cómo las acciones y la comunicación de una organización afectan su reputación y, por ende, su imagen institucional. Entre las características de la imagen institucional destacan: la consistencia, que requiere que la imagen sea coherente en todos los canales de comunicación y acciones de la organización; la percepción, que se basa en cómo los públicos interpretan la institución a partir de sus experiencias y relaciones; el dinamismo, que refleja cómo la imagen puede cambiar debido a factores internos y externos como crisis o cambios en la dirección; y la multidimensionalidad, que abarca aspectos variados como la calidad educativa, la responsabilidad social, la innovación y la atención al cliente. Una imagen institucional sólida ofrece varias ventajas: genera confianza y credibilidad entre los públicos, lo que mejora la reputación de la organización; fomenta la lealtad del cliente, incrementando la retención; facilita la atracción de talento, ya que es más atractiva para potenciales empleados; y proporciona una ventaja competitiva, diferenciando a la organización en un mercado competitivo.

Según Moles (2015), las dimensiones de la imagen institucional son: Confiabilidad, que se describe la capacidad de la institución para satisfacer sus promesas y ofrecer servicios consistentes; Competencia de Contestación, que evalúa la habilidad para responder eficazmente a las consultas y necesidades de los clientes; Seguridad, que abarca la percepción de apoyo de intereses y datos; Empatía, que implica entender y atender las necesidades de los clientes de forma personalizada; y Tangibles, que incluyen los elementos físicos y visuales que representan la calidad educativa y la imagen institucional. Estas dimensiones son cruciales para construir y mantener una imagen institucional positiva.

En la teoría de la variable imagen institucional mencionaré a Capriotti (2013) la cual analizamos en su libro lo siguiente: La imagen corporativa se define como el

conjunto de características, principios y creencias que perfilan a una institución y la distinguen en el mercado. Esta identidad es esencial para la estrategia de comunicación corporativa, ya que constituye la base de la percepción pública. El análisis de la imagen corporativa se centra en aspectos como la comunicación corporativa, la gestión de marcas y la percepción de la identidad organizacional, cooperando a comprender cómo una organización se presenta y es percibida por su audiencia. Las características de la imagen corporativa reflejan la personalidad de la institución, influenciada por su ética, filosofía de trabajo y comportamientos cotidianos. Entre sus atributos principales se incluyen: los atributos básicos de identificación, que permiten a la organización diferenciarse de otras y ser preferida en el mercado; y la personalidad de la organización, que comunica sus valores y misión, impactando en la percepción pública. Una imagen corporativa sólida ofrece varias ventajas: facilita la diferenciación de la competencia, permitiendo que la organización se destaque en un entorno competitivo; genera confianza y credibilidad, fortaleciendo las relaciones con públicos clave; facilita la identificación y preferencia de la marca, contribuyendo a una fácil reconocimiento y preferencia; y fomenta la fidelización de clientes y empleados, ya que una imagen coherente ayuda a mantener lealtad tanto de clientes como de empleados. La relación entre imagen corporativa y calidad educativa es significativa. La calidad educativa es crucial para cualquier institución educativa y está estrechamente vinculada a su imagen corporativa. En contextos como el distrito del Callao, problemas de inseguridad, como la presencia de escolares armados, complican el mantenimiento de un entorno educativo de calidad. Esta situación no solo afecta el ambiente de aprendizaje, sino que también impacta negativamente en la percepción pública de la institución.

A continuación de las teorías de la variable calidad educativa mencionaré lo siguiente: La calidad educativa se define como la percepción de los usuarios sobre la eficacia y eficiencia del servicio educativo recibido. Según Rodríguez (2018) esto implica no solo satisfacer las necesidades de los escolares, sino también cumplir con sus expectativas. Martín y Díaz (2018) destacan que aspectos como la capacidad de respuesta, la seguridad, la fiabilidad, y el elemento tangible son fundamentales para evaluar esta calidad. En el contexto educativo, la calidad se manifiesta a través de una formación adecuada que prepare a los individuos para abordar los retos del desarrollo humano y el aprendizaje continuo (Chipana, 2015). Por tanto, la calidad

educativa demanda ajustes constantes en la gestión y mejoras en los procesos de enseñanza (García et al., 2018).

En cuanto a las teorías que explican la calidad educativa educativo, la teoría de la calidad total se enfoca en una gestión que busca satisfacer las expectativas de clientes, empleados e inversionistas mediante el uso eficiente de los recursos (López, 2015). Esta teoría resalta la importancia de crear relaciones duraderas con los proveedores y reducir los costos totales. Por otro lado, Zeithaml y Parasuraman (2004) identifican cinco factores clave que determinan la calidad educativa: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos factores interactúan para crear una experiencia de un servicio que satisfaga las expectativas del usuario y asegure su satisfacción. Las características de la calidad educativa incluyen varios aspectos clave: su complejidad y totalidad, ya que abarca dimensiones como la calidad de la docencia, la infraestructura y los aprendizajes, cada una con criterios de evaluación específicos (Aguerrondo, 2011). También se considera el contexto social e histórico, pues la calidad educativa debe adaptarse a los patrones históricos, sociales y culturales del entorno para ser efectiva y relevante (Aguerrondo, 2011). Además, la eficiencia del servicio no se mide únicamente por el costo, sino por la capacidad de optimizar los recursos disponibles para ofrecer una educación de alta calidad a toda la población (Aguerrondo, 2011). Las ventajas de implementar una educación de alta calidad son diversas: mejora la satisfacción y lealtad de los usuarios, lo cual incrementa la lealtad hacia la institución educativa (Vera et al., 2021); eleva la competitividad y rentabilidad de las instituciones, permitiéndoles sobresalir en un mercado cada vez más competitivo (Font y Ruis, 2017); y contribuye al desarrollo integral del estudiante, preparándolo para enfrentar los retos del futuro y sobresalir en diversas áreas de la vida (Muñoz, 2003). La calidad educativa según Evans y Lindsay (2008): El control de calidad se define como el conjunto de procesos y procedimientos diseñados para asegurar que los productos o servicios cumplan con los criterios establecidos. Este enfoque implica una supervisión y evaluación sistemática para identificar y corregir cualquier desviación de los estándares predefinidos. Entre las principales teorías del control de calidad se destacan: la Teoría de la Calidad Total (TQM), que busca la mejora continua en todos los aspectos de la organización e involucra a todos los empleados; el Ciclo de Deming (PDCA), que promueve la mejora mediante las etapas de planificar, hacer, verificar y

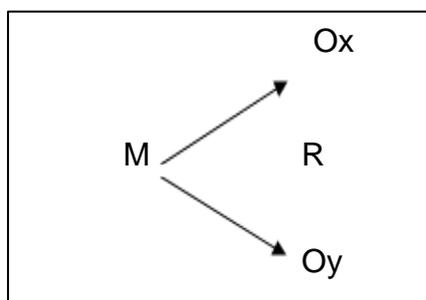
actuar; Seis Sigma, que emplea datos para reducir la variabilidad y eliminar defectos; y el Control Estadístico de Procesos (SPC), que aplica técnicas estadísticas para supervisar y gestionar los procesos. Las características fundamentales del control de calidad incluyen la prevención de defectos, que se enfoca en evitar problemas antes de que surjan mediante el uso de métricas y análisis de datos; la mejora continua, que promueve la evolución constante de procesos y productos; y la participación de los empleados, que es crucial para involucrar a todos los niveles de la organización en la búsqueda de la calidad. Además, enfocarse en el cliente es vital para satisfacer sus necesidades y expectativas. El control de calidad ofrece múltiples beneficios: reduce costos al minimizar defectos y retrabajos, mejora la satisfacción del cliente al garantizar productos y servicios de alta calidad, optimiza la eficiencia operativa al reducir el desperdicio, proporciona una ventaja competitiva al diferenciarse en el mercado, y asegura el cumplimiento normativo al cumplir con las regulaciones y estándares de la industria.

Asimismo, se formularon las siguientes hipótesis: Hipótesis principal existe relación a través de las variables calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao 2024; Hipótesis específicas: existe relación entre las dimensiones gestión, nivel académico y servicios educativos y la variable imagen institucional en una institución pública Callao 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue de tipo básico, utilizando teorías relacionadas con las variables estudiadas para obtener implicaciones prácticas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se desarrolló en un contexto natural sin manipulación de variables y fue de carácter transversal, realizado en un momento específico. Con un enfoque cuantitativo, el estudio empleó un método hipotético-deductivo que incluyó análisis del fenómeno, formulación de hipótesis y deducción de conclusiones lógicas (Farji, 2007). El diseño fue no experimental.

Figura 1
Figura Correlaciones



M: La muestra tiene 165 escolares.

Ox : La calidad educativa.

Oy : La imagen institucional.

R: La correlación de la calidad educativa y la imagen institucional.

Variables: Según Moles (2015) la explicación conceptual de la imagen institucional se refirió a la percepción global y relativa de la organización por parte de actores internos y externos. Por otro lado, la definición operativa de la imagen institucional incluyó acciones específicas y estratégicas que la organización emprendió para gestionar y mejorar su imagen entre diversos grupos de interés. La imagen institucional operativa se concretó en prácticas cuantificables y específicas que buscaron establecer una imagen coherente, distintiva y positiva de la entidad tanto en el mercado como en la sociedad. Asimismo, Evans y Lindsay (2008) definieron la interpretación conceptual de la calidad educativa como un conjunto de características, prácticas y resultados

que garantizan un proceso educativo eficaz, justo y significativo para todos los escolares.

Población y muestra: La población del estudio, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refiere al conjunto total de individuos o grupos que mantienen algún vínculo con la organización, incluyendo empleados, escolares, clientes, socios y otros actores relevantes. Esta población es representativa de todos aquellos que pueden ofrecer una perspectiva valiosa sobre la percepción de la imagen institucional de la entidad. En contraste, la muestra es un subconjunto seleccionado de esta población, elegido de manera que refleje adecuadamente las características y diversidad del grupo total. La muestra se utilizó para obtener datos específicos y relevantes sobre la imagen institucional, permitiendo así un análisis más manejable y preciso.

Métodos e instrumentos de investigación: De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio utilizó encuestas digitales y encuestas impresas como métodos principales. Se utilizó una guía de observación para la recolección de datos que registraron el desempeño de los escolares durante las actividades de aprendizaje en el aula. Estos instrumentos, desarrollados por Villacorta (2022), constaron de 50 preguntas, distribuidas en 25 ítems, diseñados para evaluar dos variables y sus dimensiones respectivas. La validación de estos instrumentos fue llevada a cabo por dos expertos con doctorado y dos con maestría, quienes confirmaron la adecuación y pertinencia de cada ítem en relación con el tema de investigación.

Tratamiento estadístico: Para el tratamiento estadístico se siguieron los siguientes pasos: se recopiló datos utilizando Microsoft Office Excel como primera herramienta de recopilación de datos. Luego se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos.

Aspectos éticos: La investigación se basó en las directrices establecidas por la Universidad César Vallejo, respetando a los participantes y siguiendo principios éticos rigurosos. Se solicitó el consentimiento informado a los participantes y se aseguró la privacidad de los escolares encuestados digitalmente. Se aseguró la integridad y la precisión de los datos mediante el uso de Turnitin Draft Coach para evitar el plagio y mantener la calidad de la investigación. Se adoptó el formato de redacción APA en

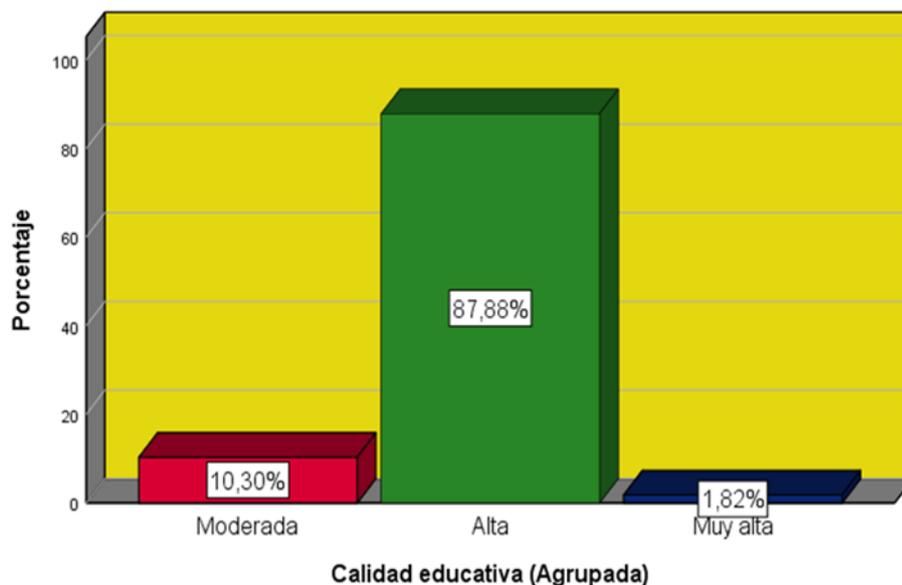
su 7ma edición y se cumplieron las normativas institucionales establecidas en la Resolución de la Vicerrectoría de Investigaciones N° 081-2024-VI-UCV, emitida el 1 de abril de 2024. Además, se sustentó teóricamente la investigación con citas de fuentes relevantes, se aplicaron metodologías estadísticas adecuadas y se presentó correctamente la bibliografía.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados de la estadística descriptiva

Figura 2

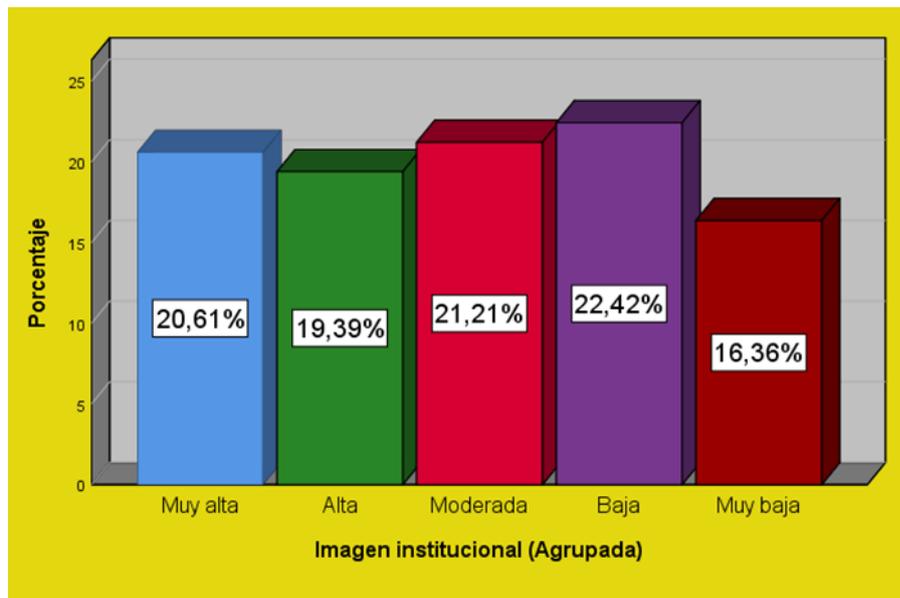
Gráfico de barras de la variable calidad educativa



En la Figura 2 indica que la mayoría de los encuestados percibe la calidad educativa como "Alta", con un 87.88% del total, mientras que un 10.30% la percibe como "Moderada" y solo un 1.82% la califica como "Muy alta". Esta distribución indica que, aunque la apreciación predominante es positiva, existe un pequeño porcentaje que evalúa la calidad educativa en niveles inferiores o superiores al promedio.

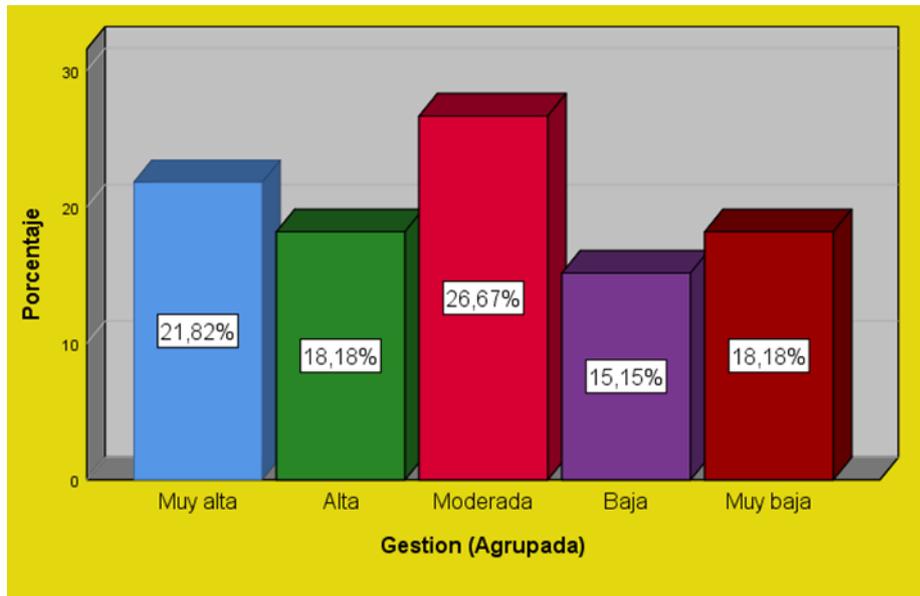
Figura 3

Gráfico de barras de la variable imagen institucional



En la Figura 3 muestra la apreciación de la imagen institucional, donde el 20.61% de los encuestados la considera "Muy alta", el 19.39% "Alta", el 21.21% "Moderada", el 22.42% "Baja" y el 16.36% "Muy baja", reflejando una opinión variada con una tendencia ligeramente hacia la baja valoración.

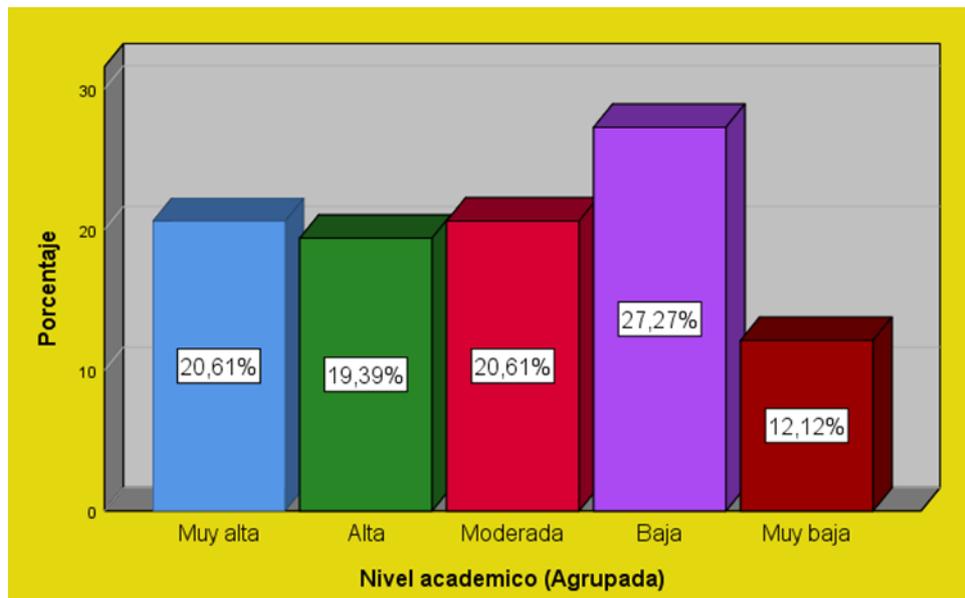
Figura 4
Gráfico de barras de la dimensión Gestión



En la Figura 4, la gestión es calificada como "Muy alta" por el 21.82%, "Alta" por el 18.18%, "Moderada" por el 26.67%, "Baja" por el 15.15% y "Muy baja" por el 18.18%, mostrando también una diversidad de opiniones con una mayor concentración en la valoración moderada. Ambas gráficas indican percepciones mixtas, con una inclinación hacia la valoración media y baja, lo que sugiere posibles áreas de mejora tanto en la imagen institucional como en la gestión.

Figura 5

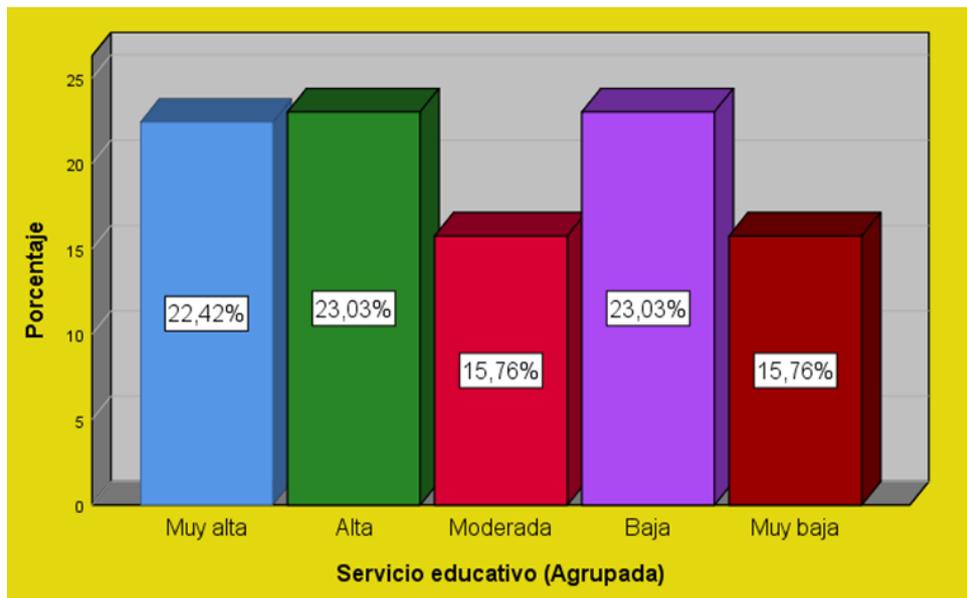
Gráfico de barras de la dimensión nivel académico



En la Figura 5, la apreciación del nivel académico entre los encuestados varía, con el nivel "Baja" registrando el porcentaje más alto con un 27.27%, seguida de los niveles "Muy alta" y "Moderada", ambas con un 20.61%, mientras que "Alta" tiene un 19.39%, y "Muy baja" cuenta con el menor porcentaje, que es 12.12%.

Figura 6

Gráfico de barras de la dimensión servicio educativo



En la Figura 6 la apreciación del servicio educativo varía significativamente entre los encuestados, con los porcentajes más altos concentrándose en los niveles de "Alta" y "Baja", ambas con un 23.03%, mientras que las percepciones de "Muy alta" y "Muy baja" tienen porcentajes similares, alrededor del 22.42% y 15.76% respectivamente, y la categoría "Moderada" representa también un 15.76% de las respuestas.

3.2 Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

TABLA 1

Pruebas de normalidad de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad educativa	,124	165	,000
Imagen institucional	,110	165	,000

La Tabla 1 indica que las distribuciones de las variables "Calidad educativa" e "Imagen institucional" no son normales. Para la "Calidad educativa", el estadístico de la prueba es 0.124 con un valor de significación (p-valor) de 0.000, muestra diferencias significativas entre la distribución de los datos y la distribución estándar. Esto significa que la forma en que se distribuyen los puntajes de calidad de la educación no se ajusta al modelo de curva tradicional. De manera similar, para la "imagen institucional", el estadístico de la prueba es 0.110, también con un valor de significación de 0.000. Esto confirma que la distribución de los puntajes de imagen institucional tampoco se ajusta a una distribución normal. En ambas situaciones, la cantidad de participantes es de 165, y los resultados son consistentes en señalar que las distribuciones no son normales, lo cual es relevante para la elección de métodos estadísticos en el análisis de estos datos.

3.3 Resultados de correlación Rho Spearman

TABLA 2

Tabla de correlación de la variable calidad educativa e imagen institucional

		Calidad educativa	
Rho Spearman	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	.775**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	165

En la Tabla 2, la tabla ilustra la conexión entre la calidad educativa y la imagen institucional, evaluada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente, que es 0.775, indica una fuerte correlación positiva entre las dos variables. Esto implica que un incremento en la calidad educativa tiende a mejorar la percepción de la imagen institucional. La significancia bilateral es inferior a 0.001., lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. El análisis se realizó con una muestra de 165 casos.

TABLA 3

Tabla de correlación Rho Spearman de la variable imagen institucional y sus tres dimensiones

		Gestión	Nivel académico	Servicios educativos	
Rho de Spearman	V2 imagen institucional	Coefficiente de correlación	,749**	,605**	,742**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	165	165	165

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 3, la tabla muestra que la imagen institucional tiene una fuerte correlación positiva con la gestión (0.749), el nivel académico (0.605) y los servicios educativos (0.742), indicando que a medida que mejoran estos aspectos, también mejora la apreciación de la imagen institucional. Todas las correlaciones son estadísticamente significativas con un valor de p de 0.000, basadas en una muestra de 165 casos, lo que confirma que estas relaciones son robustas y no se deben al azar.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue identificar la relación entre la calidad educativa y la imagen institucional, la cual se determinó mediante la prueba de correlación de Rho Spearman $r=0.775$ entre ambas variables mencionadas, también en el cuadro se puede ver que el valor de significancia bilateral (Sig.) es inferior a 0.05 ($p < 0.001$), y que la muestra incluyó a 165 escolares. Por consiguiente, se puede afirmar que existe una correlación positiva significativa entre las variables relacionadas con la calidad de la educación. e imagen institucional. Para alcanzar este propósito, el estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo. En este contexto, se evaluaron la calidad educativa y la imagen institucional mediante encuestas dirigidas a los escolares de cuarto año de secundaria de una institución educativa pública en Callao, en 2024. De igual manera, los resultados descriptivos de Villacorta 2022 muestran que la apreciación de los padres sobre la calidad educativa muestra que esta variable se encuentra en un nivel normal (51,7%), seguida de un nivel alto (46,7%) y finalmente un nivel bajo (1,7%). Una prueba de hipótesis general mostró una significancia bilateral de 0,000, menor a 0,05, esto indica que existe una relación entre las variables. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman, con un valor de 0,689, indica que los resultados son coherentes con las dos variables analizadas en este estudio.

De forma similar, Paz (2020) indica que el 52.8% de los padres perciben la imagen de la institución como de nivel medio, mientras que el 26.8% la considera deficiente y el 20.4% la ve como buena. Esto sugiere que la institución se encuentra mayormente en un nivel medio a bajo. En cuanto a la calidad educativa, el 51.0% de los padres la califica como media, el 29.9% como baja y el 19.1% como alta. Por lo tanto, la calidad educativa también se sitúa en un nivel medio a bajo. Además, Se detecta una relación directa y altamente significativa entre la imagen institucional y la calidad educativa, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.852. Este hallazgo confirma que existe una relación significativa entre estas dos variables, respaldando la idea de que la apreciación de la calidad educativa está estrechamente vinculada con la imagen de la institución. Sin embargo, MALCA (2023) es que el coeficiente de correlación de la prueba Rho de Spearman es 0,290* y la significancia es $0,006 < 0,050$, lo que rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula

ya que la mejor calidad educativa aumenta. El alfa de Cronbach es de 0.946, lo que demuestra que los resultados no concuerdan con los resultados de este estudio debido a que no existe una relación significativa entre estas dos variables entre la calidad de la educación y la imagen de la institución. En mi estudio, la primera tabla muestra que existe una fuerte correlación positiva entre la calidad de la educación y la imagen de la institución (coeficiente de correlación es 0,775), mientras que en el estudio MALCA (2023) se observó una correlación más débil entre la imagen de la institución. empresa y servicios. Correlación positiva (coeficiente de correlación). es 0,264).

El propósito principal de este estudio es examinar la relación entre la calidad educativa y la imagen de las instituciones públicas del Callao, 2024. Los resultados mostraron que existe una notable correlación positiva entre estas variables, reflejada en un coeficiente Rho de Spearman de 0,775 y un valor de $p < 0,001$. En una muestra de 165 escolares. Esto indica que las mejoras en la calidad educativa están asociadas con una mejor apreciación de la imagen de la institución. Al comparar estos resultados con estudios anteriores, se pueden identificar similitudes y diferencias. Kalam y Hossain (2023) también encontraron una relación significativa entre la calidad educativa y la imagen institucional, aunque no encontraron un efecto mediador significativo de la satisfacción de los escolares sobre esta relación.

Esta diferencia puede deberse a los diferentes métodos utilizados, ya que utilizaron modelos de ecuaciones estructurales con diferentes muestras y se centraron en variables mediadoras. Por otro lado, Nasution et al. (2023) encontraron que la calidad de la información, las instalaciones y los exalumnos influyeron significativamente en la imagen institucional, lo que es consistente con mis hallazgos sobre la importancia de la gestión y los servicios educativos en las percepciones institucionales.

Ramírez y Castillo (2021) destacaron la necesidad de mejorar las habilidades de investigación académica y la calidad educativa para optimizar la reputación institucional. Esta perspectiva teórica coincide con la importancia que mi estudio atribuye al nivel académico como un factor clave para la imagen institucional.

Martínez et al. (2020) subrayan una perspectiva socioformativa que promueve la colaboración entre actores educativos para enfrentar problemas locales. Mis hallazgos también destacan la relevancia de un enfoque integral en la calidad educativa, aunque mi estudio se centra más en la apreciación y satisfacción estudiantil como indicadores de imagen institucional.

Hwang y Choi (2019) y Masserini et al. (2019) de manera similar, se descubrió que la calidad educativa y la dicha de los escolares influyen directamente en la apreciación de la institución y en la fidelidad de los escolares. Estos hallazgos apoyan mis conclusiones sobre la relevancia de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en la reputación de la institución.

En general, mis resultados son consistentes con varios estudios previos, aunque difieren en algunos aspectos metodológicos y el enfoque de las variables mediadoras. La fuerte correlación encontrada entre la calidad educativa y la imagen institucional en mi estudio subraya la necesidad de mejorar continuamente la calidad educativa para fortalecer la apreciación institucional.

El objetivo principal de este estudio es evaluar la relación entre la calidad educativa y la imagen institucional en una institución pública en Callao en 2024. Los objetivos específicos incluyen analizar la relación entre la gestión y la imagen institucional, el nivel académico y la imagen institucional, y los servicios educativos y la imagen institucional. De una muestra de 165 escolares existe una correlación positiva significativa entre la calidad de la educación y la imagen de la institución con un coeficiente Rho de Spearman de 0,775 y un valor $p < 0,001$. Estos resultados indican que mejorar la calidad de la educación está vinculado con una apreciación más favorable de la imagen de la institución.

Para entender estos hallazgos, es relevante revisar teorías y estudios previos sobre la imagen institucional y la calidad educativa.

En cuanto a la calidad de la educación, Evans y Lindsey (2008) propusieron cinco dimensiones principales: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estas dimensiones permiten evaluar de manera integral la calidad de la educación que ofrece la institución e identificar áreas donde se deben realizar mejoras para asegurar una educación de calidad para los estudiantes.

Comparando estos resultados con estudios previos, encontramos similitudes y diferencias. Kalam y Hossain (2023) identificaron la relación significativa entre calidad educativa e imagen institucional, aunque no encontraron un efecto mediador significativo de la satisfacción estudiantil en esta relación. Esto podría deberse a las diferencias metodológicas, ya que utilizaron un modelo de ecuaciones estructurales con una muestra diferente y se centraron en variables mediadoras. En contraste, mi investigación se centra directamente en la relación entre calidad educativa e imagen institucional, sin considerar variables mediadoras.

Nasution et al. (2023) descubrieron que la calidad de la información, las instalaciones y los egresados impactan significativamente la imagen de la institución. Estos hallazgos son consistentes con mis resultados, que destacan la importancia de la gestión y los servicios educativos en la apreciación institucional. Sin embargo, sus métodos de recolección de datos y análisis, incluyendo entrevistas y cuestionarios, añaden una perspectiva más cualitativa a la relación estudiada.

Ramírez y Castillo (2021) subrayan la necesidad de mejorar las habilidades de investigación académica y la calidad educativa para optimizar la reputación institucional. Este enfoque coincide con mi estudio en la importancia del nivel académico como un factor clave para la imagen institucional, aunque Ramírez y Castillo se centran más en las oportunidades de investigación y competencias académicas.

Martínez et al. (2020) abordan la calidad educativa desde una perspectiva socioformativa, promoviendo la colaboración entre actores educativos para enfrentar problemas locales. Aunque mi estudio también reconoce la relevancia de un enfoque integral en la calidad educativa, se centra más en la apreciación y satisfacción estudiantil como indicadores de imagen institucional.

Hwang y Choi (2019) y Masserini et al. (2019) encontraron que la calidad educativa educativo y la dicha estudiantil influyen directamente en la imagen institucional y la fidelización de los escolares. Estos resultados respaldan mis hallazgos sobre la importancia de los servicios educativos y la dicha de los escolares en la reputación institucional. Sin embargo, sus estudios se llevaron a cabo en

contextos universitarios, lo que podría influir en las diferencias observadas en la relación entre las variables.

En resumen, mis resultados son coherentes con varias investigaciones previas, aunque difieren en algunos aspectos metodológicos y en el enfoque de las variables mediadoras. La fuerte correlación encontrada entre la calidad educativa y la imagen institucional en mi estudio subraya la necesidad de mejorar continuamente la calidad educativa para fortalecer la apreciación institucional. Las diferencias observadas pueden atribuirse a las variaciones en los contextos de estudio, las metodologías empleadas y las muestras analizadas. Esta investigación contribuye al entendimiento de cómo la calidad educativa impacta la imagen institucional y destaca la importancia de adoptar enfoques integrales y específicos para mejorar la educación y su apreciación pública.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación entre la calidad educativa y la imagen institucional, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.775** y una significancia de $p=0,001$, que es menor a 0,05. Según las fuentes revisadas en esta investigación, la calidad de la educación está estrechamente relacionada con la percepción de la imagen institucional. Una alta percepción de calidad en la educación proporcionada por la institución pública Callao mejora notablemente su imagen, consolidándose como una entidad respetada y confiable en la comunidad.
2. Se determinó una correlación alta, significativa entre la dimensión gestión y las variables de imagen institucional, ya que el coeficiente de Rho Spearman es 0,749** y la significancia $p=0,000 <a 0,05$. Por lo tanto, la importancia de las variables de infraestructura, capacitación docente y currículo actualizado como componentes esenciales de la calidad educativa que más influyen en la imagen institucional. La inversión en estos aspectos no solo mejora la percepción de la calidad educativa, sino que también refuerza positivamente la reputación de la institución.
3. Se determinó una correlación moderada, positiva y significativamente entre la dimensión servicios educativos y la variable imagen institucional ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,605** siendo significativa con un $p=0,000 <a 0,05$, por eso se encontró que los escolares y sus familias tienen una percepción positiva de la calidad educativa y la imagen institucional, especialmente cuando experimentan un entorno de aprendizaje seguro y acogedor, con profesores competentes y recursos adecuados. Este reconocimiento significa mayor pertenencia y lealtad a la institución.
4. Se determinó una correlación alta, entre la dimensión servicios educativos y la variable imagen institucional ya que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,742** siendo significativa con un $p=0,000 <a 0,05$., por consiguiente, se concluye que la mejora continua en la calidad educativa no solo beneficia a los escolares en términos de aprendizaje, sino que también tiene un impacto sustancial en la imagen institucional. Por lo tanto, se recomienda a la institución pública Callao continuar invirtiendo en la calidad educativa como estrategia clave para mantener y mejorar su reputación y posicionamiento en el sector educativo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos optimizar el estándar educativo mediante reuniones, capacitaciones y trabajo colegiado, lo que contribuye significativamente a la reputación institucional. Una educación de alta calidad resulta en una imagen institucional sólida y confiable en la comunidad (Calderon & Gabriela, 2024; Chi et al., 2023).
2. Se recomienda a los docentes reciban capacitación continua y que el currículo sea actualizado de manera constante, ya que estos factores son cruciales para cómo se percibe la calidad de la educación y, en consecuencia, para la imagen institucional. Invertir en estos aspectos no solo mejora la calidad educativa, sino que también refuerza la reputación de la institución (Zeithaml & Parasuraman, 2004; Schein, 2016).
3. Se recomienda a los administrativos que fortalezcan las ofertas educativas seguras y entusiastas, ya que estas contribuyen significativamente a optimizar el estándar educativo y la imagen institucional. Abordar adecuadamente estos aspectos permite que los escolares y sus familias desarrollen un mayor compromiso y fidelidad hacia la institución (Mortimore, 2008; Hernández Sampieri et al., 2014).
4. Se recomienda a los escolares mantener y fortalecer la reputación y la posición de la institución en el ámbito educativo para mejorar e influir en su imagen de manera continua. Esto demuestra que la inversión constante en la calidad educativa no solo beneficia el aprendizaje de los estudiantes, sino que también tiene un impacto positivo significativo en la imagen institucional. La implementación constante de estrategias de mejora es fundamental (Capriotti, 2013; Moles, 2015).

REFERENCIAS

- Ámbito Nacional. (2021). Calidad educativa a nivel mundial. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/noticias/508718-doce-politicas-nacionales-fueron-aprobadasen-el-2021>
- Aguerrondo, I. (s.f.). La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. *Redalyc*, Recuperado el 24 de abril de 2011, de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35623538006.pdf>
- Arévalo Perdomo, A. (2020). *Gestión administrativa e imagen institucional de la Institución Educativa N° 0020 Ernesto Chávez Tamariz*, Saposoa 2020. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/4295286>
- Banco Mundial. (2022, abril 25). Latinoamérica vive la crisis educativa más grave de los últimos 100 años. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/04/25/latinoamerica-crisis-educativa>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutiérrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://www.mendeley.com/catalogue/a8d7b711-4d14-3d43-a488-a944966f53a0/>
- Cabrera De Ruiz, K. F., Ruiz Bartra, C., Manturano Pérez, T. U., & Ruiz De La Cruz, J. R. (2024). Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 669–677. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.545>
- Calderon, S., & Gabriela, K. (2024). *Calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica en Urdesa-Guayaquil, 2024*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121999>

- Capriotti, R. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Ariel.
Recuperado de
<https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Imagen%20Corporativa.pdf>
- Chi, J., Porres, A., & Vélez Bustillo, E. (2023). Una manera de mejorar la calidad de la educación: el rol del director escolar. *Cuadernos De Investigación Educativa*, 14(1). <https://doi.org/10.18861/cied.2023.14.1.3277>
- 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. Recuperado de
<https://core.ac.uk/download/pdf/249337513.pdf>
- Erazo, L., & Elena, M. (2022). Marketing educativo y calidad de servicio de una unidad educativa, cantón Naranjito, 2021. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77452>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de calidad*.
Recuperado de
<https://scacbbc5c831a5b7f.jimcontent.com/download/version/1377467610/module/8389953771/name/Administracion%20y%20Control%20de%20Calidad%20-%20Evans%207ma%20-%20JPR504.pdf>
- Farji Brener, A. (2007). Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo. *Interciencia*, 32(10), 716-720.
<https://www.redalyc.org/pdf/339/33901013.pdf>
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Recuperado de
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/2266/1894/17474
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huamán, P., & Flores, L. (2021). Impact of educational quality improvement programs on the image of schools in Peru. *Education Journal*.

Huaylinos, V., & Ivan, A. (2024). *Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una institución educativa pública, Chaclacayo 2022*. Universidad César Vallejo.

Hwang, Y., & Choi, Y. (2019). Calidad del servicio de educación superior y satisfacción estudiantil, imagen institucional e intención de comportamiento. *Social Behavior and Personality: An International Journal*. Advance online publication. <https://doi.org/10.2224/SBP.7622>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: indicadores de educación por departamentos, 2009-2019*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3296658-peru-indicadores-de-educacion-segun-departamentos-2010-2020>

Kalam, A., & Hossain, M. A. (2023). Effects of quality of higher education on student satisfaction and the institutional image. *International Journal of Business Innovation and Research*.

<https://www.semanticscholar.org/paper/Effects-of-quality-of-higher-education-on-student-Kalam-Hossain/5199b1ea8e0ede71b8cd69906e1143841c39842e>

LEY No 28044. (s.f.). Ley General de Educación de La República. Recuperado el 25 de noviembre de 2024, de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H848903>

López-Merino, M. J. (2017). Educación, natalidad y poder en Hannah Arendt. En M. Figueroa (Ed.), *Ensayos en torno al sentido de la educación* (pp. 53-68). Ril editores.

<https://www.torrossa.com/it/resources/an/5467008>

Martín, L., & Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (2ª ed.). ESIC Editorial. Recuperado de

<https://www.esic.edu/editorial/fundamentos-de-direccion-de-operaciones-en-empresas-de-servicios-0>

Martínez-Iñiguez, J. E., Tobón, S., López-Ramírez, E., & Manzanilla-Granados, H. M. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(1), 233-258. <https://www.redalyc.org/journal/1341/134166565011/html/>

Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do quality of services and institutional image impact students' satisfaction and loyalty in higher education? *Social Indicators Research*, 146, 91-115. <https://doi.org/10.1007/S11205-018-1927-Y>

Mirabal, M., & Magaly, K. (2024). *Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2024*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121398>

Moles, A. A. (2015). La imagen: Comunicación funcional. Recuperado de https://www.academia.edu/34743965/LA_IMAGEN_Comunicaci%C3%B3n_funcional

Mortimore, J. (2008). Educación y sociedad. Falcon Hive. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55160106.pdf>

Muñoz, C. (2003). La educación superior ante las políticas derivadas de la crisis. *Revista de la Educación Superior*, 65. ANUIES. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55114094002.pdf>

Nasution, M. R. F., Pujanggoro, S., & Sembiring, B. K. F. (2023). The influence of information quality, facilities, and alumni on the decision to choose a WBI Polytechnic campus through brand image as an intervening variable. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(1), 350. <https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/1805>

Paredes, D., & del Milagro, M. M. (2020). *Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42831>

- Ramírez, G., & Castillo, M. (2021). Management of educational quality and its impact on the institutional image of Latin American universities. *Ibero-American Journal of Higher Education*. Recuperado de <https://www.esic.edu/editorial/fundamentos-de-direccion-de-operaciones-en-empresas-de-servicios-0>
- Real Academia Española. (2014). Emoji. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 15 de enero, 2021, de <https://dle.rae.es/imagen?m=form>
- Rodríguez, M., & Menivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rodríguez, M., & Páez, I. (2022). Relationship between the quality of educational services and corporate image in schools in Argentina. *Ibero-American Journal of Education*. Recuperado de <https://revistascientificas.una.py/index.php/REPED/article/view/2787>
- Romero-Carazas, S. (2023). *Calidad de servicio e imagen institucional de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú]. Recuperado de <https://www.mendeley.com/catalogue/26a2c39e-3a86-3da5-9149-e5e34d836ce3/>
- Salinas Escobar, W. (2023). *Gestión por resultados e imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116445>
- Schein, E. H. (2016). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons. Recuperado de <https://www.wiley.com/en-us/Organizational+Culture+and+Leadership%2C+5th+Edition-p-9781119212041>
- Tamayo, A., & Herminda, D. (2020). *Infraestructura arquitectónica educativa e imagen institucional en la Institución Educativa República de Bolivia, Villa el Salvador - 2019*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40235>

- UNESCO. (2022). *Gender impact of school closures due to COVID-19* (K. Mugridge, Trad.). París: UNESCO. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382371>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2022). When schools close: Gender impact of school closures due to COVID-19. UNESCO. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382371>
- Vegas, E. (2022). Quality assurance mechanisms in early childhood education in Latin America. UNESCO. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000384257>
- Villacorta, C. (2023). *Calidad del servicio educativo e imagen institucional en una institución educativa pública, Chaclacayo 2022*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110391>
- William M. Lindsay. (s.f.). Diazdesantos.es. Recuperado el 25 de noviembre de 2024, de <https://www.paraninfo.es/autor/lindsay--william-m--2579>
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad. Marketing Instituto de Ciencias. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad Educativa	Se define como un conjunto de características, prácticas y resultados que garantizan un proceso educativo eficaz, justo y significativo para todos los escolares Evans y Lindsay (2008).	La calidad educativa será medida a través del instrumento el cual es un cuestionario de escala de medición de Likert, con 25 ítems Evans y Lindsay (2008)	1. Gestión.	1.1 Planificación. 1.2 Ejecución 1.3 Evaluación.	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Nivel académico.	2.1 Enseñanza. 2.2 Conocimiento. 2.3 Investigación.	
			3. Servicios educativos.	3.1 Satisfacción. 3.2 Puntualidad. 3.3 Interés.	
Imagen Institucional	La imagen institucional se define como la percepción global y subjetivo que los stakeholders, tanto internos como externos, tienen de una institución, basada en sus interacciones, comunicaciones, experiencias y en cómo actúa la institución, según Moles (2015).	La definición operativa de imagen institucional se refiere a las acciones específicas y estratégicas que una organización emprende, el instrumento el cual es un cuestionario de escala de medición de Likert, con 25 ítems. Moles (2015).	1. Confiabilidad	1.1 Exactitud 1.2 Confianza 1.3 Procesos	
			2. Competencia de contestación	2.1 Disposición a apoyar 2.2 Servicio rápido	
			3. Seguridad	3.1 Conocimiento y cortesía de los trabajadores. 3.2 Capacidad para transmitir confianza y seguridad.	
			4. Empático	4.1 Cuidado y atención a los clientes	
			5. Tangibles	5.1 Apariencia de la instalación física, equipo, personal y materiales.	

Anexo 2.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad educativa

Estimado(a) estudiante 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 educativa e imagen institucional en una institución pública Callao, 2024”.

INDICACIONES:

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad

Lea detenidamente 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 educativa	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 escolares.					
02	Las infraestructuras 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 escolares 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 del estudiante.					
	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 del estudiante.					
	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 “La calidad educativa e imagen institucional y la en una institución pública, Callao 2024”.

INDICACIONES:

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad

Lea detenidamente 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 escolares en la institución educativa servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.					
12	Los escolares están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa					
13	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tienen un buen nivel.					
14	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.					
15	Con los conocimientos que reciben los escolares 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 escolares.					
	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 la 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.					
----	--	--	--	--	--	--

ALUMNO: PERALTA CASTILLO José Ernesto.

Anexo 3.

Fichas de validación de instrumento para la recolección de datos.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 4

Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad educativa.
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad educativa en función de las dimensiones de confiabilidad, competencia de contestación, seguridad, empático y tangibles.
Nombres y apellidos del experto	Garay Avendaño David Ulises
Documento de identidad	43574040
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Doctor en educación
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente posgrado
Número telefónico	988768910
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 5

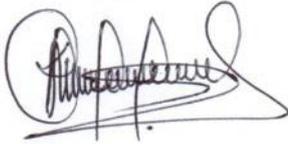
Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable imagen institucional
Objetivo del instrumento	Medir la variable imagen institucional en relación de las gestión, nivel académico y servicio educativo.
Nombres y apellidos del experto	Garay Avendaño David Ulises
Documento de identidad	43574040
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Doctor en educación
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente posgrado
Número telefónico	988768910
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 6

Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa.

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad educativa.
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad educativa en función de las dimensiones de confiabilidad, competencia de contestación, seguridad, empático y tangibles.
Nombres y apellidos del experto	PEÑA NONTOL KATIA GISELA
Documento de identidad	70224300
Años de experiencia en el área	4
Máximo Grado Académico	Doctora en Derecho
Nacionalidad	Perú
Institución	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Cargo	Abogada
Número telefónico	994939413
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 7

Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable Imagen institucional
Objetivo del instrumento	Medir la variable imagen institucional en relación de las gestión, nivel académico y servicio educativo.
Nombres y apellidos del experto	PEÑA NONTOL KATIA GISELA
Documento de identidad	70224300
Años de experiencia en el área	4
Máximo Grado Académico	Doctora en Derecho
Nacionalidad	Perú
Institución	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Cargo	Abogada
Número telefónico	994939413
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 8

Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa.

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad educativa.
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad educativa en función de las dimensiones de Confiabilidad, Competencia de contestación, seguridad, empático y tangibles.
Nombres y apellidos del experto	VASQUEZ LARA NICANOR ALEJANDRO
Documento de identidad	16675440
Años de experiencia en el área	3
Máximo Grado Académico	Magister en Administración
Nacionalidad	Perú
Institución	ESCPOSGRA PNP
Cargo	Docente posgrado
Número telefónico	997539506
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 9

Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable imagen institucional
Objetivo del instrumento	Medir la variable imagen institucional en relación de las gestión, nivel académico y servicio educativo.
Nombres y apellidos del experto	VASQUEZ LARA NICANOR ALEJANDRO
Documento de identidad	16675440
Años de experiencia en el área	3
Máximo Grado Académico	Magister en Administración
Nacionalidad	Perú
Institución	ESCPOSGRA PNP
Cargo	Docente posgrado
Número telefónico	997539506
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 10

Ficha de validación de juicio de experto de calidad educativa.

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad educativa.
Objetivo del instrumento	Medir la variable calidad educativa en función de las dimensiones de Confiabilidad, Competencia de contestación, seguridad, empático y tangibles.
Nombres y apellidos del experto	López Roncal Edgar Alberto
Documento de identidad	43407754
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister en Desarrollo y Defensa Nacional
Nacionalidad	Perú
Institución	CAEN
Cargo	Docente
Número telefónico	994629862
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

TABLA 11

Ficha de validación de juicio de experto de imagen institucional.

Nombre del instrumento	cuestionario para la variable Imagen institucional
Objetivo del instrumento	Medir la variable imagen institucional en relación de las gestión, nivel académico y servicio educativo.
Nombres y apellidos del experto	López Roncal Edgar Alberto
Documento de identidad	43407754
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister en Desarrollo y Defensa Nacional
Nacionalidad	Perú
Institución	CAEN
Cargo	Docente
Número telefónico	994629862
Firma	
Fecha	31 de mayo del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE: CALIDAD EDUCATIVA.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Calidad educativa e imagen institucional en una institución pública, Callao 2024.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA

Definición de la variable: Según Marzano (2003), la calidad educativa puede entenderse como el grado en que las escuelas y los sistemas educativos logran proporcionar enseñanza que resulte en un aprendizaje efectivo. Esto implica el uso de técnicas didácticas basadas en evidencia, la implementación de un currículo bien estructurado, y la realización de evaluaciones que verdaderamente midan y fomenten el aprendizaje de los escolares.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Fiabilidad	Desempeño	Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	1	1	1	1	
		Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	1	1	1	1	
	Estrategia	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	1	1	1	1	
		La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.	1	1	1	1	
	Participación	Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	1	1	1	1	
			1	1	1	1	

Capacidad de respuesta	Seguridad	El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	1	1	1	1	
		El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	1	1	1	1	
	Motivación	El personal de la institución educativa está organizado para atender a los usuarios en cualquier momento.	1	1	1	1	
	Bienestar	La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	1	1	1	1	
		Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico del estudiante.	1	1	1	1	
Seguridad	comunicación	El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	1	1	1	1	
		Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.	1	1	1	1	
	Apoyo	El personal de la institución educativa es muy cortés en todo momento.	1	1	1	1	
		El personal de la institución educativa está capacitado para absolver las dudas de los usuarios.	1	1	1	1	
		Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.	1	1	1	1	
Empatía	Expectativas	La institución educativa brinda atención individualizada.	1	1	1	1	

		La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los escolares y padres de familia.	1	1	1	1	
	Clima	La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	1	1	1	1	
		La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales del estudiante.	1	1	1	1	
Tangibles	Colaboración	Los equipos tecnológicos de la institución educativa son apropiados y modernos para el aprendizaje de los escolares.	1	1	1	1	
		Las infraestructuras de la institución educativa y los ambientes son visualmente atractivas.	1	1	1	1	
	Compromiso	La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	1	1	1	1	
		Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	1	1	1	1	
		En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	1	1	1	1	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL

Definición de la variable: Según Mintzberg (1979) podría entenderse como una función crucial dentro de las organizaciones que implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros. Esto se alinea con su visión de cómo los gerentes y las estructuras organizativas manejan y coordinan diferentes tipos de recursos y actividades para lograr los objetivos organizacionales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Gestión	Objetivos	En la institución educativa se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.	1	1	1	1	
		En la institución educativa se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.	1	1	1	1	
		Las autoridades de la institución educativa ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.	1	1	1	1	
		Las autoridades de la institución educativa realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.	1	1	1	1	
	Eficiencia	Las autoridades de la institución educativa realmente están preparadas para dirigirla.	1	1	1	1	

		Creo que las autoridades de la institución educativa realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.	1	1	1	1	
	Capacidad	Creo que las autoridades de la institución educativa realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.	1	1	1	1	
		Creo que las autoridades de la institución educativa valoran el acto de la evaluación para mejorar.	1	1	1	1	
		Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.	1	1	1	1	
Nivel académico		Asignación	Realmente, la enseñanza en la institución educativa es de calidad.	1	1	1	1
	La enseñanza que reciben los escolares en la institución educativa servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.		1	1	1	1	
	Tiempo promedio	Los escolares están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa	1	1	1	1	
		Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tienen un buen nivel.	1	1	1	1	
	Índice de rentabilidad	Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.	1	1	1	1	
		Con los conocimientos que reciben los escolares en la institución educativa les permitirá competir adecuadamente con egresados de otras instituciones.	1	1	1	1	
		Los docentes de la institución educativa realizan investigación, cada uno en sus especialidades.	1	1	1	1	
		Las autoridades de la institución han implementado	1	1	1	1	

		políticas de investigación para docentes y escolares.					
Servicio educativo	Implementación	Los servicios que reciben en la institución educativa lo satisfacen plenamente.	1	1	1	1	
		A las autoridades de la institución educativa les interesa mucho, dar buenos servicios a los usuarios.	1	1	1	1	
		Los servicios que brinda la institución educativa son mejores a los de otras instituciones de la zona.	1	1	1	1	
		Las solicitudes que se presentan en mesa de partes de la institución educativa son atendidas con puntualidad.	1	1	1	1	
		Se respeta el horario de trabajo para la atención en las oficinas de la institución educativa.	1	1	1	1	
		La puntualidad en la atención es de interés prioritario en la institución educativa.	1	1	1	1	
		El trato es amable y desinteresado al recibir los servicios que brinda la institución educativa.	1	1	1	1	
		Las autoridades de la institución educativa están interesadas en mejorar los servicios que brinda.	1	1	1	1	

Figura 7
Figura de la confiabilidad en SPSS de calidad educativa

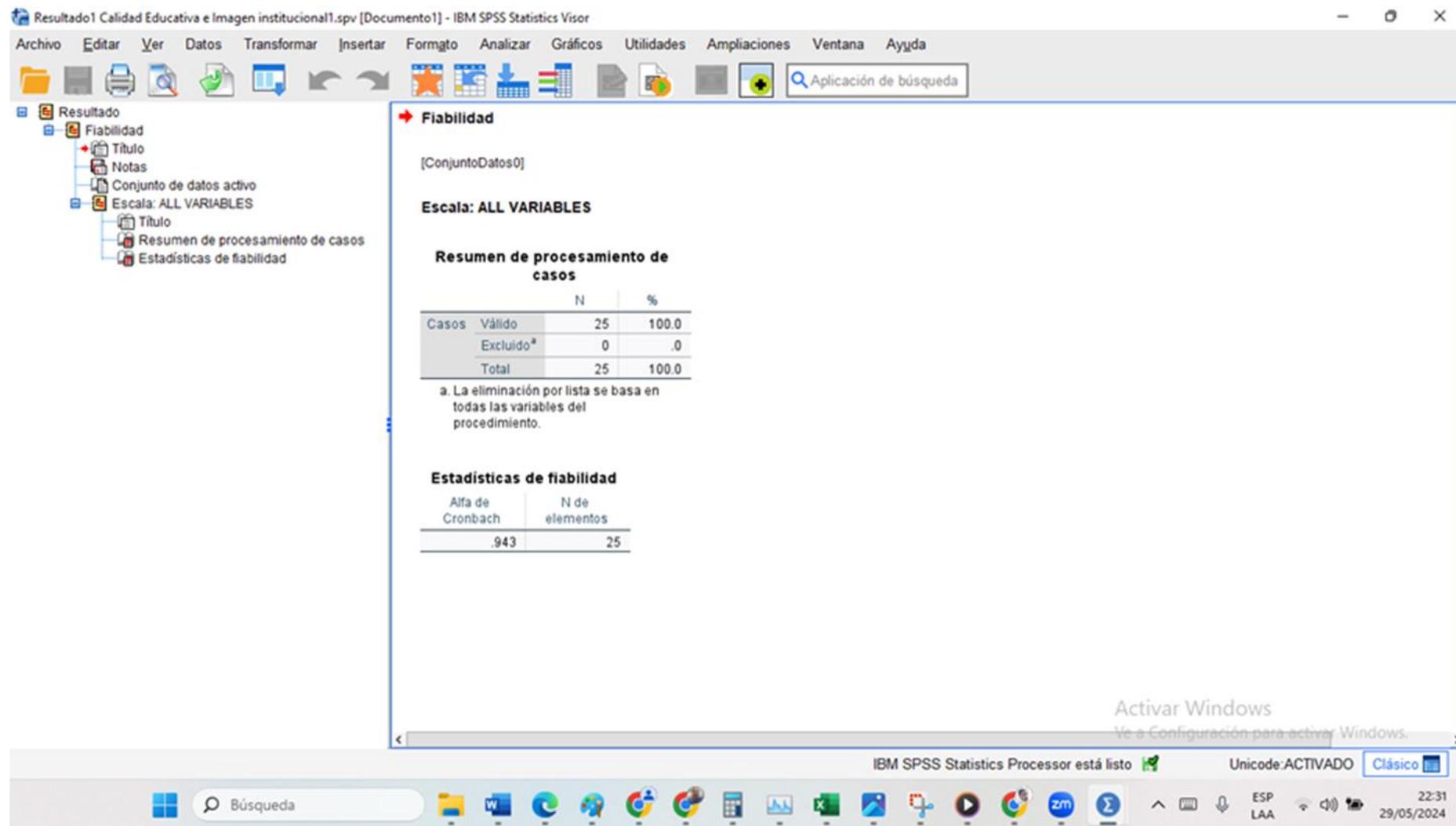
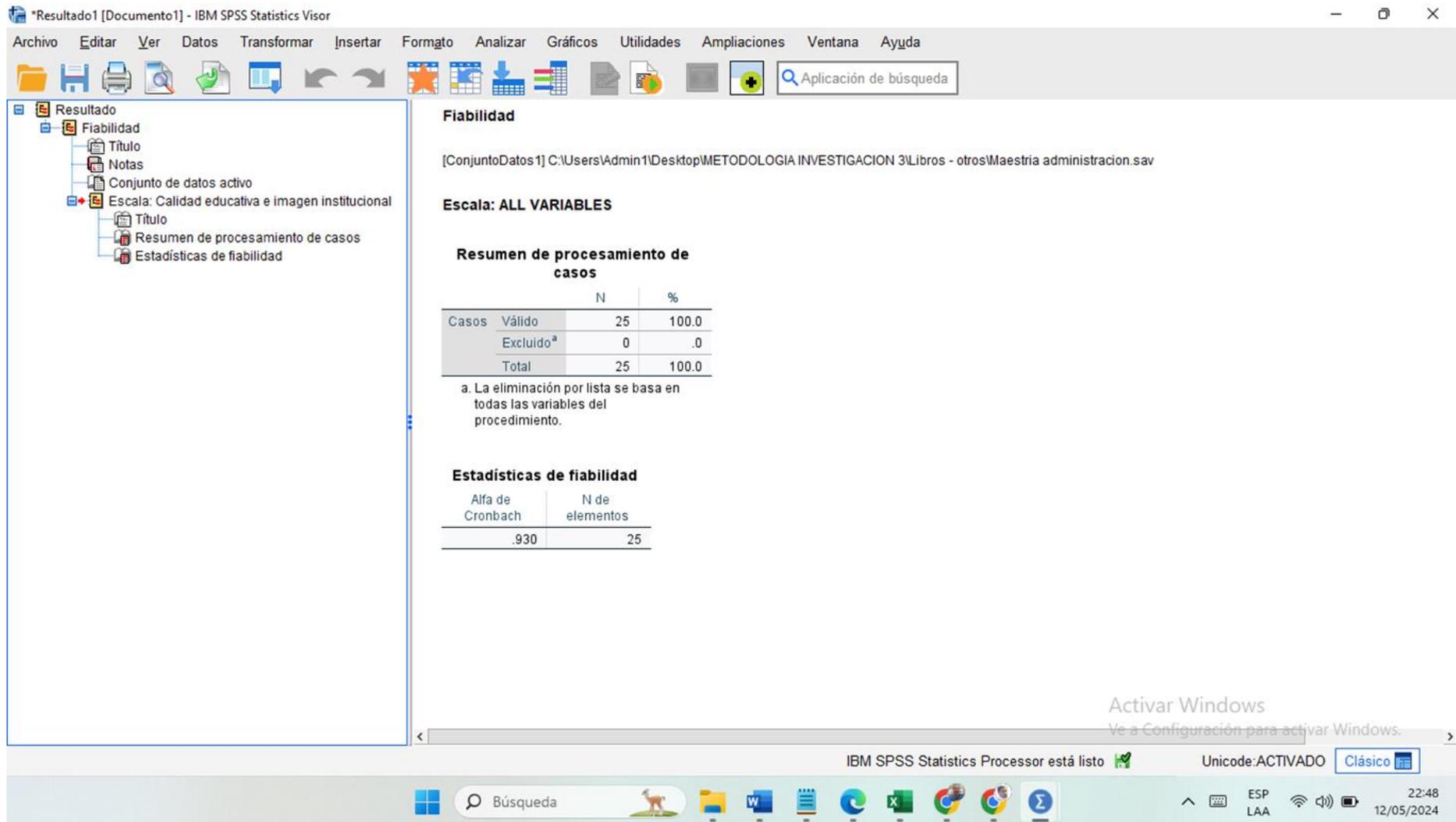


Figura 8
Figura de la confiabilidad en SPSS de imagen institucional



Anexo 4.

Resultados del análisis de consistencia interna

En el siguiente cuadro se muestra la confiabilidad de mis preguntas en el cuestionario según el siguiente detalle:

TABLA 12

Prueba de fiabilidad de la variable calidad educativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	25

La tabla 12 indica que, el instrumento de la variable calidad educativa tiene una consistencia interna de 0,942, lo cual indica que existe una excelente fiabilidad según el baremo de George y Mallery (2003); por lo tanto, el instrumento tiene una confiabilidad de 94.2%.

TABLA 13

Prueba de fiabilidad de la variable imagen institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	25

La tabla 13 indica que, el instrumento de la variable calidad educativa tiene una consistencia interna de 0,953, lo cual indica que existe una excelente fiabilidad según el baremo de George y Mallery (2003); por lo tanto, el instrumento tiene una confiabilidad de 95.3%.

Anexo 5.

Consentimiento informado

Título de la investigación: *calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao, 2024.*

Investigador (a) (es): *José Ernesto Peralta Castillo.*

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao, 2024*”, cuyo objetivo es *determinar la relación que existe entre las variables calidad educativa e imagen institucional en una institución pública Callao 2024.* Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de *Maestría en administración de la educación*, de la Universidad César Vallejo del campus de Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Callao.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación destaca la urgencia de abordar la inseguridad escolar en el Callao, donde estudiantes armados ponen en riesgo el aprendizaje. Mejorar el estándar educativo mediante capacitaciones, actualización curricular y trabajo colegiado es vital para mantener una educación de calidad. Fortalecer la oferta educativa y el compromiso familiar es clave para proteger la reputación institucional.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente del aula de la institución Callao. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio

no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) José Ernesto Peralta Castillo. email: jeperaltacastp@ucvvirtual.edu.pe y asesor: Mg. Fanny Miriam Sanabria Boudri. Email: fsanabriabo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Anexo 6.

Figura del recibo digital del turnitin.

Figura 9

Figura del recibo digital del turnitin

PeraltaTurnintin1

por JOSE ERNESTO PERALTA CASTILLO

Fecha de entrega: 04-ago-2024 08:23a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2427019967

Nombre del archivo:

76221_JOSE_ERNESTO_PERALTA_CASTILLO_PeraltaTurnintin1_3903606_1858747690.pdf (343.84K)

Total de palabras: 8613

Total de caracteres: 48084

PeraltaTurnintin1

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	search.scielo.org Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	dokumen.pub Fuente de Internet	<1%
7	blogs.worldbank.org Fuente de Internet	<1%
8	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
9	theibfr.com Fuente de Internet	<1%

10	catalonica.bnc.cat Fuente de Internet	<1%
11	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	agenda.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	doe.juntaex.es Fuente de Internet	<1%
15	moam.info Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	archive.org Fuente de Internet	<1%
18	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
19	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to espam Trabajo del estudiante	<1%
21	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%

22	1library.co Fuente de Internet	<1 %
23	www.ipcinfo.org Fuente de Internet	<1 %
24	www.puc.cl Fuente de Internet	<1 %
25	www.revhipertension.com Fuente de Internet	<1 %
26	Lisa K Kenyon, Maria Jones, Roslyn Livingstone, Becky Breaux, Jessica Tsotsoros, Kelly M Williams. "Power mobility for children: a survey study of American and Canadian therapists' perspectives and practices", Developmental Medicine & Child Neurology, 2018 Publicación	<1 %
27	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
28	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
29	larazon.net Fuente de Internet	<1 %
30	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %

<1%

32

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

33

insightsoftware.com

Fuente de Internet

<1%

34

issuu.com

Fuente de Internet

<1%

35

repositorio.autonmadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

36

www.earthinstitute.columbia.edu

Fuente de Internet

<1%

37

www.elsevier.es

Fuente de Internet

<1%

38

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1%

39

books.google.com

Fuente de Internet

<1%

40

buscadorinfo.unan.edu.ni

Fuente de Internet

<1%

41

doaj.org

Fuente de Internet

<1%

42

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1%

43 www.elsiglodetorreon.com.mx <1 %
Fuente de Internet

44 www.flacso.edu.gt <1 %
Fuente de Internet

45 www.medicos-municipales.org.ar <1 %
Fuente de Internet

46 www.dropbox.com <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 7.

Análisis complementario

Donde se incluirá el cálculo de tamaño de muestra u otros cálculos requeridos en el proyecto de investigación.

TABLA 14

Base de datos Excel de la Variable calidad educativa

Escolares	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	Total
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	41
2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	47
4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	44
5	2	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	1	3	2	4	3	79
6	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	5	2	4	3	77
7	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	68
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
9	1	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	36
10	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	60
11	1	1	3	2	4	2	5	1	4	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	47
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
13	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	58
14	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	66
15	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	74
16	3	1	2	1	3	4	4	3	2	2	2	1	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	63
17	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	98
18	2	4	3	2	4	2	4	3	5	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	85
19	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	2	3	1	3	4	1	54
20	4	4	5	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	86
21	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
22	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	88
23	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	4	2	4	2	3	3	3	4	3	80
24	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	88
25	3	3	4	2	4	3	4	4	1	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	86
26	4	2	3	4	2	4	2	5	2	1	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	73
27	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	80

28	3	4	3	2	3	2	2	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	86	
29	3	1	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	81	
30	1	3	2	4	4	2	2	1	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	60	
31	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	3	75	
32	3	2	4	1	1	1	1	2	4	3	4	1	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	3	3	3	69	
33	3	2	4	3	3	1	1	2	1	3	5	2	5	5	1	5	4	2	5	4	1	3	3	3	3	74	
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	93	
35	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	2	3	3	3	86	
36	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	53	
37	1	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	40
38	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	1	3	2	4	4	68	
39	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	71	
40	2	4	3	1	1	2	5	2	3	5	1	3	2	5	5	2	4	2	4	3	1	3	2	4	4	73	
41	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	70	
42	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	82	
43	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
44	2	4	4	2	5	1	3	2	4	5	4	4	3	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	89	
45	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	79	
46	5	3	1	3	2	2	1	2	5	3	1	1	3	4	1	5	2	2	3	3	5	1	2	4	1	65	
47	2	3	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	89	
48	4	2	4	3	1	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4	5	5	2	4	4	3	4	3	3	2	85	
49	3	2	4	2	2	1	2	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	3	74	
50	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	96	
51	2	4	2	2	5	4	3	2	4	2	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	71	
52	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	90	
53	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	94	
54	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	65	
55	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	92	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	95	
57	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	73	
58	2	3	4	1	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	84	
59	1	3	1	2	4	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	5	1	2	3	3	1	2	2	3	3	64	
60	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	
61	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
62	1	2	4	1	1	2	1	4	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	42	
63	3	2	5	5	1	2	4	3	4	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	2	5	2	2	3	2	69	

64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	98
66	3	3	3	5	1	4	3	3	3	5	2	3	4	2	3	5	1	3	2	3	2	3	5	3	3	77
67	3	4	3	2	3	3	5	5	3	3	1	3	2	5	5	3	2	4	5	1	1	2	2	4	3	77
68	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
69	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	100
70	2	1	3	2	1	2	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	78
71	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	3	5	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	4	4	73
72	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	82
73	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	5	3	2	3	2	4	3	73
74	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	88
75	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
76	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
77	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	2	2	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	93
78	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	91
79	2	3	1	3	1	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	84
80	4	5	4	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	87
81	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	41
82	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	2	3	1	3	4	1	54
83	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	94
84	5	3	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
85	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	99
86	1	3	1	4	1	1	3	1	4	3	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	4	1	3	3	4	59
87	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	95
88	4	4	5	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	86
89	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	103
90	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	41
91	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
92	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	47
93	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	44
94	2	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	1	3	2	4	3	79
95	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	5	2	4	3	77
96	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	68
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
98	1	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	36
99	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	60

100	1	1	3	2	4	2	5	1	4	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	47
101	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
102	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	58
103	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	66
104	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	74
105	3	1	2	1	3	4	4	3	2	2	2	1	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	63
106	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	98
107	2	4	3	2	4	2	4	3	5	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	85
108	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	2	3	1	3	4	1	54
109	4	4	5	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	86
110	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
111	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	88
112	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	4	2	4	2	3	3	3	4	3	80
113	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	88
114	3	3	4	2	4	3	4	4	1	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	86
115	4	2	3	4	2	4	2	5	2	1	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	73
116	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	80
117	3	4	3	2	3	2	2	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	86
118	3	1	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	81
119	1	3	2	4	4	2	2	1	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	60
120	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	3	75
121	3	2	4	1	1	1	1	2	4	3	4	1	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	3	3	3	69
122	3	2	4	3	3	1	1	2	1	3	5	2	5	5	1	5	4	2	5	4	1	3	3	3	3	74
123	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	93
124	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	2	3	3	3	86
125	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	53
126	1	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	3	40
127	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	1	3	2	4	4	68
128	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	71
129	2	4	3	1	1	2	5	2	3	5	1	3	2	5	5	2	4	2	4	3	1	3	2	4	4	73
130	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	70
131	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	82
132	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
133	2	4	4	2	5	1	3	2	4	5	4	4	3	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	89
134	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	79
135	5	3	1	3	2	2	1	2	5	3	1	1	3	4	1	5	2	2	3	3	5	1	2	4	1	65

136	2	3	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	89
137	4	2	4	3	1	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4	5	5	2	4	4	3	4	3	3	2	85
138	3	2	4	2	2	1	2	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	3	74
139	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	96
140	2	4	2	2	5	4	3	2	4	2	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	71
141	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	90
142	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	94
143	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	65
144	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	92
145	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	95
146	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	73
147	2	3	4	1	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	84
148	1	3	1	2	4	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	5	1	2	3	3	1	2	2	3	3	64
149	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
150	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
151	1	2	4	1	1	2	1	4	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	42
152	3	2	5	5	1	2	4	3	4	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	2	5	2	2	3	2	69
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	98
155	3	3	3	5	1	4	3	3	3	5	2	3	4	2	3	5	1	3	2	3	2	3	5	3	3	77
156	3	4	3	2	3	3	5	5	3	3	1	3	2	5	5	3	2	4	5	1	1	2	2	4	3	77
157	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
158	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	100
159	2	1	3	2	1	2	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	78
160	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	3	5	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	4	4	73
161	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	82
162	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	5	3	2	3	2	4	3	73
163	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	88
164	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
165	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
Varianzas	1.133	1.072	1.218	1.171	1.530	1.093	1.357	1.106	1.423	1.121	1.188	1.042	1.152	1.165	1.115	1.280	1.052	0.960	1.309	0.993	1.201	0.890	0.892	0.707	1.033	294.637

TABLA 15

Base de datos Excel de la Variable imagen institucional

Escolares	p1	p2	p3	p4	p5	p	p	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	Total
1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	44
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	80
3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	55
4	1	1	4	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	39
5	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	88
6	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	66
7	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
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
9	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3	73
10	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	65
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	5	2	3	2	82
12	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
13	1	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	47
14	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
16	1	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	60
17	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	93
18	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	84
19	4	2	4	3	4	3	4	3	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	1	3	93
20	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	95
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
22	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	97
23	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	78
24	1	4	2	2	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	85
25	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	99
26	4	2	3	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	75

27	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	84	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96	
29	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
30	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	72	
31	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	81	
32	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	78
33	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	80	
34	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	97	
35	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	85	
36	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	1	53	
37	1	4	4	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	1	50	
38	5	2	4	1	2	3	5	2	4	4	3	1	4	1	5	3	1	1	3	4	1	5	3	5	4	76	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	77
40	5	2	4	1	2	3	5	2	3	4	2	1	4	1	5	3	1	1	3	4	1	5	3	5	4	74	
41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	80
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	90	
43	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	3	75
44	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	4	100
45	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	76	
46	2	1	2	4	2	1	1	1	2	2	5	1	1	1	5	1	1	5	2	3	2	4	5	1	4	59	
47	1	1	1	2	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	68	
48	5	5	5	3	2	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	1	2	3	4	5	3	4	3	4	94	
49	3	3	4	1	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	5	81	
50	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	97	
51	1	2	4	4	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	80	
52	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	4	81
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	98	
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	96	
55	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	92	
56	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	95	

57	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	88
58	5	4	4	1	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	94
59	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	55
60	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
61	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
62	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	4	3	4	4	2	2	4	1	4	4	2	4	1	1	4	59
63	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	81
64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	98
65	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96
66	1	1	4	3	1	1	4	3	4	4	2	3	4	3	1	3	5	1	3	3	1	3	5	5	2	70
67	2	3	5	2	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	5	94
68	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
69	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	102
70	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96
71	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	4	2	2	3	2	54
72	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	80
73	2	3	2	5	3	5	3	2	4	3	5	3	5	3	3	5	1	4	4	4	3	4	4	5	4	89
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	89
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
76	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
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	93	
78	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	95
79	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	100
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
81	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
82	4	3	4	3	4	3	4	4	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	1	3	95
83	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	1	1	2	3	3	3	4	79
84	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
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97
86	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	61

87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	98	
88	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	95	
89	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	105	
90	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	44	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	80	
92	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	55
93	1	1	4	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	39	
94	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	88	
95	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	66	
96	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	
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
98	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	3	73	
99	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	65
100	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	5	2	3	2	82
101	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	5	125
102	1	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	47	
103	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
105	1	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	60	
106	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	93	
107	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	84	
108	4	2	4	3	4	3	4	3	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	1	3	93	
109	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	95	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
111	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	97	
112	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	78	
113	1	4	2	2	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	85	
114	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	99	
115	4	2	3	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	75	
116	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	84	

117	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	96
118	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
119	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	72
120	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	81
121	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	78
122	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	80
123	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	97
124	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	85
125	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	53
126	1	4	4	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	2	1	50
127	5	2	4	1	2	3	5	2	4	4	3	1	4	1	5	3	1	1	3	4	1	5	3	5	76
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77
129	5	2	4	1	2	3	5	2	3	4	2	1	4	1	5	3	1	1	3	4	1	5	3	5	74
130	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	80
131	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	90
132	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
133	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
134	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	76
135	2	1	2	4	2	1	1	1	2	2	5	1	1	1	5	1	1	5	2	3	2	4	5	1	59
136	1	1	1	2	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	68
137	5	5	5	3	2	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	4	1	2	3	4	5	3	4	3	94
138	3	3	4	1	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	81
139	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	97
140	1	2	4	4	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	80
141	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	81
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	98
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	96
144	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	92
145	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	95
146	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	88

147	5	4	4	1	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	94	
148	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	55	
149	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	
150	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	
151	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	4	3	4	4	2	2	4	1	4	4	2	4	1	1	4	59	
152	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	81	
153	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	98	
154	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
155	1	1	4	3	1	1	4	3	4	4	2	3	4	3	1	3	5	1	3	3	1	3	5	5	2	70	
156	2	3	5	2	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	94
157	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	
158	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	102	
159	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	
160	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	4	2	2	3	2	54	
161	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	80	
162	2	3	2	5	3	5	3	2	4	3	5	3	5	3	3	5	1	4	4	4	3	4	4	5	4	89	
163	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
164	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
165	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	
Varianzas	1.458	1.005	0.879	1.347	0.857	0.971	0.999	0.863	0.964	0.948	0.998	1.227	1.079	1.164	1.021	0.895	1.022	1.061	1.108	0.948	1.098	0.829	1.094	1.119	1.198	307.201	

Anexo 8.

Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 27 de mayo de 2024
Carta P. 0239-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Mg.,
ANA MARÍA MONTEZA RODRIGUEZ
DIRECTORA
I. E. . DEL CALLAO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Peralta Castillo , José Ernesto ; identificado con DNI N° 41945389 y con código de matrícula N° 6700207824; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad educativa e imagen institucional de una institución pública Callao, 2024

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Peralta Castillo , José Ernesto asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Declaración jurada de validación y confiabilidad de instrumentos.

2024, 15:46

L_DJF Emuladas sobre pdf de instrumentos.docx - Documentos de Google



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



DECLARACIÓN JURADA: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Apellidos y nombres	Peracta Castillo José Ernesto
DNI	41945389
Código de estudiante	6700207824
Campus	LOS OLIVOS.
Programa	MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
Modalidad	SEMIPRESENCIAL
Grupo	MAE SP PROMOCIÓN VIII LIMA 202301
Docente asesor	SANABRIA SORDI FANNY MIRIAM

Declaro que regularizaré la presentación de los formatos de validación (Fichas de validación) y confiabilidad (Base de datos de 15 muestras piloto y resultados) de los instrumentos a utilizar, dentro máximo al término de la semana 13. De no cumplir dentro del plazo establecido asumo la responsabilidad y tengo como fin que **NO** podré sustentar la tesis de grado por no cumplir con uno de los requisitos establecidos en la Guía de normas metodológicas de investigación científica por el Vicerrectorado de Investigación (RCU 681-7824-VI/DUM).

Ciudad, 20 del MAYO del año 2024

Firma:

DNI:

41945389



Buenos días

Declaración jurada de autorización de la entidad para la ejecución de la investigación.

26/5/24, 15:46

2_DJ Formato de Autorización de la entidad para ejecutar la investigación.docx - Documentos de Google



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POS
GRADO

DECLARACIÓN JURADA: Autorización de la entidad para la ejecución de la investigación

Apellidos y nombres	PERALTA CASTILLO JOSÉ ERNESTO
DNI	41945389
Código de estudiante	6700207324
Campus	LOS OLIVOS.
Programa	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
Modalidad	SEREMIPOSANCING
Grupo	MAE SP Promoción VIII LIMA 202304
Docente asesor	SANABITA SORDI FANNY MIRIAM

Declaro que regularizaré la presentación de la Autorización de la entidad para la ejecución de la investigación como máximo al término de la semana 13. De no cumplir dentro del plazo establecido asumo la responsabilidad y tomo conocimiento que **NO podré** sustentar la tesis de grado por no cumplir con uno de los requisitos establecidos en la Guía de elaboración de trabajos de investigación emitido por el Vicerrectorado de Investigación (RCU 081-2024 VI/UCV)

Ciudad, 26 del MAYO del año 2024

Firma:

DNI: 41945389



Huella digital

Autorización de aplicación de trabajo de investigación de la institución Callao, 2024.



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO
EDUCACIÓN SECUNDARIA DE MENORES
CDRA. 7 S/N - CALLAO

La Directora de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA
DEL CALLAO, quien suscribe otorga la presente,

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Al Sr. **JOSÉ ERNESTO PERALTA CASTILLO**,
identificado con DNI: 41945389 y con código de Matrícula N°
6700207824, estudiante del programa de MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la Universidad Particular Cesar
Vallejo de los Olivos, quien desea realizar su trabajo de investigación
titulado: **Calidad educativa e imagen institucional de una
institución pública. Callao, 2024**, a desarrollarse en los próximos días
en las instalaciones de nuestra institución educativa, en atención a la
carta con expediente N° 1780-24, presentado por mesa de partes de
nuestra institución.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los
fines que estime conveniente.

Callao, 11 de junio del 2024



Ana Maria Montecinos Rodriguez
DIRECTORA

CALLAO

AMMR/D.

LE. "

DEL CALLAO", hacia una educación basada en valores, principios e ideales...

Anexo 9.
Otras evidencias

Figura 10
Figura del SPSS

*Variable 2 Imagen institucional1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: VAR00020 2 Visible: 33 de 33 variables

	R00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	SUMA_TOTAL	suma_gestion	Suma_nivel_acad	Suma_Servicio_educ	SUMA_TOTAL1	suma_gestion1	Suma_nivel_acad1	Suma_Servicio_educ1
1	2	2	2	2	2	2	1	44,00	13,00	16,00	15,00	1	1	1	1
2	3	4	2	3	3	3	3	80,00	27,00	29,00	24,00	3	2	3	2
3	1	1	2	2	1	2	1	55,00	19,00	24,00	12,00	1	1	2	1
4	1	1	1	3	1	1	1	39,00	15,00	14,00	10,00	1	1	1	1
5	2	4	4	4	4	4	2	88,00	29,00	32,00	27,00	3	3	4	3
6	3	2	3	3	3	3	4	66,00	23,00	19,00	24,00	1	1	1	2
7	3	3	3	3	3	3	3	75,00	27,00	24,00	24,00	2	2	2	2
8	1	1	1	1	1	1	1	25,00	9,00	8,00	8,00	1	1	1	1
9	3	3	3	2	2	1	3	73,00	24,00	30,00	19,00	2	2	4	1
10	3	3	3	3	1	3	1	65,00	25,00	20,00	20,00	1	2	1	1
11	2	2	2	5	2	3	2	82,00	25,00	36,00	21,00	3	2	5	1
12	5	5	5	5	5	5	5	125,00	45,00	40,00	40,00	5	5	5	5
13	3	2	2	1	1	3	3	47,00	15,00	15,00	17,00	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	2	54,00	22,00	16,00	16,00	1	1	1	1
15	3	3	3	3	3	3	3	84,00	36,00	24,00	24,00	3	5	2	2
16	2	2	2	3	3	4	3	60,00	22,00	17,00	21,00	1	1	1	1
17	4	3	4	4	4	4	4	93,00	35,00	28,00	30,00	4	5	3	4
18	3	2	4	4	4	2	4	84,00	32,00	26,00	26,00	3	3	3	3
19	5	5	5	3	4	1	3	93,00	29,00	34,00	30,00	4	3	5	4
20	3	4	3	3	4	4	4	95,00	33,00	33,00	29,00	4	4	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	101,00	36,00	33,00	32,00	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Búsqueda

ESP LAA 23:04 30/06/2024

Figura 11

Encuestas en Google Forms de la calidad educativa e imagen institucional

30/5/24, 6:44

Encuesta: Calidad Educativa e Imagen Institucional

Encuesta: Calidad Educativa e Imagen Institucional

Esta encuesta es anónima. Por favor, responda honestamente.

Lea con atención cada elemento, cada uno tiene cinco respuestas posibles, Selecciona una opción (O, ●) para responder las preguntas.

jeperaltacastp@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

Tu dirección de correo electrónico



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScx0x_o2ksDsGmKRXXKf8ldDSXiJkMGbuLv4nK-DcRwA-8nig/viewform

1/14

Elementos Tangibles *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Los equipos tecnológicos de la institución educativa son apropiados y modernos para el aprendizaje de los estudiantes estudiantés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las infraestructuras de la institución educativa y los ambientes son visualmente atractivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Empatía *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
La institución educativa brinda atención individualizada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educativos del estudiante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Seguridad *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de la institución educativa es muy cortés en todo momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de la institución educativa está capacitado para absolver las dudas de los usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Capacidad de respuesta *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de la institución educativa está organizado para atender a los usuarios en cualquier momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico del estudiante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

académico del
estudiante.



Confiabilidad *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Gestión *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
En la institución educativa se planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la institución educativa se planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos institucionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las autoridades de la institución educativa ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las autoridades de la institución educativa realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las autoridades de la institución educativa realmente están preparadas para dirigirla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Creo que las



autoridades de la institución educativa realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecutan.

Creo que las autoridades de la institución educativa realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan.

Creo que las autoridades de la institución educativa valoran el acto de la evaluación para mejorar.

Se promueve un clima organizacional que conlleva a la excelencia académica, basado en valores compartidos y compromiso con la calidad.

con la calidad.



Nivel académico *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Realmente, la enseñanza en la institución educativa es de calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La enseñanza que reciben los estudiantes en la institución educativa servirá para desempeñar bien sus estudios posteriores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes están satisfechos con la enseñanza que reciben en la institución educativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los conocimientos que se imparten en la institución educativa tiene un buen nivel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los conocimientos que se imparten en la institución educativa son modernos y actualizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con los conocimientos que reciben los estudiantes en la institución educativa los	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

educativa les
permitirá
competir
adecuadamente
con egresados
de otras
instituciones.

Los docentes de
la institución
educativa
realizan
investigación,
cada uno en sus
especialidades.

Las políticas de
investigación
para docentes y
estudiantes han
sido
implementadas
por los líderes
de la
institución.Las
autoridades de
la institución
han
implementado
políticas de
investigación
para docentes y
estudiantes.



Servicio educativo *

	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Los servicios que recibe su hijo en la institución educativa lo satisfacen plenamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A las autoridades de la institución educativa les interesa mucho, dar buenos servicios a los usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los servicios que brinda la institución educativa son mejores a los de otras instituciones de la zona.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las solicitudes que se presentan en mesa de partes de la institución educativa son atendidas con puntualidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se respeta el horario de trabajo para la atención en las oficinas de la institución educativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La puntuación en la atención es de interés prioritario en la institución educativa.

El trato es amable y desinteresado al recibir los servicios que brinda la institución educativa.

Las autoridades de la institución educativa están interesadas en mejorar los servicios que brinda.

Enviar

Borrar formulario

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios



Figura 12

Figura de calcular la muestra y la población

QuestionPro

Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación

Con esta calculadora podrás cuantificar de forma rápida y efectiva el tamaño de la muestra de tu siguiente investigación. Sin duda, utilizarla te permitirá ahorrar una gran cantidad de tiempo. Así que sácale el máximo provecho y utilízala cada vez que sea necesario.

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra: