

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**“IMAGEN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO  
ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA  
DE LIMA SUR”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR: TEODORO NERI DIAZ LEYVA**

**ASESOR: DR. KENNEDY NARCISO GÓMEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y  
DESARROLLO HUMANO**

**Callao, 2023**

**PERÚ**

## Document Information

Analyzed document	TESIS- IMAGEN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLOGICA DE LIMA SUR.pdf (D176106914)
Submitted	2023-10-16 19:51:00
Submitted by	posggado fca
Submitter email	posgrado.fca@unac.pe
Similarity	15%
Analysis address	posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / INFORME FINAL- SALVADOR APOLINAR TRUJILLO PEREZ.pdf</b> Document INFORME FINAL- SALVADOR APOLINAR TRUJILLO PEREZ.pdf (D135572096) Submitted by: fiq.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fiq.investigacion.unac@analysis.arkund.com	2
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Tesis OCTAVIO ESPINOZA CHÁVEZ - Carátula- Recomendaciones.docx</b> Document Tesis OCTAVIO ESPINOZA CHÁVEZ - Carátula- Recomendaciones.docx (D58701368) Submitted by: octavio.espinoza@upn.edu.pe Receiver: posgrado.fce.unac@analysis.arkund.com	2
<b>SA</b>	<b>BENITES Y SAMAME FINAL 12-06.docx</b> Document BENITES Y SAMAME FINAL 12-06.docx (D140136360)	4
<b>SA</b>	<b>1A_Mamani_Mamani_Rocio_Veronica_Doctorado_2018.docx</b> Document 1A_Mamani_Mamani_Rocio_Veronica_Doctorado_2018.docx (D45074273)	1
<b>SA</b>	<b>Tesis_Posgrado_Ana_11_12_2018.docx</b> Document Tesis_Posgrado_Ana_11_12_2018.docx (D48543295)	1
<b>SA</b>	<b>Ana%CC%81lisis+y+discusio%CC%81n+de+resultados.docx</b> Document Ana%CC%81lisis+y+discusio%CC%81n+de+resultados.docx (D172435582)	5
<b>SA</b>	<b>"Calidad de servicio e imagen corporativa en los clientes comodatarios de la empresa.pdf</b> Document "Calidad de servicio e imagen corporativa en los clientes comodatarios de la empresa.pdf (D167828539)	4
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Tesis Doctoral Elmer Oyarce Alvarado.docx</b> Document Tesis Doctoral Elmer Oyarce Alvarado.docx (D112594518) Submitted by: posgrado.fca@unac.pe Receiver: posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com	2
<b>SA</b>	<b>PERU - BETANCOURT PEREIRA JESSENIA ISABEL.pdf</b> Document PERU - BETANCOURT PEREIRA JESSENIA ISABEL.pdf (D146911677)	9



## INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas  
Unidad de Investigación: Posgrado

Título: “Imagen organizacional y calidad del servicio académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”

Autor: Mg. Teodoro Neri Diaz Leyva  
Código ORCID: 0000-0002-6174-7672  
DNI: 10617789

Asesor: DR. Kennedy Narciso Gómez  
Código ORCID: 0000-0002-4970-7774  
DNI: 22475848

Lugar de Ejecución : Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur  
Unidad de Análisis: Estudiantes

Tipo: Básica

Enfoque: Cuantitativo

Diseño de Investigación: No experimental

Tema OCDE : Negocios, Administración

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### Miembros del Jurado

Dr. Duran Herrera Víctor Hugo : Presidente

Dr. De la Torre Collao Luis Alberto : Secretario

Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo : Vocal

Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel : Vocal

Dr. Kennedy Narciso Gómez: Asesor de tesis

N° de libro: 01

N° de folio: 96

N° acta de sustentación de tesis: 024-2023-UPG-FCA-UNAC

Fecha de aprobación de tesis: 09 de noviembre del 2023

## **DEDICATORIA**

A mi hijo David, aunque tiene solo 5 años, ha sido testigo de mi dedicación y esfuerzo en cada etapa de este desafío académico, y quiero expresar cuánto valoro su presencia en mi vida. Quiero ser un ejemplo para él, mostrándote la importancia de la perseverancia, el trabajo duro y el amor por el conocimiento.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades, docentes de la universidad y a los administrativos que trabajan en ella por su apoyo durante mi tiempo en la institución.

# INDICE

INDICE .....	1
INDICE DE TABLAS .....	3
INDICE DE FIGURAS .....	4
RESUMEN .....	5
RESUMO .....	6
RIASSUNTO .....	7
INTRODUCCION .....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	10
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Objetivos .....	13
1.3.1. Objetivo general .....	13
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación .....	14
1.5. Delimitantes de la investigación .....	15
II. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes .....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	19
2.2. Bases teóricas .....	21
2.2.1. Teoría de las organizaciones .....	21
2.2.2. Imagen organizacional .....	25
2.2.3. Calidad del servicio académico .....	28
2.3. Marco conceptual .....	31
2.4. Definición de términos básicos .....	33
2.5. Marco filosófico .....	35
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	38
3.1. Hipótesis .....	38
3.1.1. Operacionalización de variables .....	38
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	41
4.1. Diseño metodológico .....	41

4.2.	Método de investigación.....	42
4.3.	Población y muestra.....	42
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	43
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	43
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	44
4.7.	Aspectos éticos en investigación.....	44
V.	RESULTADOS.....	46
5.1	Resultados descriptivos.....	46
5.2	Resultados inferenciales.....	63
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	71
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	72
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes (el autor de la investigación se responsabiliza por la información emitida en el informe).....	75
VII.	CONCLUSIONES.....	76
VIII.	RECOMENDACIONES.....	78
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
	ANEXOS.....	86
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	87
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	88
	Anexo 3: Validación con juicio de expertos.....	91
	Anexo 4: Matriz análisis de juicio de expertos.....	94
	Anexo 5: Base de datos.....	95



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Tipos de innovación organizacional .....	24
<b>Tabla 2</b> Matriz de operacionalización de variables .....	40
<b>Tabla 3</b> Estadística de fiabilidad para el instrumento de recolección de datos .....	43
<b>Tabla 4</b> Estadística de fiabilidad del cuestionario calidad del servicio académico .....	44
<b>Tabla 5</b> Estadística de fiabilidad del cuestionario imagen organizacional .....	44
<b>Tabla 6</b> Frecuencias de la variable calidad del servicio académico .....	46
<b>Tabla 7</b> Frecuencias de la dimensión nivel académico .....	47
<b>Tabla 8</b> Frecuencias de la dimensión planes curriculares .....	48
<b>Tabla 9</b> Frecuencias de la dimensión organización y gestión .....	50
<b>Tabla 10</b> Frecuencias de la dimensión informes de los medios .....	52
<b>Tabla 11</b> Frecuencias de la dimensión identidad organizacional.....	53
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada de la variable calidad del servicio académico y la variable imagen organizacional.....	55
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada de la dimensión nivel académico y la variable imagen organizacional.....	56
<b>Tabla 14</b> Tabla cruzada de la dimensión planes curriculares y la variable imagen organizacional.....	58
<b>Tabla 15</b> Tabla cruzada de la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional.....	59
<b>Tabla 16</b> Tabla cruzada de la dimensión organización y gestión y la variable imagen organizacional.....	61
<b>Tabla 17</b> Prueba de normalidad a la variable de estudio Imagen organizacional.....	63
<b>Tabla 18</b> Grado de relación según coeficiente de correlación Spearman .....	64
<b>Tabla 19</b> Correlación entre las variables calidad del servicio académico y la imagen organizacional.....	65
<b>Tabla 20</b> Correlación entre la dimensión nivel académico y la variable imagen organizacional.....	66
<b>Tabla 21</b> Correlación entre la dimensión planes curriculares y la variable imagen organizacional.....	67
<b>Tabla 22</b> Correlación entre la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional.....	68
<b>Tabla 23</b> Correlación entre la dimensión organización y gestión y la variable imagen organizacional.....	69

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> La organización como sistema.....	23
<b>Figura 2</b> Definición de la calidad .....	29
<b>Figura 3</b> Gráfico de barras de la variable calidad del servicio académico.....	47
<b>Figura 4</b> Gráfico de barras de la dimensión nivel académico.....	48
<b>Figura 5</b> Gráfico de barras de la dimensión planes curriculares.....	49
<b>Figura 6</b> Gráfico de barras de la dimensión enseñanza.....	50
<b>Figura 7</b> Gráfico de barras de la dimensión organización y gestión.....	51
<b>Figura 8</b> Gráfico de barras de la variable imagen organizacional.....	52
<b>Figura 9</b> Gráfico de barras de la dimensión informes de los medios.....	53
<b>Figura 10</b> Gráfico de barras de la dimensión identidad organizacional .....	54
<b>Figura 11</b> Gráfico de barras de las variables calidad del servicio académico e imagen organizacional.....	56
<b>Figura 12</b> Gráfico de barras de la dimensión nivel académico y la variable imagen organizacional.....	57
<b>Figura 13</b> Gráfico de barras de la dimensión planes curriculares y la variable imagen organizacional.....	59
<b>Figura 14</b> Gráfico de barras de la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional.....	60
<b>Figura 15</b> Gráfico de barras de la dimensión organización y gestión y la variable imagen organizacional.....	62

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen de organizacional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, la investigación es de tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y presenta un diseño correlacional, no experimental y transversal. Se utilizó el cuestionario en escala de Likert para obtener las percepciones de los estudiantes con respecto a las variables calidad del servicio académico e imagen organizacional y así determinar la relación de las mismas utilizando coeficiente de correlación de Spearman. La muestra empleada fue probabilística y representativa de 223 estudiantes.

El estudio presenta sus resultados a través de un análisis estadístico que abarca tanto el enfoque descriptivo como el inferencial. En el análisis descriptivo, se emplearon gráficos de barras y tablas cruzadas para presentar los datos. Por su parte, el análisis inferencial se basó en la contratación de hipótesis, que constituye el propósito central de la investigación.

Desde una perspectiva descriptiva, los hallazgos de la investigación revelaron que el 47.5% de los estudiantes consideraron que la calidad del servicio académico es buena, al igual que la percepción de la imagen organizacional. Por otro lado, únicamente el 4% de los encuestados indicaron que es muy buena ambas variables a la vez. Asimismo, la prueba de hipótesis general arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.655 entre las variables "calidad del servicio académico" e "imagen organizacional". Este resultado pone de manifiesto una correlación directa y considerable entre dichas variables. Es importante destacar que el p-valor obtenido fue inferior a 0.05, lo cual condujo al rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis del investigador, subrayando así la presencia de una correlación significativa.

**Palabras clave:** calidad del servicio académico, imagen organizacional.

## RESUMO

O objetivo da presente investigação é determinar a relação entre a qualidade do serviço acadêmico e a imagem organizacional da Universidade Tecnológica Nacional de Lima Sur, a investigação é de tipo básico, nível correlacional, abordagem quantitativa e apresenta uma correlação, não -design experimental e cruz. O questionário da escala Likert foi utilizado para obter a percepção dos alunos quanto às variáveis qualidade do serviço acadêmico e imagem organizacional e assim determinar sua relação por meio do coeficiente de correlação de Spearman. A amostra utilizada foi probabilística e representativa de 223 alunos.

O estudo apresenta seus resultados por meio de uma análise estatística que engloba tanto a abordagem descritiva quanto a inferencial. Na análise descritiva, foram utilizados gráficos de barras e crosstabs para apresentação dos dados. Por seu lado, a análise inferencial baseou-se na contratação de hipóteses, que constitui o objetivo central da investigação.

Numa perspectiva descritiva, os resultados da investigação revelaram que 47,5% dos alunos consideraram que a qualidade do serviço acadêmico é boa, assim como a percepção da imagem organizacional. Por outro lado, apenas 4% dos pesquisados indicaram que ambas as variáveis são muito boas ao mesmo tempo. Da mesma forma, o teste de hipótese geral apresentou um coeficiente de correlação de Spearman de 0,655 entre as variáveis "qualidade do serviço acadêmico" e "imagem organizacional". Esse resultado revela uma correlação direta e considerável entre essas variáveis. É importante destacar que o p-valor obtido foi inferior a 0,05, o que levou à rejeição da hipótese nula em favor da hipótese do pesquisador, sublinhando assim a presença de correlação significativa.

**Palavras-chave:** qualidade do serviço acadêmico, imagem organizacional.

## RIASSUNTO

L'obiettivo della presente indagine è determinare la relazione tra la qualità del servizio accademico e l'immagine organizzativa dell'Università Tecnologica Nazionale di Lima Sur, l'indagine è di tipo base, livello correlazionale, approccio quantitativo e presenta un approccio correlazionale, non -design sperimentale e croce. Il questionario della scala Likert è stato utilizzato per ottenere le percezioni degli studenti riguardo alle variabili qualità del servizio accademico e immagine organizzativa e quindi determinare la loro relazione utilizzando il coefficiente di correlazione di Spearman. Il campione utilizzato è probabilistico e rappresentativo di 223 studenti.

Lo studio presenta i suoi risultati attraverso un'analisi statistica che comprende sia l'approccio descrittivo che quello inferenziale. Nell'analisi descrittiva, sono stati utilizzati grafici a barre e tabelle a campi incrociati per presentare i dati. Da parte sua, l'analisi inferenziale si è basata sulla contrazione di ipotesi, che costituisce lo scopo centrale dell'indagine.

Dal punto di vista descrittivo, i risultati della ricerca hanno rivelato che il 47,5% degli studenti ritiene che la qualità del servizio accademico sia buona, così come la percezione dell'immagine organizzativa. D'altra parte, solo il 4% degli intervistati ha indicato che entrambe le variabili sono molto buone allo stesso tempo. Allo stesso modo, il test di ipotesi generale ha prodotto un coefficiente di correlazione di Spearman di 0,655 tra le variabili "qualità del servizio accademico" e "immagine organizzativa". Questo risultato rivela una correlazione diretta e considerevole tra queste variabili. È importante evidenziare che il p-value ottenuto era inferiore a 0,05, il che ha portato al rifiuto dell'ipotesi nulla a favore dell'ipotesi del ricercatore, sottolineando così la presenza di una correlazione significativa.

**Parole chiave:** qualità del servizio accademico, immagine organizzativa.

## INTRODUCCION

Las organizaciones de hoy siempre están en constante búsqueda de ser reconocidas en el mercado, lograr el posicionamiento de su imagen no es una tarea sencilla, requiere de acciones destinadas a lograr distinguirse por su producto o servicio de calidad ante los competidores. Las universidades son organizaciones que siempre están procurando formar profesionales competentes. El sector universitario en el Perú ofrece diversas opciones de elección para cursar estudios superiores, por lo tanto, se requiere proyectar información de las mismas en relación a la calidad de los servicios que ofrece.

Las universidades desde que se crea van construyendo su imagen como quiere ser vista ante la sociedad en función a su gestión en la calidad académica que brinda, la proyección social que realiza en su entorno, en la investigación docente, entre otros, que permita captar a los mejores estudiantes y docentes.

La Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur es una universidad que lleva poco tiempo en el mercado, inicio sus actividades académicas en el año 2007 y cuenta con cinco carreras profesionales Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y comunicaciones, Administración de Empresas, el número de postulantes a dicha casa de estudios es bajo en comparación a otras Universidades en el Perú. Existen factores multidimensionales que influyen en la reputación de su imagen en la sociedad y en la elección de una universidad en los estudiantes.

La presente investigación tuvo el propósito de determinar la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur según la percepción de los estudiantes, a fin de que los resultados obtenidos de la investigación permitan a sus autoridades establecer políticas de posicionamiento como la universidad que brinda altos estándares de calidad académica.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo 1, se plantea la problemática, describiendo la realidad y exponiendo los objetivos y justificación. El capítulo 2 aborda antecedentes, bases teóricas y definiciones. En el capítulo 3 se presentan hipótesis y variables junto a su operacionalización. El capítulo 4 detalla la metodología, incluyendo diseño, método, población, instrumentos, análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo 5 muestra resultados a través de gráficos y pruebas inferenciales. En el capítulo 6 se contrastan hipótesis, comparando con otros estudios y considerando la ética. Los capítulos 7 y 8 contienen conclusiones y recomendaciones, respectivamente. El capítulo 9 lista las referencias bibliográficas.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

Es importante considerar que la reputación de una universidad pública, tanto entre los estudiantes como en la sociedad en general, se ve moldeada por diversos factores multidimensionales; estos pueden incluir la calidad del servicio académico, la proyección social, la investigación, entre otros aspectos. Una imagen positiva siempre resultará atractiva para atraer a los mejores estudiantes y docentes. A pesar de que algunas universidades cuentan con carreras profesionales atractivas, investigadores y profesores especializados, en ocasiones no logran comunicar su verdadero potencial, dando lugar a una percepción menos favorable. Además, algunas universidades, en su afán de alcanzar posiciones en rankings, podrían adoptar enfoques que no se alinean totalmente con la mejora real de la calidad académica. También eventos adversos relacionados con la organización y gestión de la institución afectan la confianza en la misma, generando un impacto negativo en su imagen. Es importante abordar cada tema individualmente para determinar su posible relación en la percepción general de la universidad, lo que servirá como punto de partida para investigaciones en diferentes niveles, con el objetivo de fortalecer la reputación y el prestigio de la institución.

Surge la preocupación de que exista la posibilidad de que la calidad del servicio académico esté impactando negativamente en la imagen de la universidad. Se plantea la necesidad de llevar a cabo una investigación para entender si la prestación de los servicios académicos podría estar afectando la percepción general de la institución. Es probable que la posición de la universidad en el ámbito educativo, a través de una imagen institucional atractiva, se vea desafiada por la premisa de que la calidad académica desempeña un papel en la percepción de la comunidad y los estudiantes.



En el actual contexto dinámico, marcado por cambios acelerados en conocimientos y tecnología, tanto las organizaciones en general como las universidades en particular se enfrentan a desafíos constantes para alcanzar sus metas y satisfacer las crecientes demandas de los “clientes”. Un nivel académico deficiente podría tener un impacto negativo en la calidad de los servicios académicos ofrecidos por la universidad, lo que a su vez afectaría su imagen organizacional (Ropa, 2014).

La falta de calidad en la enseñanza universitaria puede tener repercusiones significativas en la reputación global de la universidad. Dada la intangibilidad de los resultados académicos la percepción se convierte en un elemento importante para evaluar la calidad, haciendo imperativo que las universidades mantengan estándares elevados para cumplir con las expectativas de los estudiantes y asegurar una posición competitiva a nivel nacional. Se debería impulsar la creación de estructuras innovadoras destinadas a abordar desafíos específicos relacionados con la calidad de la enseñanza universitaria, con el objetivo de garantizar el derecho a una educación de calidad y ser, al mismo tiempo, instituciones competitivas (Vega-Robles & Mejías, et al., 2015).

Es esencial forjar una identidad distintiva para destacar, requiriendo una evaluación interna de la universidad para identificar fortalezas y áreas de mejora. Se debe destacar la importancia de mantener una imagen institucional alineada con los objetivos, ya que una percepción desfavorable podría resultar en pérdida frente a otras instituciones (Álvarez, Labrada & Vega , 2019). La calidad y la imagen organizacional se podrían ver afectadas si los planes curriculares no respaldan la identidad de la universidad. Por ende, se hace imperativo integrar la gestión de la imagen institucional directamente en la planificación académica, asegurando que los planes curriculares no solo cumplan con estándares académicos, sino que también fortalezcan la identidad de la universidad, contribuyendo positivamente a su calidad y percepción general.

En el Perú, en los últimos años, tanto las universidades públicas como privadas han experimentado un proceso exhaustivo de evaluación de sus propósitos a través de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Esta institución se encarga de garantizar una oferta educativa de calidad para los estudiantes mediante el licenciamiento y supervisión de los servicios universitarios, promoviendo la eficiencia, previsibilidad, transparencia y respeto a la autonomía universitaria, según establecido en la Ley Universitaria N°30220. En este sentido, es responsabilidad de las universidades mantener las condiciones básicas de calidad en el futuro, ya que esta es la razón de su existencia. Entre los diversos factores asociados a la calidad de la educación universitaria, se encuentra la calidad del servicio académico, el cual ha sido objeto de cuestionamientos en muchas universidades. Se ha planteado que en ocasiones no se promueve adecuadamente el pensamiento crítico, la creatividad y el desarrollo de habilidades cognitivas y sociales.

La Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS), fundada en 2007, ofrece carreras profesionales en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Mecánica y Electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, así como Administración de Empresas. A lo largo de su existencia, los estudiantes han expresado su descontento a través de protestas en varias ocasiones, principalmente dirigidas hacia la gestión de las autoridades. Es probable que la insatisfacción estudiantil haya tenido repercusiones en los últimos años, reflejándose en la disminución en la participación de postulantes en los procesos de admisión. Este declive en la demanda no solo representa una amenaza para la sostenibilidad de la universidad, sino que también indica un posible impacto en la calidad de la educación ofrecida y en la percepción general de la universidad.

En este contexto, se reconoce la importancia de que la imagen universitaria refleje un espacio dedicado a la creación, transmisión y difusión del conocimiento, así como a la generación de soluciones creativas con impacto

social y la formación de profesionales competentes para el mercado laboral. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur; donde los resultados de esta investigación ayuden a los directivos a desarrollar acciones que contribuyan a posicionarla como una institución reconocida por ofrecer un servicio académico de alta calidad, entre otras cualidades.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**P1.** ¿Cuál es la relación entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?

**P2.** ¿Cuál es la relación entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?

**P3.** ¿Cuál es la relación entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?

**P4.** ¿Cuál es la relación entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

**O1.** Determinar la relación entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**O2.** Determinar la relación entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**O3.** Determinar la relación entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**O4.** Determinar la relación entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

La justificación teórica de esta investigación se fundamenta en la necesidad de comprender la relación de la calidad del servicio académico y la imagen organizacional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, para ampliar el conocimiento teórico sobre cómo las universidades son percibidas por los estudiantes en relación a la imagen organizacional, la calidad del servicio académico, los planes curriculares, la enseñanza y la organización y gestión en el contexto universitario.

Al obtener información sobre estas dimensiones, se enriquecerá el conjunto de conocimiento en el ámbito académico y se contribuirá al desarrollo de teorías o marcos conceptuales más sólidos en el campo de la educación universitaria. El análisis de la imagen organizacional permitirá profundizar en las teorías de gestión y comunicación organizacional, mientras que la evaluación de la calidad del servicio académico nos ayudará a comprender mejor los conceptos relacionados con la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

La justificación metodológica de esta investigación se basa en la elección del cuestionario como instrumento de recolección de datos para medir la relación de la imagen organizacional y la calidad del servicio académico en el ámbito universitario. El cuestionario es una herramienta ampliamente utilizada en investigaciones sociales y educativas debido a su eficiencia y capacidad para obtener información objetiva, cuantitativa y cualitativa de los participantes.

Además, una vez que se aplica el juicio de expertos y se obtiene la confiabilidad del cuestionario, este puede ser utilizado por otros investigadores en universidades similares; esto contribuye a la generación de conocimiento comparativo y a la posibilidad de realizar estudios multicéntricos que permitan ampliar la comprensión de la imagen organizacional y la calidad del servicio académico en diferentes contextos universitarios.

### **1.4.3. Justificación práctica**

La presente investigación se justifica por la necesidad de determinar el nivel de relación entre la imagen organizacional y la calidad del servicio académico en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Los resultados obtenidos serán de gran relevancia para las autoridades, ya que les proporcionarán información valiosa para tomar decisiones estratégicas orientadas a posicionar la imagen de la universidad en la sociedad. Además, este estudio contribuirá al avance de la línea de investigación, al servir como base para futuras investigaciones de nivel explicativo en el mismo campo temático.

## **1.5. Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1. Delimitación Teórica**

La investigación se circunscribe analizar la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional. Este estudio se realizó en el marco de una universidad pública, lo que brinda la oportunidad de examinar cómo estas variables se interrelacionan dentro de dicha institución. Se centra

en comprender el impacto que la calidad del servicio académico tiene en la imagen organizacional en el contexto universitario público.

### **1.5.2. Delimitación Temporal**

La investigación se llevó a cabo en el año 2022, en el contexto de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de Covid-19.

### **1.5.3. Delimitación Espacial**

La investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Ubicado en Av. Bolívar S/N, sector 3 grupo 1, Mz. A, Sublote 3. Villa El Salvador

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Martínez (2020), en su tesis doctoral titulada "Análisis de la identidad organizacional en la Universidad a partir de los académicos. Promover y gestionar cambios", se llevó a cabo la investigación con el propósito de examinar los factores que influyen positiva y negativamente en la identidad organizacional de los académicos en la Universidad Autónoma de Barcelona. Los resultados revelaron porcentajes de confianza en diferentes temas, como el componente organizacional (52.38%), valores y acuerdo (76.19%), trato a las personas (85.71%), reconocimiento (76.19%), así como limitantes relacionadas con la identificación, como la soberbia en la investigación (71.43%) y la incongruencia en el trato (42.86%). Como conclusión de la investigación, se destaca la existencia de una relación especial entre los factores limitantes y una disminución o restricción de la identidad organizacional entre los académicos y su universidad.

Según Calventus (2020) en su tesis doctoral titulada "¿Educación de calidad" en Chile? Su representación social en estudiantes y docentes universitarios, el propósito de la investigación fue describir la representación social de "educación de calidad" construida por estudiantes y docentes de escuelas universitarias de educación en Chile. Se creó un cuestionario ad-hoc de carácter exploratorio para recopilar datos de estudiantes y docentes para identificar y describir los elementos y la estructura de la "educación de calidad", así como comprender e interpretar su significado y sentido. Uno de los resultados obtenidos es la relevancia de contar con docentes debidamente formados, capacitados, comprometidos y vocación para desempeñar eficazmente el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Según Medrano (2021) en su tesis doctoral titulada "Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado de la Facultad Regional

Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua", el propósito de la investigación fue analizar los factores que influyen en la gestión de calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) desde la perspectiva de los estudiantes, el personal docente y los equipos directivos. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó una metodología basada en el paradigma positivista y un enfoque cuantitativo, en el cual se describieron y analizaron los datos proporcionados por los actores clave. Uno de los resultados reveló que la UECP se enfrenta a diversas limitaciones relacionadas con la mejora del plan de estudios y la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Según Martínez (2020), en su tesis doctoral titulada "Concepciones docentes sobre calidad de la enseñanza universitaria", uno de los objetivos de la investigación fue determinar las percepciones que tiene el docente de la Universidad sobre la calidad de la enseñanza y entender si existen discrepancias notables entre las percepciones de éste en función de variables sociodemográficas de contraste. Para lo cual se creó un formulario en línea que se distribuyó a la totalidad de docentes de la Universidad de Murcia, logrando así adquirir una muestra representativa de 783 docentes. Utilizando los datos recopilados, se ha procedido a un análisis descriptivo e inferenciales; se ha logrado explorar las percepciones expresadas por los participantes docentes acerca de los factores de calidad, así como las variables sociodemográficas que ejercen una mayor influencia en dichas percepciones. En las conclusiones, se evidenció la posición destacada ocupada por la "organización de la enseñanza" y la "evaluación del aprendizaje" en la calidad de la enseñanza. Estas dimensiones son consideradas como los elementos de mayor impacto en la calidad de la enseñanza, obteniendo calificaciones promedio superiores a 4 en términos generales; se observó también la importancia que el docente concede al "contenido" en la planificación (su dominio y coherencia), en la ejecución de la enseñanza (cómo se aplica) y en la evaluación del aprendizaje (evaluación del contenido).



### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Flores (2019), en su tesis titulado “Modelo de Responsabilidad Social Universitaria para mejorar la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín”, la investigación se plantea diseñar un modelo de Responsabilidad Social Universitaria para mejorar la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín. El instrumento de investigación fue la encuesta y entrevista dirigida a la comunidad universitaria de 67 personas, así como también del público externo de 189 personas. Los resultados descriptivos de la imagen organizacional tienen una percepción baja de 61% y 26% de medio, solo el 13% califican de una imagen alta. Concluye la investigación indicando que la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto es baja con un 61% expresada por la comunidad universitaria y público externo, lo que hace necesario tomar acciones que generen imagen positiva a través de la comunicación interna y externa por parte de toda la comunidad universitaria y establecer estrategia para recuperar la buena reputación.

Según Giménez (2019), en su tesis titulado “La Calidad del Servicio Educativo y su Relación con la Satisfacción y la Lealtad desde la Percepción de los Estudiantes en una Universidad Pública y en una Universidad Privada en la Ciudad de Piura”, la investigación tuvo el propósito de identificar las variables que determinan la calidad percibida y establecer la relación con la satisfacción y lealtad de los estudiantes de una universidad pública y otra privada, desde la percepción de los estudiantes. El instrumento utilizado fue la encuesta a una muestra de 129 estudiantes de administración de una Universidad privada y 133 a una Universidad Pública. Los resultados de la calidad del servicio son ligeramente favorables en la Universidad Privada, de acuerdo al promedio cercano a los 5 puntos, se debe fundamentalmente por los aspectos relacionados a la competencia y actitudes de los profesores, valorada con más de 5 puntos; en la Universidad Pública la calidad del servicio es catalogada aproximadamente con 4 puntos, se debe fundamentalmente por los aspectos relacionados a la infraestructura física y a la capacidad de respuesta y eficiencia

del servicio. Concluye la investigación indicando que la calidad del servicio está determinada por la capacidad del servicio, eficiencia del servicio, competencia y actitudes de los profesores y la infraestructura. Sin embargo, resalta que el factor más importante para explicar la calidad del servicio educativo es la competencia y actitudes de los profesores, seguido por la eficiencia del servicio. Los otros dos factores, capacidad del servicio e infraestructura también influyen en forma significativa, pero son menos importantes.

Según Ramos (2019), en su tesis titulado "Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica", la investigación tiene el propósito determinar la relación que existe entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Juan XXIII" de Ica. El instrumento utilizado fue el cuestionario para evaluar la imagen institucional y la gestión de la calidad, la población y la muestra estuvo conformado por 35 docentes de la institución de estudio. Los resultados en relación a las categorías de imagen institucional se obtuvieron que el 5,7% docentes manifiesta que la imagen institucional se encuentra en la categoría muy mala; el 14,3% malo; el 57,1% regular; 20,0% bueno; y 2,9% muy bueno. Respecto a las categorías de nivel académico se obtuvo que el 8,6% docentes opinan que la dimensión nivel académico de la imagen institucional se ubica en la categoría muy mala; el 20,0% mala; el 40,0% regular; 22,9% bueno; y 8,6% muy bueno. Concluye la investigación en base a la evidencia empírica que existe relación significativa entre imagen institucional y gestión de la calidad en docentes.

Según Enríquez (2022), en su tesis titulada "Gestión Estratégica, Formación Integral y su relación con la Calidad Educativa de los Institutos de Educación Superior Tecnológico Privados de la provincia del Cusco, Período 2019", investigó la relación entre los procesos de gestión estratégica y formación integral con la calidad educativa de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Privados de la provincia del Cusco. Se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos, como observación directa, encuestas, análisis de

documentos y fichaje. La muestra incluyó a 289 docentes y 5,107 egresados de institutos privados. Los resultados revelaron que el 64.7% de los docentes y directivos consideraron el proceso de enseñanza-aprendizaje como regular, mientras que el 29.8% lo calificó como bueno y el 5.5% como deficiente. Por su parte, el 80.3% de los estudiantes egresados manifestaron que la calidad de los Institutos de Educación Superior Tecnológica de la provincia del Cusco es regular, mientras que el 19.7% la consideró buena. La investigación concluyó que existe una relación directa y significativa entre el proceso de gestión estratégica y la calidad educativa de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos de la provincia del Cusco. Además, se encontró una relación directa y significativa entre el proceso de formación integral y la calidad educativa de dichos institutos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de las organizaciones**

De acuerdo con Cantón, I. (2003), las organizaciones se caracterizan por la colaboración y distribución de funciones para alcanzar un objetivo común. Así como el cuerpo humano tiene una estructura física y procesos de transformación de alimentos en energía para sustentar su existencia, las organizaciones también poseen una estructura que les proporciona fuerza y movimiento. Sin embargo, pueden presentar elementos superfluos, análogos a la grasa en el cuerpo humano. Por otro lado, Morales (2000) sostiene que una organización se define como un sistema social con límites claros, creado de forma intencionada y permanente con el propósito de lograr una meta. Para ello, combina recursos humanos y materiales, y se basa en la división del trabajo, la coordinación y los procesos organizativos, interorganizativos y los valores

#### **A. Estructura formal e informal de las organizaciones educativas**

Según Cantón, I. (2003), la organización formal se refiere a la cantidad de normas que establecen los límites de acción en una organización. Forma parte de la estructura organizativa y está estrechamente relacionada con la estandarización de los procesos. El propósito de una organización formal es

lograr una serie de objetivos, que pueden variar desde obtener beneficios económicos hasta brindar servicios educativos o de atención médica. Las organizaciones formales se rigen por un conjunto de reglas y regulaciones que todos los miembros deben cumplir.

Además, Cantón, I. (2003) menciona que las organizaciones informales son aquellas que no están directamente relacionadas con el trabajo y surgen de manera espontánea. Estas organizaciones pueden basarse en la amistad, las relaciones sentimentales, la afinidad vecinal u otros factores. Su característica distintiva es su aparición no planificada, junto con una estructura menos definida y una menor sujeción a normas y objetivos comunes en comparación con los grupos formales. Sin embargo, aunque estos objetivos y normas no sean explícitos, existen de alguna manera en las organizaciones informales.

### **B. Estructura cerrada y abierta de las organizaciones**

Según la investigación de Cantón I. (2003), es posible establecer una distinción entre organizaciones que se clasifican como cerradas y abiertas. Las organizaciones cerradas suelen enfrentar limitaciones en términos de flexibilidad y capacidad de adaptación en su estructura, lo que dificulta su capacidad para responder a los cambios. Por el contrario, las organizaciones abiertas tienen la capacidad de ajustar su estructura y adaptarse a las circunstancias cambiantes del mercado. Los sistemas organizativos abiertos se caracterizan por diversos elementos, como la incorporación de energía desde fuentes externas, la transformación de esa energía durante el proceso productivo, la generación de productos o servicios como resultado de dicho proceso (salida), la concepción del sistema como un ciclo continuo de eventos, la tendencia a importar más energía de la necesaria para mantener una entropía negativa, la retroalimentación y el proceso de codificación de la información, la búsqueda de una homeostasis dinámica para mantener un estado constante, la diferenciación y multiplicación de roles y funciones, y la posibilidad de alcanzar los mismos objetivos utilizando diferentes medios, lo que se conoce como equifinalidad.

### C. La organización como sistema

Según De Val Pardo, I. (1997), el concepto de sistema nos brinda una mejor comprensión de lo que implica una organización. La teoría de sistemas nos permite analizar la organización en su totalidad, considerando las interacciones entre sus partes y su relación con el entorno. Al aplicar la teoría de sistemas a las organizaciones, es fundamental destacar la interacción de sus componentes. Cada unidad, grupo de trabajo o departamento requiere insumos (inputs) que se transforman en resultados (outputs) que se entregan al entorno. Es evidente que las organizaciones son sistemas abiertos, ya que dependen del entorno para sobrevivir y obtienen la energía necesaria de él.

**Figura 1**

*La organización como sistema*



Fuente: De Val Pardo, La organización como sistema, 1997

Las organizaciones se abastecen de diversos recursos provenientes de su entorno, como otras organizaciones, recursos financieros, energéticos, mano de obra, materiales, entre otros. A través de un proceso de transformación, estos recursos son convertidos en productos o servicios, y la eficiencia con la que se realiza esta transformación determina la calidad de los resultados obtenidos. Estos resultados son entregados al entorno con el objetivo de satisfacer una demanda, y la satisfacción expresada por los interesados es crucial para la continuidad del sistema. Como parte de su función de preservación, las organizaciones buscan mantener una interacción sostenible, equilibrada y armoniosa con su entorno, tratando de controlar los factores externos para reducir problemas y garantizar su propia supervivencia.

#### D. Organizaciones innovadoras

Según Morales, C. (2014), los negocios en el siglo XXI experimentan cambios profundos, lo que requiere una mentalidad abierta a la innovación al momento de crear una organización. Es crucial adaptarse a los constantes cambios del entorno y reconocer que existen nuevas formas de lograr resultados con las personas. En el plan de negocio de una nueva organización, es importante investigar la capacidad innovadora de los directivos, enfocarse en el diseño de productos y la creación de servicios que los diferencien en el mercado, así como en rediseñar la estructura organizativa hacia una mayor especialización, con una estructura más plana y menos jerárquica, y estrategias claramente definidas.

Por otro lado, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos en 2002, citado por Wulong Gu y Surendra Gera (2004), la innovación organizacional se divide en tres corrientes principales. En primer lugar, la reestructuración de los procesos de producción y eficiencia, que abarca la reingeniería empresarial, la reducción de tamaño, los arreglos laborales flexibles, la subcontratación, la integración de las líneas funcionales y la descentralización. En segundo lugar, las prácticas de gestión de recursos humanos (HRM), que incluyen sistemas de pago basados en el desempeño, diseño de trabajo flexible, participación de los empleados, mejora de habilidades y estructuras institucionales que afectan las relaciones laborales. Y por último, las prácticas relacionadas con la calidad del producto/servicio, haciendo énfasis en la gestión de la calidad total (TQM) y la mejora de la coordinación con clientes y proveedores.

**Tabla 1**  
*Tipos de innovación organizacional*

<b>Prácticas de Producción y Eficiencia</b>	<b>Prácticas de gestión de recursos humanos</b>	<b>Calidad del producto/servicio</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reingeniería de negocio</li><li>• Downsizing</li><li>• Trabajo flexible</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remuneración basada en el desempeño</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de calidad total (TQM)</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outsourcing</li> <li>• Mayor integración de áreas funcionales</li> <li>• Decreciente centralización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño flexible del trabajo y participación de los empleados</li> <li>• Desarrollo de habilidades</li> <li>• Cooperación entre los trabajadores y la dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la coordinación con clientes/proveedores</li> <li>• Mejora de la satisfacción del cliente</li> </ul>
---	--	---

Fuente: Wulong Gu y Surendra Gera (2004)

### 2.2.2. Imagen organizacional

En España y América Latina, el término en inglés "brand image" ha sido traducido como "Imagen de marca", que se refiere a la percepción que el público tiene de un producto específico bajo su nombre. Por otro lado, "corporate image" se ha traducido como imagen corporativa, aunque también puede referirse como imagen institucional o de empresa, para describir la imagen general de una empresa. La imagen de marca representa el significado que el público asocia con una marca o nombre de producto/servicio específico, siendo el nombre comercial con el cual la empresa comercializa, personaliza y respalda sus productos o servicios. No obstante, también se pueden encontrar términos como "marca corporativa" para hacer referencia a los nombres de las empresas, lo cual permite asociar el concepto de imagen de marca corporativa con la idea de imagen de la empresa o institución en su conjunto (Capriotti, 1999).

La percepción de una institución por parte del público, junto con las creencias, ideas, sentimientos y actitudes que este tiene hacia la entidad, conforman la imagen organizacional. Es decir, la reputación empresarial se define como la evaluación global que los distintos grupos de interés llevan a cabo sobre la organización (Alcaide-Pulido, 2017).

Cuando se menciona el término "imagen" en el contexto de las organizaciones, se refiere a la creación y en la literatura, ha habido cierta confusión en cuanto al concepto de imagen corporativa, siendo comúnmente asociado e interrelacionado con otros términos como identidad corporativa o reputación corporativa. La identidad corporativa se refiere al conjunto de

símbolos proyectados por la organización, mientras que la imagen corporativa se entiende como las impresiones que la organización genera en las personas. Por último, la reputación corporativa se define como la evaluación global que los grupos de interés hacen de la organización (Alcaide-Pulido, 2017). mantenimiento de una imagen deseada por las partes interesadas, así como a la capacidad de reconstruirla cuando sea necesario. Los elementos clave de la imagen organizacional incluyen la identidad, la personalidad, la comunicación, la marca, el logotipo, el nombre, las relaciones públicas, la responsabilidad, la calidad, la innovación, la participación, entre otros. La imagen organizacional también genera resultados como la identificación, la confianza, el respeto, la estabilidad, la motivación, la satisfacción, la lealtad y el compromiso con la organización (Polat, 2009 citado por Tanyıldız & Serin, 2020).

Según Günalan y Ceylan (2014), la imagen organizacional se compone de la percepción y la valoración que el público o el personal hacen de las características de una organización. Por otro lado, Giangrande (1995) define la imagen como las creencias, ideas e impresiones que una persona tiene sobre un objeto. Desde una perspectiva práctica, la imagen puede ser institucional u organizacional. La imagen institucional se construye a partir de los objetivos, el modo de trabajo y el trato que se brinda a los empleados, lo cual representa la ética de la organización. Por otro lado, la imagen organizacional surge de las expectativas y el intercambio entre las personas y la organización. Además, Capriotti (2013) sostiene que la imagen corporativa se refiere a la percepción que el entorno tiene de una organización como entidad social, incluyendo sus productos, actividades y conducta. Aunque existen diferentes expresiones para referirse a lo mismo, lo importante es utilizarlas adecuadamente y que reflejen la verdadera imagen de una organización.

La imagen organizacional se relaciona con las percepciones generales que las personas tienen sobre una organización. Se trata de las ideas y creencias sueltas que las personas tienen acerca de la organización. La imagen organizacional refleja las respuestas cognitivas y las asociaciones que los



clientes, inversionistas, empleados y solicitantes tienen con el nombre de la organización. En consecuencia, actúa como una estructura para categorizar, almacenar y recordar información relacionada con la organización.

### **A. La imagen - actitud**

La imagen está relacionada estrechamente con las actitudes que las personas tienen hacia algo o alguien, ya que las actitudes son predisposiciones adquiridas a evaluar y actuar de cierta manera ante una persona, situación u objeto. La imagen se utiliza como una figura retórica para representar el conjunto de actitudes que las personas tienen y con las cuales evalúan cosas, personas u organizaciones. Por lo tanto, para evaluar la imagen de una organización, es necesario investigar las actitudes de su público objetivo (Vander Zander, 1989 citado por Capriotti, 1992).

La imagen también se refiere a las representaciones mentales que las personas tienen de una organización, producto o marca. Está vinculada al receptor en el proceso de comunicación y se compone de un conjunto de atributos asociados. La imagen se forma en las personas como resultado de cómo interpretan la información o desinformación sobre la organización (Capriotti, 1999 citado por Machucho & López, 2012).

### **B. Imagen institucional universitaria**

La imagen de una universidad es crucial, ya que influye en la atracción de estudiantes, su retención y las perspectivas de financiamiento. Las percepciones de los estudiantes sobre la imagen institucional son esenciales, ya que reflejan su comprensión de la reputación de la institución en el mercado. La imagen también refleja la calidad educativa y sirve como una guía directa para que los estudiantes evalúen los programas, servicios y el valor general de la educación superior (Parves & Ho, 2012, citado por Osman et al., 2020)

### **2.2.3. Calidad del servicio académico**

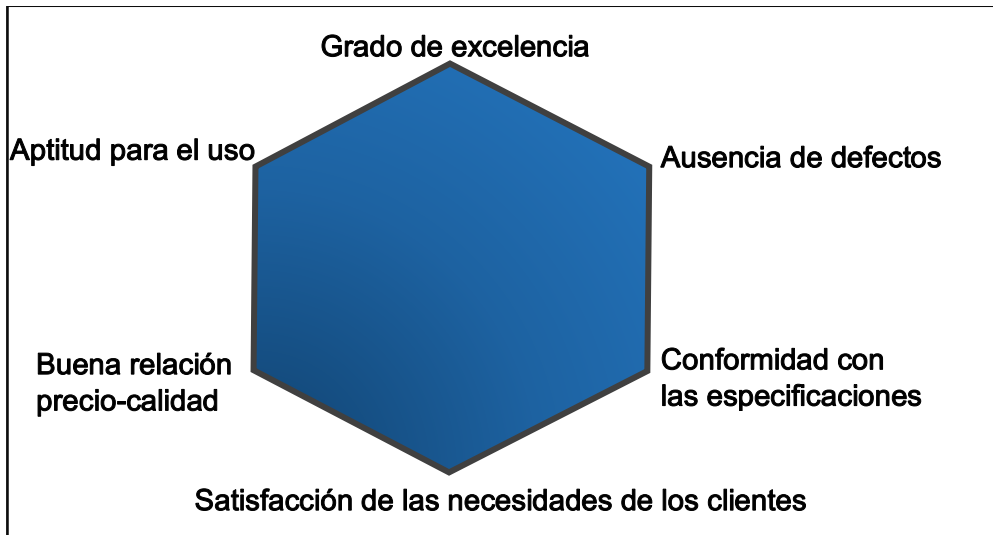
Definir qué es un servicio no es una tarea fácil, por lo que es necesario describirlo a través de sus características distintivas que lo diferencian de un bien. Estas características incluyen la intangibilidad, que implica que los servicios no pueden ser vistos antes de adquirirlos y se diferencian de los bienes tangibles que los acompañan. También está la heterogeneidad, que se refiere a la variabilidad de los resultados debido a la dificultad de estandarización, ya que dependen del proveedor, el momento y el lugar en que se brindan. Además, está la inseparabilidad, que significa que los servicios se producen y consumen simultáneamente, lo que implica un riesgo para el consumidor al elegir al proveedor. La apariencia de perecederos también es una característica, ya que los servicios tienden a desaparecer en el momento mismo de su desempeño, aunque sus efectos pueden perdurar en el tiempo, como en el caso de la educación y la salud. Los servicios también son no transferibles, a diferencia de los bienes, ya que no se puede transferir la propiedad en una transacción. Por último, el contacto directo es fundamental en los servicios (Peña , 2021).

#### **A. Calidad de producto o servicio**

La capacidad inherente a la humanidad para hacer las cosas correctamente se refleja en la noción de calidad. Antes de la aparición de los sistemas de producción industrial, los artesanos llevaban a cabo todo el proceso productivo, desde comprender las necesidades de los clientes y seleccionar proveedores de calidad, hasta diseñar sus propios productos teniendo en cuenta los estándares de calidad, supervisar la producción y ofrecer un servicio postventa en caso de reclamaciones. Con la llegada de la industrialización, se estableció una separación entre los roles de los trabajadores y los encargados del control de calidad, sentando así las bases del control de calidad. La calidad es un concepto subjetivo que puede tener múltiples definiciones y cada individuo puede entenderlo de manera diferente (Alcalde San Miguel, 2019).

## Figura 2

### Definición de la calidad



Fuente. Alcalde San Miguel. Calidad, Fundamentos. herramientas y gestión de la calidad para pymes, 2019.

Adicionalmente, Alcalde San Miguel sostiene que la calidad se define como la excelencia y superioridad de un producto, donde se destaca por sus acabados superiores en comparación con otros. La calidad implica contar con diversas características y suele estar asociada a un precio más elevado. Su principal objetivo es asegurar que un producto cumpla su propósito y satisfaga plenamente las necesidades del cliente. En síntesis, la calidad implica satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes a través del producto o servicio ofrecido.

### B. Calidad académica universitaria

Según Cervantes, Peralta, Salgado & Stefanell (2018), la Organización Internacional de Normalización (ISO) define la "calidad" como la capacidad de las organizaciones para gestionar, renovar e innovar activamente la calidad de sus servicios.

Además, Vargas & Aldana (2014) afirman que el servicio y la calidad son aspectos que acompañan al ser humano en todas sus actividades desde el

inicio de la vida. Se considera una estrategia empresarial que agrega valor a las organizaciones. Surgieron los primeros modelos de gestión de servicios, como el de Albrecht, y los primeros modelos de excelencia que se centraron no solo en el servicio, sino también en la calidad del servicio, impulsando a las organizaciones hacia la excelencia. También enfatizan que la calidad implica la búsqueda constante de la perfección en el servicio, el producto y las personas, requiriendo participación, responsabilidad, perfeccionamiento y espíritu de servicio.

La calidad del servicio académico se refiere a la satisfacción general experimentada por un estudiante durante su experiencia universitaria.

Pérez-Juste (2000) sostiene que la calidad impacta la naturaleza de las cosas, y en el caso del servicio educativo, es ese factor determinante. La calidad del servicio se define como una cualidad, clase o categoría que implica excelencia, superioridad y está en contraste con atributos negativos como mala, escasa o baja. Además, Ropa (2014) se refiere a la excelencia del servicio, que consiste en poseer plenamente las cualidades que definen y caracterizan al servicio educativo.

Adicionalmente, Ropa (2014) destaca que, debido a la naturaleza heterogénea, intangible e inseparable de los servicios, es fundamental identificar tanto el servicio principal como los complementarios para brindar un buen servicio. En el ámbito educativo, el servicio de aprendizaje se considera el servicio principal, alrededor del cual se definen y desarrollan los servicios complementarios.

Además, en su estudio, Ramírez, Machado & Fernández (2019) hacen referencia a la Ley Orgánica General del Sistema Educativo (LOGSE) de España como fuente que identifica los elementos a considerar al evaluar la calidad académica. Estos elementos incluyen la capacitación de los profesores en términos de habilidades y competencias, los recursos

disponibles para el desarrollo de las clases y la función de la dirección, la orientación hacia la investigación formativa, la formación integral, el sistema de control y la autoevaluación del sistema académico.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Imagen organizacional**

La formación del concepto de imagen es un proceso que se desarrolla progresivamente a lo largo del tiempo y está influenciado por una variedad de factores, como los personales, ambientales, culturales y organizacionales. En términos de la imagen organizacional, esta se puede describir como la evaluación general que las personas hacen de las percepciones que tienen sobre una organización o sistema en particular.

#### **Servicio académico:**

El concepto de servicio académico se emplea para referirse a la provisión de apoyo a los estudiantes durante su proceso educativo; esto implica ofrecerles los recursos, la orientación y las herramientas necesarias para facilitar su aprendizaje y promover su desarrollo académico; el objetivo principal del servicio académico es asegurar que las necesidades educativas de los estudiantes sean satisfechas, al mismo tiempo que se contribuye a su éxito en el entorno académico.

#### **Calidad de servicio académico**

En el ámbito académico, la calidad del servicio se refiere a cómo una institución educativa satisface las necesidades y expectativas de los estudiantes; es importante destacar que la percepción de calidad puede variar de una persona a otra, ya que cada individuo tiene criterios y dimensiones distintas en las que basa su evaluación. Estos criterios pueden abarcar tanto aspectos administrativos como académicos relacionados con las actividades realizadas en las instituciones educativas; desde la perspectiva del estudiante, la calidad del servicio implica subjetividad, ya

que se basa en las expectativas que el usuario tiene respecto a un servicio o producto específico, en este caso, la formación académica.

### **Plan curricular**

Es un documento que fija y desarrolla los distintos niveles de dominio que cabe establecer en un programa de enseñanza de una carrera profesional, es decir el plan curricular ofrece un tratamiento sistemático para la preparación de los objetivos y los contenidos de los programas de enseñanza.

### **Nivel académico**

Se refiere a la profundidad, complejidad y amplitud de los conocimientos que puede brindar una institución a sus estudiantes que puede variar desde el nivel básico hasta el nivel universitario.

### **Enseñanza**

Es la acción de atender las demandas, vivencias y emociones de las personas, e intervenir de manera que adquieran conocimientos específicos y vayan más allá de los datos proporcionados.

### **Organización y gestión**

Se refiere al proceso de planificar, coordinar y disponer de actividades y recursos dentro de una organización universitaria para brindar de manera eficiente los servicios académicos a los estudiantes de pregrado, posgrado egresados y público en general.

### **Informe de los medios**

Se refiere a la recopilación y análisis de la información relevante de cualquier medio o canales de comunicación en relación a la reputación o comentario de la universidad.

### **Identidad organizacional**

Se refiere a un conjunto de enunciados percibidos por los miembros de una organización como, distintivos y perdurables, los enunciados involucran rasgos esenciales y significativos, delineando lo trascendental para la organización.

### **Sabiduría practica**

La sabiduría implica reflexionar sobre conceptos abstractos como "el camino", "lo correcto", "la autenticidad" o "el propósito". Aristóteles sostenía que nuestras interacciones sociales básicas nos desafían continuamente a tomar decisiones, como decidir cuándo ser leal a un amigo, cómo actuar con justicia, cómo afrontar situaciones de riesgo o cuándo y cómo expresar nuestra ira; tomar las decisiones adecuadas requería el ejercicio de la sabiduría.

### **Capacidad organizativa**

La habilidad de gestión implica utilizar de manera efectiva los recursos a su disposición. Ser hábil en la organización implica manejar adecuadamente el tiempo, la energía y el espacio de trabajo para llevar a cabo con éxito todas las tareas asignadas. Las habilidades de gestión pueden variar según el entorno laboral y el puesto en particular, pero en general involucran mantener un espacio de trabajo ordenado, cumplir con los plazos y tener una buena comunicación con el equipo de trabajo.

## **2.4. Definición de términos básicos**

- **Organización:** Una organización puede ser descrita como un conjunto social organizado, duradero y con un propósito definido. Esta descripción puede ser ampliada con las siguientes características: poseer una estructura jerárquica de autoridad y responsabilidad, los miembros desempeñan roles distintos, requiere de una coordinación planificada y deliberada, y se relaciona con el entorno en el que se encuentra.

- **Calidad:** Cada especialista en excelencia la describe de manera distinta según su contexto y criterio; se trata de cualidades o atributos intrínsecos a un producto o servicio que permiten cumplir con las necesidades explícitas o implícitas del consumidor. Por lo tanto, la calidad se percibe desde la perspectiva del cliente en relación con la capacidad de satisfacer sus requerimientos.
- **Servicio:** Un servicio es un acción intangible o no material por el cual un consumidor, empresa o gobierno está dispuesto a recibir.
- **Aprendizaje:** Adquirir conocimientos, habilidades y poder utilizarlos para resolver problemas.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades u operaciones destinadas a lograr un objetivo determinado.
- **Bien:** Un bien puede ser concreto o abstracto, mientras que el servicio solo puede ser abstracto; por ejemplo, un bien concreto es un vehículo que se puede percibir físicamente, mientras que un bien abstracto es un software que no se puede tocar.
- **Gestión:** Se trata del conjunto de actividades que posibilitan la ejecución de una tarea, la resolución de una situación o la concreción de un proyecto; en el entorno empresarial, se suele mencionar como términos equivalentes a gestión, dirección, administración, liderazgo o coordinación.
- **Estructura:** Es la disposición de los componentes que forman un todo, en la que cada elemento cumple una función y tiene una forma que complementa a los que le preceden y suceden; su aplicación es pertinente en cualquier ámbito en el que la organización sea un elemento esencial para el correcto funcionamiento del todo.
- **Currículo:** El currículo engloba una serie de elementos clave, como criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos, que



desempeñan un papel fundamental en la promoción de una formación integral y en el desarrollo de la identidad cultural de los estudiantes. Asimismo, se tienen en cuenta los recursos humanos, académicos y físicos necesarios para implementar políticas y llevar a cabo el proyecto educativo institucional.

- **Sistema:** Un sistema está conformado por un conjunto de elementos u objetos, componentes que interactúan o se relacionan entre sí para el logro de sus objetivos.

## 2.5. Marco filosófico

La calidad del servicio académico en la universidad puede basarse en la realización humana y el desarrollo integral (enfoque humanista) o en la utilidad práctica y la preparación para la vida (enfoque pragmatista). Estos fundamentos filosóficos pueden guiar la formulación de políticas educativas, prácticas pedagógicas y evaluación institucional. En el contexto de esta investigación sobre la calidad del servicio académico e imagen organizacional de la universidad, es esencial explorar las filosofías educativas:

### **Idealismo educativo**

Filósofos como Platón y Kant respaldan el idealismo educativo, enfatizando la importancia de la educación en la formación de individuos con destacado rendimiento académico. En el ámbito universitario, esto se refleja en la promoción de estándares académicos elevados, la valoración de la investigación y el conocimiento puro, así como en la inculcación de valores éticos y la formación de ciudadanos conscientes. Las instituciones educativas que adoptan esta filosofía pueden enfocarse en la promoción de la investigación, la búsqueda de la verdad y la formación integral de los estudiantes, lo que contribuye a consolidar una imagen organizacional de

prestigio fundamentada en la excelencia académica y los principios éticos (Maestre, 2013).

### **Pragmatismo educativo**

Los filósofos, entre ellos John Dewey, han abogado por el pragmatismo el cual ha dejado su marca en la educación universitaria al resaltar la utilidad práctica del conocimiento. Esta influencia se refleja en la importancia atribuida a programas académicos centrados en habilidades prácticas y la preparación de los estudiantes para su vida profesional. La capacidad de adaptabilidad y la resolución de problemas son consideradas como valores fundamentales que pueden tener un impacto en la estructuración de cursos y programas educativos. Universidades que adoptan un enfoque pragmático pueden priorizar la empleabilidad de sus graduados, establecer colaboraciones con la industria y fomentar la aplicación práctica del conocimiento. La imagen institucional puede asociarse con una entidad educativa que produce graduados capacitados para enfrentar desafíos del mundo real (Bernstein, 2011).

### **Constructivismo**

La teoría del constructivismo, respaldada por filósofos notables como Jean Piaget y Lev Vygotsky, resalta el papel activo del estudiante en la construcción de su propio conocimiento. Este enfoque subraya la importancia de ajustar la enseñanza a las necesidades individuales, dejando una marca significativa en la educación universitaria al enfocarse en el papel activo del estudiante en la construcción de su propio conocimiento. Esta perspectiva ha influido en la concepción de la enseñanza y el aprendizaje en la universidad, fomentando metodologías centradas en el estudiante, el desarrollo del pensamiento crítico y la participación activa. Las instituciones educativas que adoptan enfoques constructivistas pueden implementar políticas que fomenten la interacción entre estudiantes y profesores, la personalización del proceso de aprendizaje y la creación de entornos educativos estimulantes. La imagen

institucional puede reflejar un compromiso con la formación integral y participativa (Blanco et al., 2015).

### **Humanismo educativo**

Figuras como Carl Rogers y Abraham Maslow, pone énfasis en el desarrollo completo del individuo y la relevancia de la autorrealización. En el ámbito educativo, esta perspectiva implica el reconocimiento y respeto de la singularidad de cada estudiante. Esto se traduce en la valoración de la diversidad, el respeto a la individualidad de los estudiantes y la creación de un ambiente de aprendizaje positivo. Las universidades que adoptan enfoques humanistas pueden implementar políticas que respalden la diversidad, la inclusión y el desarrollo personal y académico. La identidad organizacional puede reflejar un compromiso institucional con el bienestar y el crecimiento integral de sus miembros (Villegas, 1986).

La fundamentación filosófica del currículo se basa en las ideas de Mortimer Adler y Robert Hutchins, donde señala que la universidad incorpora las artes liberales en su plan curricular para proporcionar a los estudiantes una educación amplia y equilibrada. Esto implica no solo cursos especializados en áreas específicas, sino también la inclusión de asignaturas que fomenten el pensamiento crítico, la expresión creativa y la comprensión interdisciplinaria (Sloan,2010).

La imagen organizacional de una universidad se basa en la convergencia de corrientes existencialistas, éticas y pragmáticas. Desde una perspectiva existencialista, la libertad individual y la responsabilidad se entrelazan para crear significado y autenticidad en la experiencia educativa. Esta visión se alinea con los principios de filósofos como Maslow y Rogers (Guamán,2020). Define la identidad y la misión de la universidad, delineando su imagen organizacional como un espacio dinámico comprometido con la formación integral de individuos y su contribución al bienestar social

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

##### **Hipótesis específicas**

**H1.** Existe una relación significativa entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H2.** Existe una relación significativa entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H3.** Existe una relación significativa entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H4.** Existe una relación significativa entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

##### **3.1.1. Operacionalización de variables**

##### **Definición conceptual de variables.**

##### **Variable 1: Calidad del Servicio Académico**

La calidad de los servicios, es un elemento importante a considerar dentro de la producción: así por ejemplo podría estimarse la capacidad de una institución educativa para facilitar una certificación académica, o la accesibilidad para obtener el mismo título o diploma (Cento, 1996).

La calidad es un camino, no un logro limitado. La universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente (Senlle y Gutiérrez,2005)

### **Variable 2: Imagen organizacional**

La imagen organizacional es un constructo complejo basado en la percepción del público o personal de una organización que realiza una valoración diferenciadora y comparativa de sus características (Günalan & Ceylan, citado por Perez & Torres, 2017).

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
<b>Variable 1:</b> Calidad del servicio académico	Calidad del servicio académico consiste en determinar que los estudiantes estén satisfechos de la formación académica que les brinda la universidad.	Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción académica</li> <li>Dominio de los conocimientos</li> <li>Rigurosidad académica</li> </ul>	Cuestionario	Escala de Likert a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
		Planes curriculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualidad</li> <li>Pertinencia</li> <li>Ejecución</li> </ul>	Cuestionario	
		Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación</li> <li>Aplicabilidad del contenido de la enseñanza</li> <li>Presentación efectiva del docente</li> </ul>	Cuestionario	
		Organización y gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas institucionales</li> <li>Comunicación administrativa</li> <li>Eficiencia en los procesos administrativos</li> </ul>	Cuestionario	
<b>Variable 2:</b> Imagen organizacional	La imagen organizacional es la síntesis que se genera en la mente del público a partir de la percepción de la universidad en relación al nivel académico que brinda a sus estudiantes y la influencia de los mensajes de la competencia y el entorno.	Informes de los medios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputación del personal docente</li> <li>Reconocimiento en los medios</li> </ul>	Cuestionario	
		Identidad Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de orgullo por la institución</li> </ul>	Cuestionario	

## IV.METODOLOGÍA DEL PROYECTO

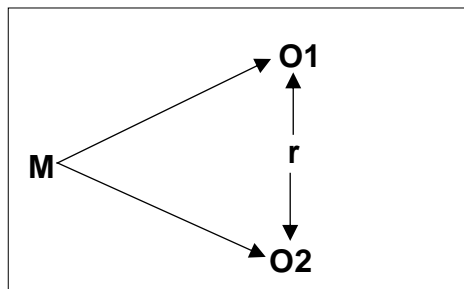
### 4.1. Diseño metodológico

#### Tipo de la investigación

El presente estudio se define como básica, nos lleva a la búsqueda nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico (Sánchez Carlessi y Reyes Mesa,1998).

#### Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es correlacional, no experimental, transversal. Gómez (2006) señala que el diseño no experimental se refiere a la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Asimismo, Diaz (2009) señala que los diseños transversales se especializan en recolectar datos en un momento determinado, su propósito es describir variables, analizar su incidencia y las posibles interrelaciones que existen entre variables e interés. El diseño correlacional busca examinar la asociación que existe entre dos o más variables elegidas que pertenecen a una misma unidad de estudio. (Abanto, 2014, citado por Ramos).



**M** = Muestra de estudio

**O1** = Medición de la variable 1 (Calidad del Servicio Académico en la UNTELS)

**r**= Relación entre las variables estudiadas

**O2** = Medición de la variable 2 (Imagen Organizacional)

#### 4.2. Método de investigación.

El método inductivo extrae una determinada conclusión o comportamiento general, luego de las investigaciones de casos particulares o individuales ya que todo efecto se deriva de una causa. Así mismo el método deductivo, es el inverso del método inductivo, ya que, de una forma general, se deducen comportamientos individuales o particulares. La experiencia y el conocimiento para trazar hipótesis es el ejemplo claro de la aplicación de esta metodología. Los métodos inductivo y deductivo están en íntima conexión y estrechamente relacionados y desde el punto de vista más fundamental, la deducción es ir de lo general a lo particular y la inducción es ir de las cosas particulares a la generalización (Baena ,209).

#### 4.3. Población y muestra.

La población de estudio, en este trabajo de investigación está compuesta por 528 estudiantes de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Según Hernández Sampiere (2010), la muestra es probabilística, donde todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser elegidos. Los datos estadísticos tendrán un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Se calcula en base a la fórmula estadística correspondiente:

El cálculo de n de una población finita es:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

$Z_{\alpha}$  = nivel de confianza 95%  $Z = 1.96$

N = Tamaño de la población = 528 estudiantes

P = 0.5 Probabilidad de éxito o proporción esperada



Q = 0.5 Probabilidad de fracaso

E = 5% error

La muestra está conformada 223 estudiantes.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.**

La investigación se realizó en la Universidad Nacional Tecnología de Lima sur. Ubicado en Av. Bolivar S/N, sector 3 grupo 1, Mz. A, Sublote 3 Villa El Salvador. Periodo desarrollado 2022-2023.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.**

En el desarrollo de esta investigación se aplicó el método de análisis cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

#### **Confiabilidad del instrumento**

Según Palella & Martins (2012), señala que el alfa de Cronbach es un índice cuyo valor varía entre 0 a 1, los valores de 0,81 a 1,00 es considerado Muy Alta, de 0,61 a 0,80 Alta, de 0,41 a 0,60 Moderada, de 0,21 a 0,40 Baja y de 0,01 a 0,20 es Muy Baja.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad para el instrumento de recolección de datos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,906	32

Observamos que los datos de la investigación están conformados por un cuestionario de 32 preguntas sobre la variable calidad del servicio académico e imagen organizacional, presenta una confiabilidad de 0.906, según el Alfa de Cronbach, lo cual señala que el instrumento es de muy alta confiabilidad.

**Tabla 4***Estadística de fiabilidad del cuestionario calidad del servicio académico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,892	20

Asimismo, los resultados nos muestran que la fiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio académico es de 0.892, según el Alfa de Cronbach, lo cual nos señala que es de muy alta confiabilidad.

**Tabla 5***Estadística de fiabilidad del cuestionario imagen organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,736	12

Igualmente, los resultados nos muestran que la fiabilidad del instrumento de la variable imagen organizacional es de 0.736, según el Alfa de Cronbach, lo cual nos señala que es de alta confiabilidad.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos.**

El proceso de análisis y procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera:

La validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante juicio de expertos; el análisis de confiabilidad de los datos a través del Alfa de Cronbach; el análisis paramétrico de prueba de hipótesis mediante el coeficiente de Spearman por presentar los datos de distribución no normal. Asimismo, el análisis descriptivo se ha realizado utilizando tablas cruzadas y diagrama de barras con las herramientas de software estadístico SPSS y Microsoft Excel.

#### **4.7. Aspectos éticos en investigación.**

Referente a los aspectos éticos de la presente investigación se han tomado las siguientes consideraciones:

Los estudiantes que participaron voluntariamente en las encuestas estuvieron plenamente informados de sus derechos, responsabilidades antes de emitir un juicio sobre las encuestas. Además, se mantiene la confidencialidad de su identidad. Asimismo, la recolección de datos se realizó con prudencia y respeto al interactuar con el estudiante.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos.

Los resultados descriptivos se presentan haciendo uso de tablas de frecuencias, gráficos de barras para analizar las variables y las dimensiones del estudio. Asimismo, haciendo uso de tablas cruzadas con sus respectivos gráficos estadísticos según objetivos de la investigación.

**Tabla 6**

*Frecuencias de la variable calidad del servicio académico*

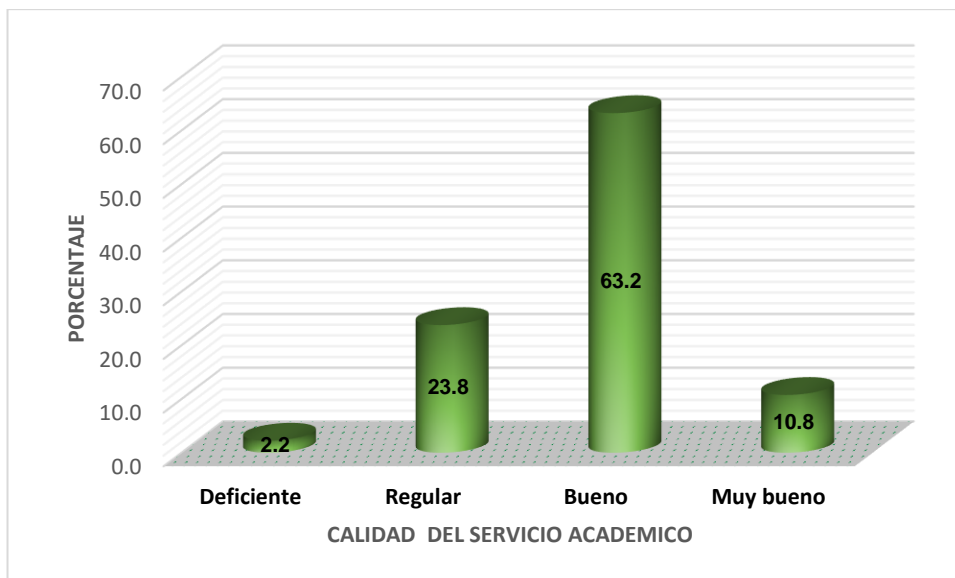
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	2.2	2.2
	Regular	53	23.8	26.0
	Bueno	141	63.2	89.2
	Muy bueno	24	10.8	100.0
	Total	223	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 6 muestra que la calidad del servicio académico incide negativamente en 2.2% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel deficiente, mientras que el 10.8 % inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 26 % de estudiantes encuestados califican entre deficiente y regular la calidad del servicio académico. El 63.2% la califican de bueno.

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la variable calidad del servicio académico*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 3 muestra que el 63.2% de los estudiantes encuestados, indican que la calidad del servicio académico es buena, el 10.8% muy bueno, 23.8% regular y 2.2% deficiente.

**Tabla 7**

*Frecuencias de la dimensión nivel académico*

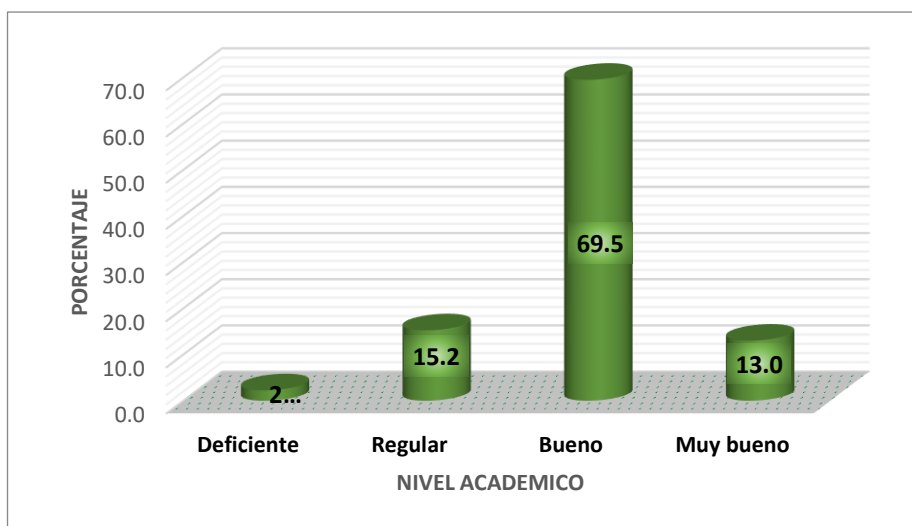
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	2.2	2.2	2.2
	Regular	34	15.2	15.2	17.5
	Bueno	155	69.5	69.5	87.0
	Muy bueno	29	13.0	13.0	100.0
	Total	223	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 7 muestra que el nivel académico incide negativamente en 2.2% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel deficiente, mientras que el 13.0 % inciden positivamente puesto que califican en nivel muy

bueno. Asimismo, el 17.5 % de estudiantes encuestados califican entre deficiente y regular el nivel a académico. El 69.5% la califican de bueno.

**Figura 4**  
*Gráfico de barras de la dimensión nivel académico*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 4 muestra que el 69.5% de los estudiantes encuestados, indican que el nivel académico es bueno, el 13.8% muy bueno, 15.2% regular y 2.2% deficiente.

**Tabla 8**  
*Frecuencias de la dimensión planes curriculares*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	4.0	4.0	4.0
	Regular	122	54.7	54.7	58.7
	Muy bueno	92	41.3	41.3	100.0
	Total	223	100.0	100.0	

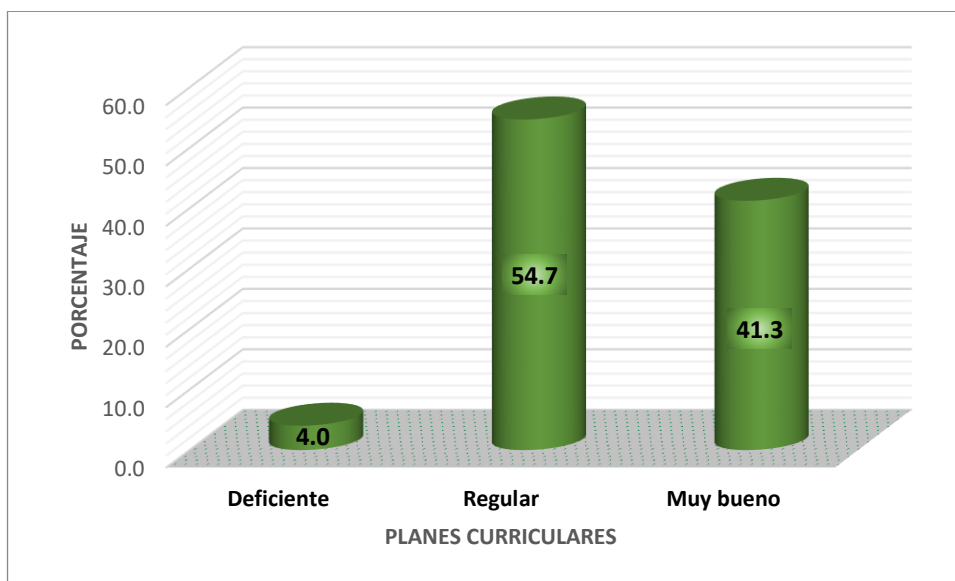
Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 8 muestra que los planes curriculares incide negativamente en 4.0% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel deficiente,

mientras que el 41.3 % inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 58.7 % de estudiantes encuestados califican entre deficiente y regular los planes curriculares.

**Figura 5**

*Gráfico de barras de la dimensión planes curriculares*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 5 muestra que el 54.5% de los estudiantes encuestados, indican que los planes curriculares son regulares, el 41.3% muy bueno y el 4.0% deficiente.

**Tabla 9**

*Frecuencias de la dimensión enseñanza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19.0	8.5	8.5	8.5
	Bueno	170.0	76.2	76.2	84.8
	Muy bueno	34.0	15.2	15.2	100
	Total	223	100.0	100.0	

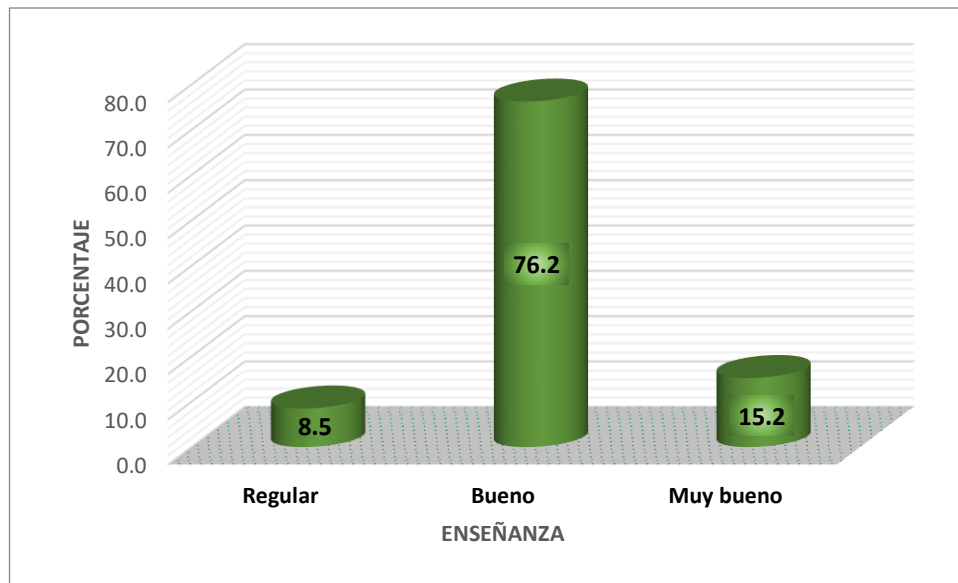
Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 9 muestra que la enseñanza incide negativamente en 8.5% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel regular, mientras

que el 15.2% inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 84.8 % de estudiantes encuestados califican entre regular y bueno la enseñanza.

**Figura 6**

*Gráfico de barras de la dimensión enseñanza*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 6 muestra que el 76.2% de los estudiantes encuestados, indican que la enseñanza es buena, el 15.2% muy bueno y el 8.5% regular.

**Tabla 9**

*Frecuencias de la dimensión organización y gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	9	4.0	4.0	4.0
	Deficiente	29	13.0	13.0	17.0
	Regular	106	47.5	47.5	64.6
	Bueno	65	29.1	29.1	93.7
	Muy bueno	14	6.3	6.3	100.0
	Total	223	100.0	100.0	

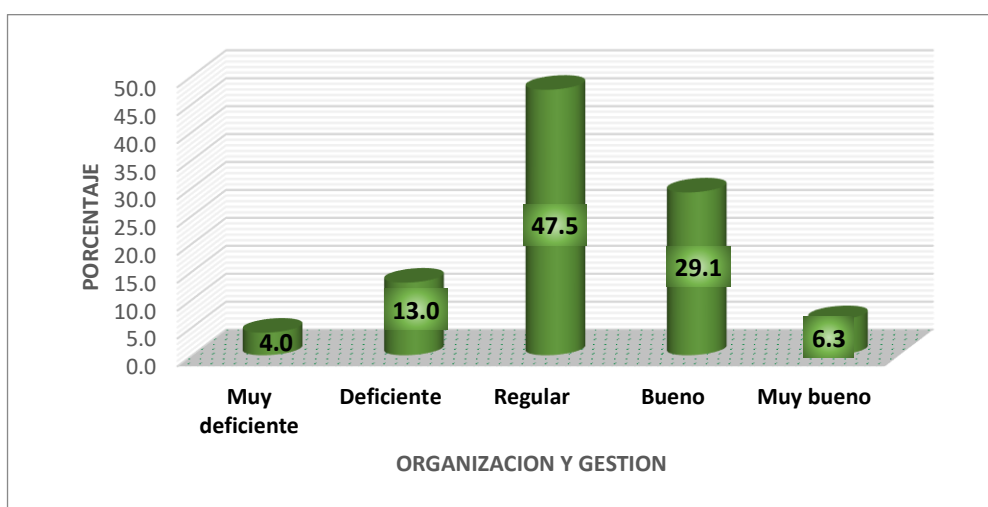
Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022



La tabla 10 muestra que la organización y gestión incide negativamente en 4.0% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel muy deficiente, mientras que el 6.3% inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 64.6 % de estudiantes encuestados califican entre muy deficiente, deficiente y regular la organización y gestión. El 29.1% la califican de buena.

**Figura 7**

*Gráfico de barras de la dimensión organización y gestión*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 7 muestra que el 47.5% de los estudiantes encuestados, indican que la organización y gestión es regular, el 29.1% buena, el 6.3% muy bueno, el 13.0% deficiente y 4.0 muy deficiente.

**Tabla 11**

*Frecuencias de la variable imagen organizacional*

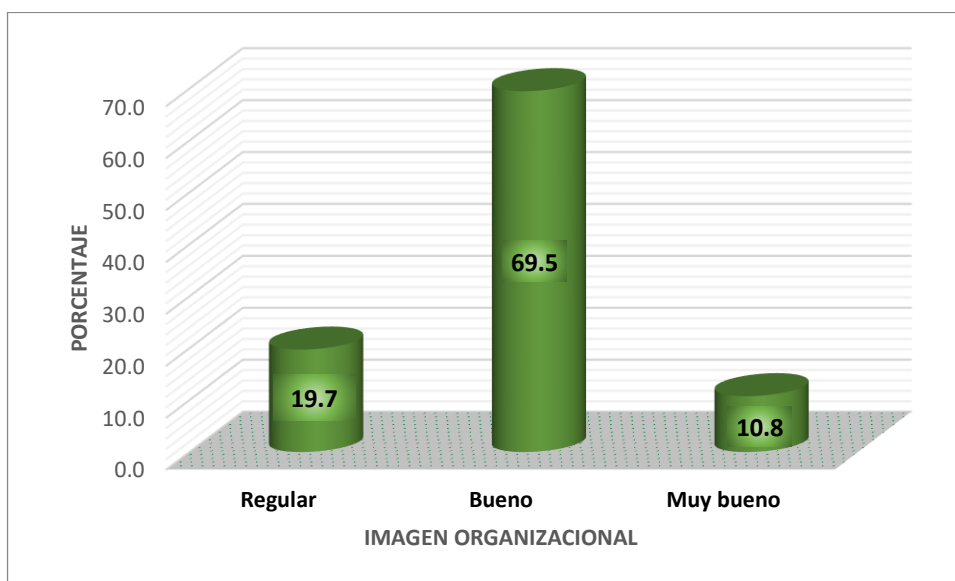
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	44	19.7	19.7	19.7
	Bueno	155	69.5	69.5	89.2
	Muy bueno	24	10.8	10.8	100.0
	Total	223	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 11 muestra que la imagen organizacional incide negativamente en 19.0% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel regular, mientras que el 10.8% inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 89.2 % de estudiantes encuestados califican entre regular y bueno la imagen organizacional.

**Figura 8**

*Gráfico de barras de la variable imagen organizacional*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 8 muestra que el 69.5% de los estudiantes encuestados, indican que la imagen organizacional es buena, el 10.8% muy buena y el 19.7% regular.

**Tabla 10**

*Frecuencias de la dimensión informes de los medios*

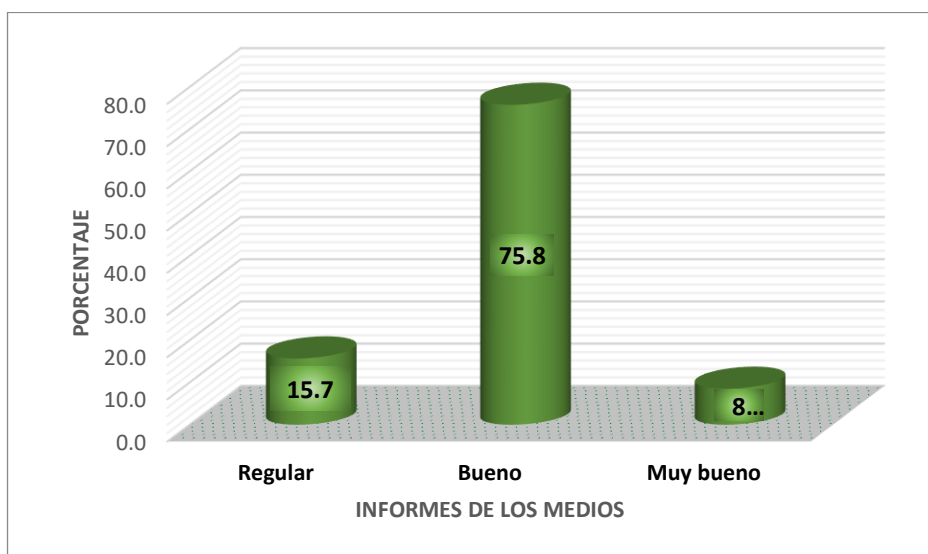
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	35	15.7	15.7
	Bueno	169	75.8	91.5
	Muy bueno	19	8.5	100.0
	Total	223	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 12 muestra que los informes de los medios de comunicación inciden negativamente en 15.0% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel regular, mientras que el 8.5% inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 91.5 % de estudiantes encuestados califican entre regular y bueno los Informes de los medios.

**Figura 9**

*Gráfico de barras de la dimensión informes de los medios*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 9 muestra que el 75.8% de los estudiantes encuestados, indican que los Informes de los medios es bueno, el 8.5% muy buena y el 15.7% regular.

**Tabla 11**

*Frecuencias de la dimensión identidad organizacional*

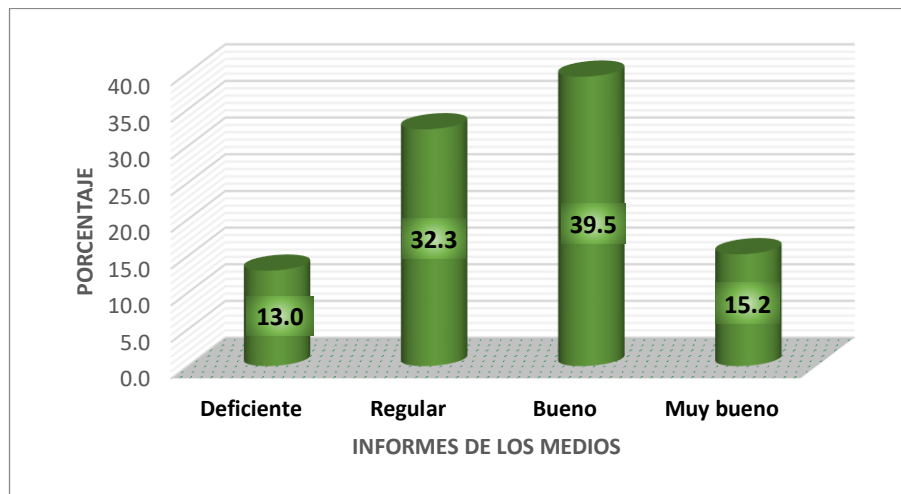
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	13.0	13.0	13.0
	Regular	72	32.3	32.3	45.3
	Bueno	88	39.5	39.5	84.8
	Muy bueno	34	15.2	15.2	100.0
	Total	223	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 13 muestra que la identidad organizacional incide negativamente en 13.0% de los estudiantes encuestados, puesto que estos califican en un nivel deficiente, mientras que el 15.2% inciden positivamente puesto que califican en nivel muy bueno. Asimismo, el 45.3 % de estudiantes encuestados califican entre deficiente y regular la identidad organizacional. El 39.5% la califican de buena.

**Figura 10**

*Gráfico de barras de la dimensión identidad organizacional*



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La figura 10 muestra que el 39.5% de los estudiantes encuestados, indican que la identidad organizacional es buena, el 15.2% muy buena, el 32.3% regular y el 13.0 % deficiente.

### Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 12**

*Tabla cruzada de la variable calidad del servicio académico y la variable imagen organizacional.*

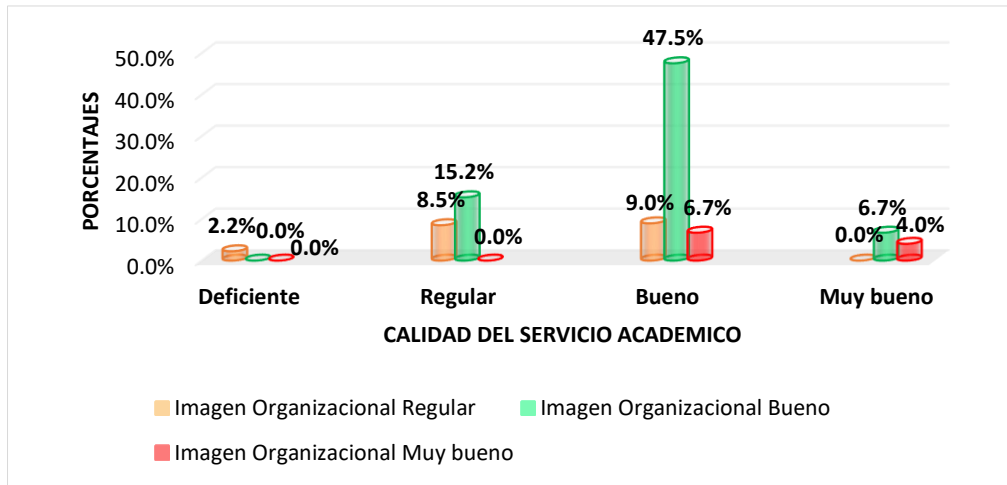
		Imagen Organizacional			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Calidad del Servicio Académico	Deficiente	5 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.2%
	Regular	19 8.5%	34 15.2%	0 0.0%	53 23.8%
	Bueno	20 9.0%	106 47.5%	15 6.7%	141 63.2%
	Muy bueno	0 0.0%	15 6.7%	9 4.0%	24 10.8%
	Total	44 19.7%	155 69.5%	24 10.8%	223 100.0%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 14 muestra que el 47.5% de estudiantes manifiestan que la calidad del servicio académico es buena y a la vez la imagen organizacional es buena. El 2.2% que la calidad del servicio académico es deficiente y a la vez la imagen organizacional es regular. El 4.0% que la calidad del servicio académico es muy buena y a la vez la imagen organizacional es muy bueno.

**Figura 11**

*Gráfico de barras de las variables calidad del servicio académico e imagen organizacional*



*Nota.* El gráfico muestra la percepción de los estudiantes referente a la calidad del servicio académico y a la imagen organizacional a la vez. Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 13**

*Tabla cruzada de la dimensión nivel académico y la variable imagen organizacional*

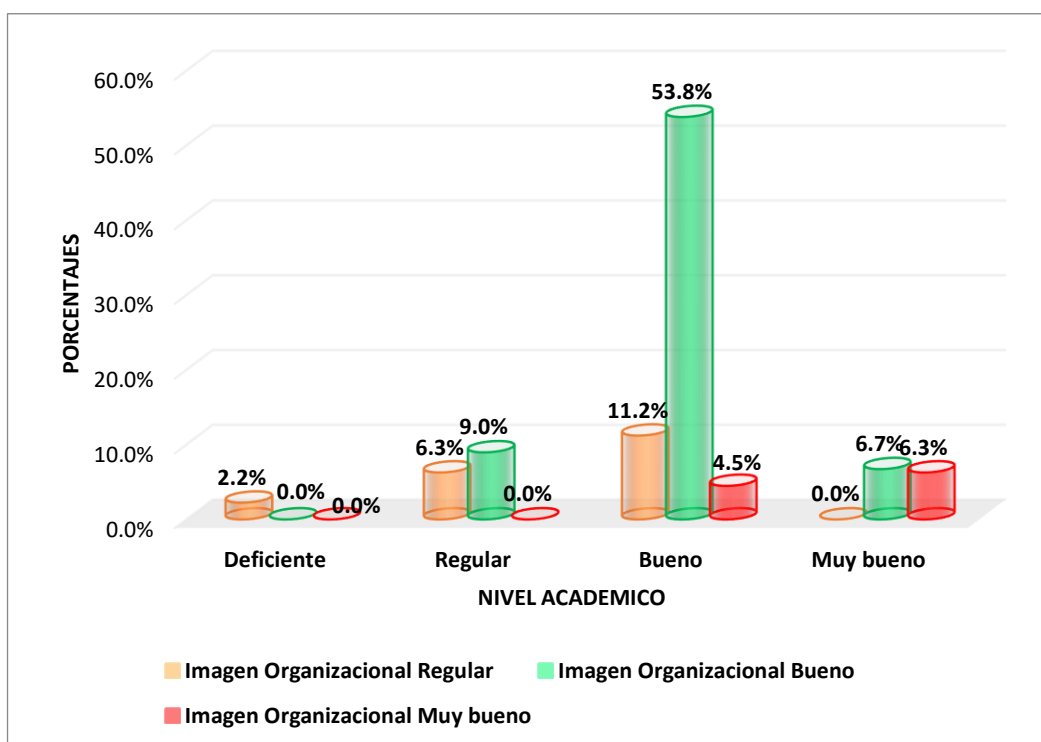
		Imagen Organizacional			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Nivel Académico	Deficiente	5 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.2%
	Regular	14 6.3%	20 9.0%	0 0.0%	34 15.2%
	Bueno	25 11.2%	120 53.8%	10 4.5%	155 69.5%
	Muy bueno	0 0.0%	15 6.7%	14 6.3%	29 13.0%
Total		44 19.7%	155 69.5%	24 10.8%	223 100.0%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 15 muestra que el 53.8% de estudiantes manifiestan que el nivel académico es bueno y a la vez la imagen organizacional es buena. El 2.2% que el nivel académico es deficiente y a la vez la imagen organizacional es regular. El 6.3% el nivel académico es muy bueno y a la vez la imagen organizacional es muy bueno.

**Figura 12**

*Gráfico de barras de la dimensión nivel académico y la variable imagen organizacional*



*Nota.* El gráfico muestra la percepción de los estudiantes referente al nivel académico y a la imagen organizacional a la vez. Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

## Objetivo específico 2

Determinar la relación entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 14**

*Tabla cruzada de la dimensión planes curriculares y la variable imagen organizacional*

		Imagen Organizacional			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Planes Curriculares	Deficiente	4	5	0	9
		1.8%	2.2%	0.0%	4.0%
	Regular	25	92	5	122
		11.2%	41.3%	2.2%	54.7%
	Muy bueno	15	58	19	92
		6.7%	26.0%	8.5%	41.3%
Total	44	155	24	223	
	19.7%	69.5%	10.8%	100.0%	

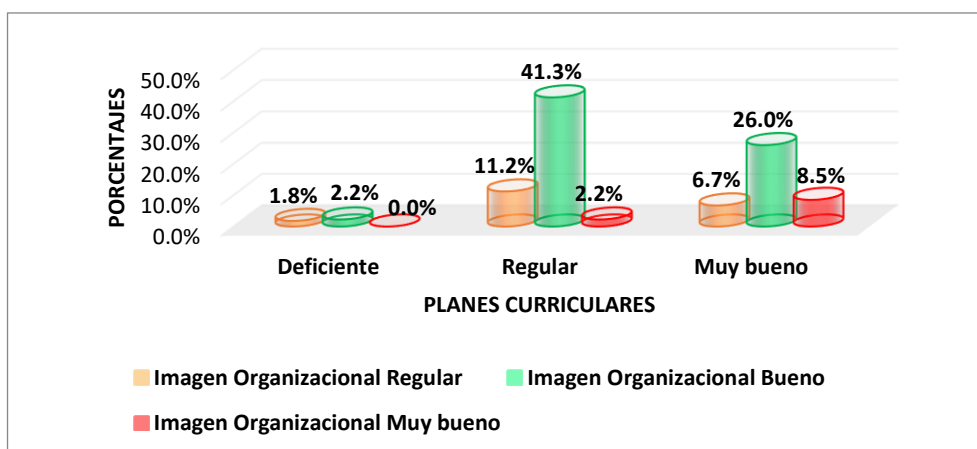
Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 16 muestra que el 41.3% de estudiantes manifiestan que los planes curriculares son regulares y a la vez la imagen organizacional es buena. El 1.8% que los planes curriculares son deficientes y a la vez la imagen organizacional es regular. El 8.5% que los planes curriculares son muy buenos y a la vez la imagen organizacional es muy bueno.



**Figura 13**

*Gráfico de barras de la dimensión planes curriculares y la variable imagen organizacional*



*Nota.* El gráfico muestra la percepción de los estudiantes referente a los planes curriculares y a la imagen organizacional a la vez. Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 15**

*Tabla cruzada de la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional*

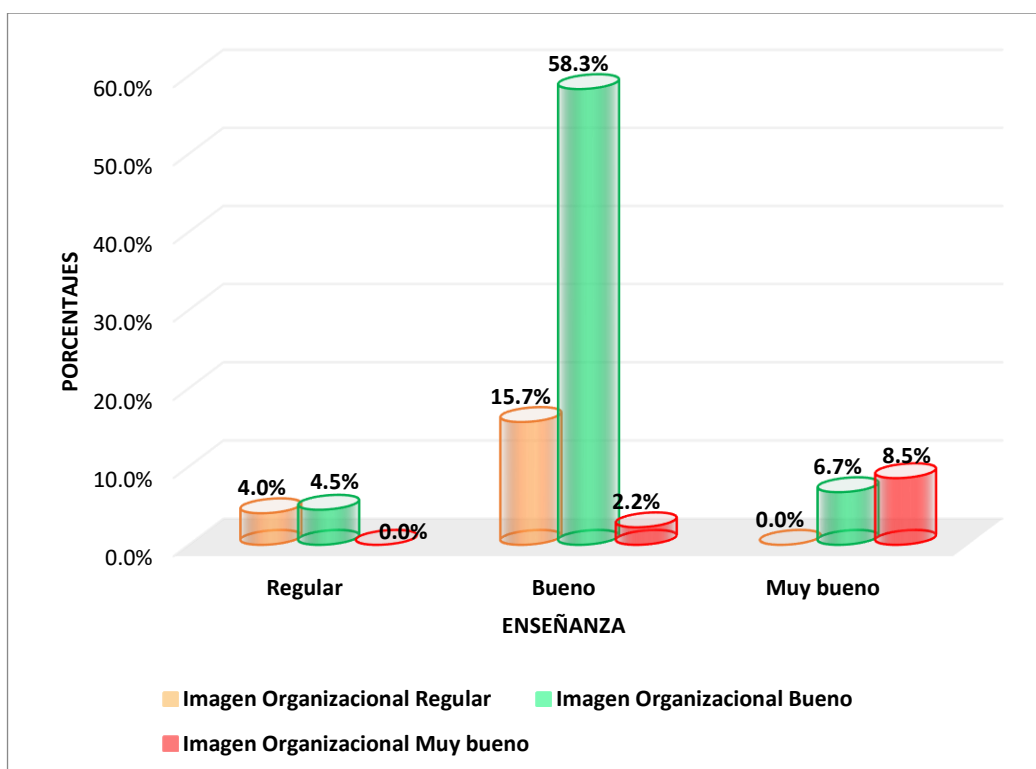
		Imagen Organizacional			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Enseñanza	Regular	9	10	0	19
		4.0%	4.5%	0.0%	8.5%
	Bueno	35	130	5	170
		15.7%	58.3%	2.2%	76.2%
Muy bueno	0	15	19	34	
		0.0%	6.7%	8.5%	15.2%
Total		44	155	24	223
		19.7%	69.5%	10.8%	100.0%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 17 muestra que el 58.3% de estudiantes manifiestan que la enseñanza es buena y a la vez la imagen organizacional es buena. El 4.0% que la enseñanza es regular y a la vez la imagen organizacional es regular. El 8.5% que la enseñanza es muy buena y a la vez la imagen organizacional es muy buena.

**Figura 14**

*Gráfico de barras de la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional*



*Nota.* El gráfico muestra la percepción de los estudiantes referente a la enseñanza y a la imagen organizacional a la vez. Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

#### Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 16**

*Tabla cruzada de la dimensión organización y gestión y la variable imagen organizacional*

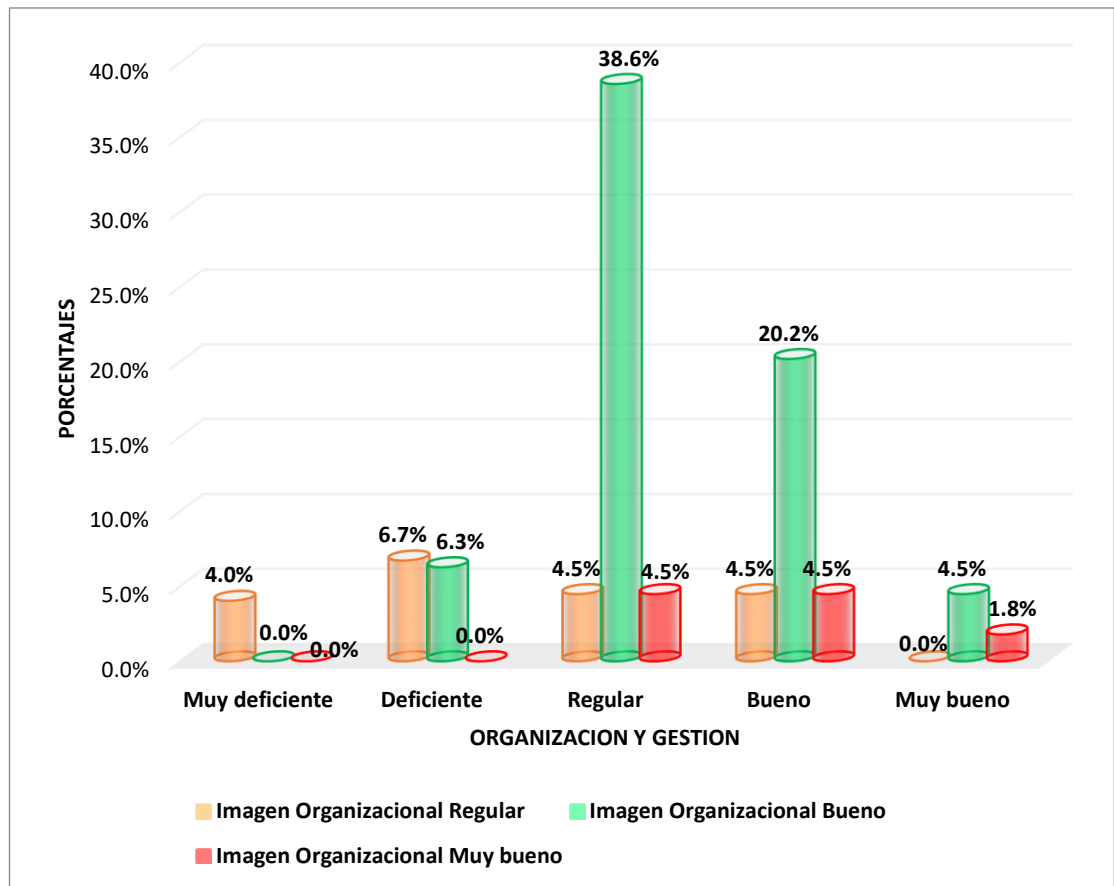
		Imagen Organizacional			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Organización y Gestión	Muy deficiente	9	0	0	9
		4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	Deficiente	15	14	0	29
		6.7%	6.3%	0.0%	13.0%
	Regular	10	86	10	106
		4.5%	38.6%	4.5%	47.5%
	Bueno	10	45	10	65
		4.5%	20.2%	4.5%	29.1%
	Muy bueno	0	10	4	14
		0.0%	4.5%	1.8%	6.3%
Total		44	155	24	223
		19.7%	69.5%	10.8%	100.0%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

La tabla 18 muestra que el 38.6% de estudiantes manifiestan que la organización y gestión es regular y a la vez la imagen organizacional es buena. El 4.0% que la organización y gestión es muy deficiente y a la vez la imagen organizacional es regular. El 1.8% que la organización y gestión es muy buena y a la vez la imagen organizacional es muy buen

**Figura 15**

*Gráfico de barras de la dimensión organización y gestión y la variable imagen organizacional*



*Nota.* El gráfico muestra la percepción de los estudiantes referente a la organización y gestión y a la imagen organizacional a la vez. Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de la UNTELS 2022

## 5.2 Resultados inferenciales.

### Prueba de Normalidad

a) hipótesis.

- $H_0$ : los datos se ajustan a una distribución normal.
- $H_1$ : los datos no se ajustan a una distribución normal.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadístico de prueba.

Estadístico de Kolmogórov-Smirnov: muestras grandes (>30 datos)

Estadístico de Shapiro-Wilk: muestras pequeñas ( $\leq 30$  datos)

d) Cálculo

### **Tabla 17**

*Prueba de normalidad a la variable de estudio Imagen organizacional*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL ACADEMICO	,120	223	,000	,968	223	,000
PLANES CURRICULRES	,209	223	,000	,929	223	,000
ENSEÑANAZA	,205	223	,000	,927	223	,000
ORGANIZACION Y GESTION	,137	223	,000	,954	223	,000
CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	,129	223	,000	,948	223	,000
IMAGEN ORGANIZACIONAL	,104	223	,000	,973	223	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta que la base de datos de la variable Imagen Organizacional, tiene 263 registros, se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov para el cual se encontró que Sig.  $p=0.000 < 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los datos de dicha variable no se ajustan a una

distribución normal; en consecuencia, las pruebas de correlación en la presente investigación se realizaron con Rho de Spearman(Andrea et al.,2021).

**Tabla 18**  
*Grado de relación según coeficiente de correlación Spearman*

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Andrea et al. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. 4.

### **Prueba de las hipótesis de la investigación**

#### **Hipótesis General**

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 19**

*Correlación entre las variables calidad del servicio académico y la imagen organizacional*

		<b>Correlaciones</b>	
		CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	IMAGEN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	223
	IMAGEN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,655**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	223

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

Rho = 0.655

El coeficiente de correlación de Spearman de la variable calidad del servicio académico y la variable Imagen organizacional tiene un valor de 0.655; esto, según Andrea et al. (2021), indica que las variables tienen correlación directa y considerable.

Considerando que el valor de  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe correlación significativa entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Se concluye que la calidad del servicio académico y la variable de estudio imagen organizacional tienen correlación directa, considerable y significativa.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 20**

*Correlación entre la dimensión nivel académico y la variable imagen organizacional*

		Correlaciones	
		NIVEL ACADEMICO	IMAGEN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	NIVEL ACADEMICO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	223
	IMAGEN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	223

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

Rho = 0.629

El coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión nivel académico y la variable Imagen organizacional tiene un valor de 0.629; esto, según Andrea et al. (2021), indica que las variables tienen correlación directa y considerable.

Considerando que el valor de  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe correlación significativa entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Se concluye que la dimensión nivel académico y la variable de estudio imagen organizacional tienen correlación directa, considerable y significativa.



## **Hipótesis Especifica 2**

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación significativa entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación significativa entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

### **Tabla 21**

*Correlación entre la dimensión planes curriculares y la variable imagen organizacional*

			<b>Correlaciones</b>	
			PLANES CURRICULRES	IMAGEN ORGANIZACIONAL
Rho de	PLANES	Coeficiente de correlación	1,000	,349**
Spearm	CURRICULRES	Sig. (bilateral)	.	,000
an		N	223	223
	IMAGEN	Coeficiente de correlación	,349**	1,000
	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	223	223

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

Rho = 0.349

El coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión Planes Curriculares y la variable Imagen organizacional tiene un valor de 0.349; esto, según Andrea et al. (2021), indica que las variables tienen correlación moderada.

Considerando que el valor de  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe correlación significativa entre planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Se concluye que la dimensión planes curriculares y la variable de estudio imagen organizacional tienen correlación directa, moderada y significativa.

### **Hipótesis Específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 22**

*Correlación entre la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional*

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>ENSEÑANAZA</b>	<b>IMAGEN ORGANIZACIONAL</b>
Rho de Spearman	ENSEÑANAZA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	223
	IMAGEN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,528**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	223

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

Rho = 0.528

El coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión enseñanza y la variable imagen organizacional tiene un valor de 0.528; esto, según Andrea et al. (2021), indica que las variables tienen correlación considerable.

Considerando que el valor de  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe correlación significativa entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Se concluye que la dimensión enseñanza y la variable de estudio imagen organizacional tienen correlación directa, considerable y significativa.

#### **Hipótesis Específica 4**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

**Tabla 23**

*Correlación entre la dimensión organización y gestión y la variable imagen organizacional*

		<b>Correlaciones</b>	
		ORGANIZACION Y GESTION	IMAGEN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	ORGANIZACION Y GESTION	Coeficiente de correlación	1,000 ,481**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	223 223
	IMAGEN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,481** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	223 223

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

Rho = 0.481

El coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión organización y gestión y la variable Imagen organizacional tiene un valor de 0.481; esto, según Andrea et al. (2021), indica que las variables tienen correlación moderada.

Considerando que el valor de  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe correlación significativa entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Se concluye que la dimensión organización y gestión y la variable de estudio imagen organizacional tienen correlación directa, moderada y significativa.

## VI.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Desde el punto de vista operativo o práctico (Supo & Zacarias, 2020) manifiestan que la hipótesis es una afirmación anticipada, la cual puede ser verdadera o falsa, la no ocurrencia de lo que se afirma se conoce como la hipótesis nula( $H_0$ ) y lo que se afirma es la hipótesis del investigador ( $H_1$ ).

En la presente investigación, se ha comprobado una correlación directa, considerable y significativa entre la variable calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Esto se respalda por el coeficiente de correlación de Spearman, que obtuvo un valor de 0.655, y por la significancia estadística al rechazar la hipótesis nula con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . Estos hallazgos indican una relación positiva entre ambas variables, a medida que mejora la calidad del servicio académico, también se observa una mejora en la imagen organizacional de la Universidad. Esta correlación directa y significativa destaca la importancia de ofrecer un servicio académico de calidad para fortalecer la imagen y reputación de la universidad.

Asimismo, se ha identificado una correlación directa, considerable y significativa entre el nivel académico y la imagen organizacional. Esto implica que a medida que el nivel académico de la Universidad se eleva, se observa un impacto positivo en la imagen organizacional. Esta correlación sugiere que la excelencia académica y el prestigio de la Universidad tienen un efecto significativo en cómo es percibida por los estudiantes. Mantener altos estándares de enseñanza, investigación y logros académicos contribuye a crear una imagen de calidad y liderazgo en la Universidad, generando confianza y prestigio.

Además, se ha encontrado que tanto los planes curriculares como la enseñanza en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur presentan

correlaciones significativas con la variable de estudio de imagen organizacional al presentar un p-valor menor a 0.05. Los planes curriculares muestran una correlación moderada respaldada por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.349 (p-valor < 0.05), mientras que la enseñanza presenta una correlación considerable con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.528 (p-valor < 0.05). Estos resultados indican una relación directa y significativa entre ambas variables y la imagen organizacional.

Adicionalmente, se ha observado que la organización y gestión también presenta una correlación moderada con la variable de estudio imagen organizacional, respaldada por el coeficiente de correlación de Spearman de 0.481. Asimismo, presenta un p-valor menor a 0.05 que lo convierte en una correlación significativa. Lo cual implica que una gestión eficiente y una organización adecuada son aspectos importantes para fortalecer la imagen organizacional de la universidad.

Por tanto, la enseñanza de calidad, una organización y gestión eficientes, y planes curriculares sólidos son elementos esenciales para el éxito y el desarrollo de una universidad recién establecida. Contribuyen a establecer una base sólida, atraer estudiantes talentosos, mantener una buena reputación institucional y asegurar el crecimiento sostenible de la universidad a largo plazo en el competitivo mercado educativo

## **6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.**

En la investigación científica la contrastación de los resultados con otros estudios similares se refiere a comparar y analizar los hallazgos obtenidos en el estudio actual con los resultados de investigaciones previas que abordan temas similares. La finalidad de esta contrastación es verificar si los resultados obtenidos en la investigación actual coinciden o difieren de los resultados encontrados en estudios anteriores. Esto permite evaluar la consistencia de los hallazgos y obtener una perspectiva más amplia sobre el tema de investigación, identificando posibles convergencias, discrepancias o

nuevas aportaciones al conocimiento existente. La contrastación con estudios similares fortalece la validez y la fiabilidad de los resultados y contribuye al avance del conocimiento en el campo de estudio.

La investigación realizada por Martínez (2020), quien examinó la identidad organizacional de los académicos en una universidad Autónoma de Barcelona; según los resultados obtenidos, el componente organizacional fue evaluado con un nivel de confianza del 52.38%, esto implica que, en general, los académicos tienen una percepción moderada de la identidad organizacional en la universidad. En contraste, en la presente investigación la percepción de la identidad organizacional por parte de los estudiantes, se afirma que la identidad organizacional incide negativamente en un 13.0% de los estudiantes encuestados, ya que califican en un nivel deficiente en relación con ella. Además, se señala que el 45.3% de los estudiantes encuestados califican la identidad organizacional como deficiente. Estos resultados indican que hay una insatisfacción o percepción negativa significativa de la identidad organizacional entre los estudiantes encuestados. Mientras que en la investigación de Martínez se encontró una percepción moderada de la identidad organizacional entre los académicos, en la presente investigación se encontró una percepción negativa y niveles deficientes de la identidad organizacional entre los estudiantes.

El estudio realizado por Medrano (2019) se enfocó en analizar los factores que afectan la gestión de calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) desde la perspectiva de los estudiantes. Como resultado, se identificaron varias limitaciones relacionadas con la mejora del plan curricular y la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje en la UECP. Sin embargo, en contraste con ese estudio, en la presente investigación, se observó que un 4.0% de los estudiantes encuestados percibían un impacto negativo, ya que calificaron los planes curriculares como deficientes. Además, un 58.7% de los estudiantes calificaron los planes curriculares como

deficientes o regulares. Estos resultados revelan una diversidad de opiniones entre los estudiantes con respecto a la calidad de los planes curriculares.

La investigación llevada a cabo por Flores (2019) propuso el diseño de un modelo de Responsabilidad Social Universitaria con el objetivo de mejorar la imagen organizacional de la Universidad Nacional de San Martín. Al comparar los resultados de dicho estudio con los obtenidos en la presente investigación, se pueden identificar algunas coincidencias que indican una percepción negativa de la imagen organizacional en cierta medida. En el estudio de Flores, el 61% de la comunidad universitaria y del público externo calificaron la imagen organizacional como baja. Por otro lado, en la presente investigación, el 19% de los estudiantes encuestados la calificaron en un nivel regular. Ambas investigaciones evidencian la necesidad de mejorar la imagen organizacional. En la presente investigación, aunque el porcentaje de calificaciones negativas es menor, aún existe un grupo de estudiantes que percibe la imagen de manera regular, lo que indica la necesidad de tomar medidas para mejorarla. En cuanto a las calificaciones entre regular y bueno, en este estudio el 89.2% de los estudiantes encuestados calificaron la imagen organizacional en dicho rango. Aunque no se pueden realizar comparaciones directas con los porcentajes de la investigación de Flores, se puede inferir que ambos estudios reflejan una calificación mixta de la imagen organizacional, con una mayoría que la considera en un rango aceptable.

La investigación de Giménez (2019) examina la calidad del servicio educativo en una universidad pública y una universidad privada, donde se observa que la universidad privada presenta una calidad del servicio ligeramente favorable, principalmente debido a la competencia y actitudes de los profesores. En contraste, la presente investigación en relación a la calidad del servicio académico revela que la mayoría de los estudiantes encuestados califican positivamente esta categoría, con un 63.2% considerándola como buena y un 10.8% como muy buena. Sin embargo, también se identifica un porcentaje considerable de estudiantes que la califica



como regular (23.8%) y un pequeño porcentaje que la califica como deficiente (2.2%). Estos contrastes enfatizan las diferencias en la percepción y evaluación de la calidad del servicio entre las dos investigaciones, una analizando la calidad del servicio educativo de manera general y la otra enfocándose en la calidad del servicio académico.

La investigación de Ramos (2019) reveló una diversidad de opiniones entre los docentes en relación a la imagen institucional y el nivel académico, con porcentajes que van desde un 5,7% que considera la imagen institucional como muy mala hasta un 2,9% que la califica como muy buena; en cuanto al nivel académico, 8,6% de los docentes lo considera muy malo, mientras que un 8,6% lo califica como muy bueno. En contraste, la presente investigación muestra que un 2,2% de los estudiantes califica el nivel académico como deficiente, mientras que un 13,0% lo considera muy bueno. Además, un 17,5% de los estudiantes califica el nivel académico entre deficiente y regular; en cuanto a la imagen organizacional, el 69,5% de los estudiantes la considera buena, el 10,8% como muy buena y el 19,7% como regular. Estos porcentajes resaltan las diferencias en las percepciones y evaluaciones de los docentes y estudiantes en relación a la imagen institucional y el nivel académico.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes (el autor de la investigación se responsabiliza por la información emitida en el informe)**

La presente investigación se rige por una sólida responsabilidad ética, fundamentada en los valores esenciales de transparencia, honestidad, confidencialidad y compromiso, al llevar a cabo el estudio en una Universidad Pública. Durante el desarrollo de esta investigación, se tomaron en consideración las regulaciones establecidas por la Unidad de Investigación de Posgrado de la UNAC, siguiendo con meticulosidad el Código de Ética de Investigación, el cual se encuentra detallado en el ítem 6.2 de la Resolución N° 210-2017-CU de la UNAC.

## VII. CONCLUSIONES

1. En base a los resultados de la hipótesis general, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre la variable "calidad del servicio académico" y la variable "imagen organizacional" es de 0.655. Esto indica una correlación directa y considerable entre estas variables. Asimismo, se obtuvo un p-valor menor a 0.05, lo que conllevó al rechazo de la hipótesis nula a favor de la hipótesis del investigador y a una correlación significativa. Por lo tanto, estos hallazgos demuestran de manera concluyente que existe una correlación significativa, directa y considerable entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional, es decir, mientras los estudiantes reciban altos niveles de calidad en los servicios académicos, mayor será la percepción de la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
2. En base a los resultados de la hipótesis específica 1, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión "nivel académico" y la variable "imagen organizacional" es de 0.629, lo cual indica una correlación directa y considerable. Asimismo, se encontró un p-valor inferior a 0.05, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula a favor de la hipótesis del investigador y una correlación significativa. Por lo tanto, estos hallazgos demuestran de manera concluyente que existe una correlación significativa, directa y considerable entre la dimensión nivel académico y la variable de estudio imagen organizacional, es decir, mientras aumente el nivel académico en los estudiantes, mayor será la percepción de la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
3. En base a los resultados de la hipótesis específica 2, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión "planes curriculares" y la variable "imagen organizacional" es de 0.349; lo cual indica una correlación directa y moderada. Asimismo, se encontró un p-valor menor a 0.05, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula a favor de la

hipótesis del investigador y una correlación significativa. Por lo tanto, estos hallazgos demuestran de manera concluyente que existe una correlación significativa, directa y moderada entre la dimensión planes curriculares y la variable de estudio imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

4. En base a los resultados de la hipótesis específica 3, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión “enseñanza” y la variable “imagen organizacional” es de 0.528; lo cual indica una correlación directa y considerable. Asimismo, se encontró un p-valor menor a 0.05, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula a favor de la hipótesis del investigador y una correlación significativa. Por lo tanto, estos hallazgos demuestran de manera concluyente que existe una correlación significativa, directa y considerable entre la dimensión enseñanza y la variable de estudio imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
5. En base a los resultados de la hipótesis específica 4, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión “organización y gestión” y la variable “imagen organizacional” es de 0.528; lo cual indica una correlación directa y considerable. Asimismo, se encontró un p-valor menor a 0.05, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula a favor de la hipótesis del investigador y una correlación significativa. Por lo tanto, estos hallazgos demuestran de manera concluyente que existe una correlación significativa, directa y considerable entre la dimensión organización y gestión y la variable de estudio imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

## VIII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos de la universidad mejorar la calidad académica y la enseñanza, gestionar de manera eficiente los planes de estudio y la organización institucional. Fortalecer la identidad y reputación de la universidad comunicando logros y valores de manera efectiva en varios medios para construir una sólida reputación académica.
2. Para elevar y mantener el nivel académico en la universidad se sugiere a los directivos fomentar la capacitación especializada continua a los docentes, apoyo a la investigación y publicación de trabajos de alta calidad; además mejorar los servicios de apoyo estudiantil como las tutorías, asesoramiento académico y oportunidades de pasantías. Asimismo, mejorar la difusión de los logros y la calidad académica de la universidad a nivel nacional.
3. Se recomienda a los directivos de la universidad la revisión periódica de los planes curriculares con la colaboración de estudiantes, profesores, egresados; considerando los requerimientos de los referentes productivos para identificar las habilidades y conocimientos más demandados por los empleadores, la misión y visión de la universidad para garantizar que las mejoras propuestas estén alineadas con los objetivos institucionales y en las expectativas del mercado laboral.
4. Se recomienda a los directivos de la universidad fomentar capacitaciones a los catedráticos enfocados en metodologías de enseñanza, tecnología educativa y desarrollo pedagógico para mejorar sus habilidades pedagógicas y actualizar sus conocimientos.
5. Se sugiere a los directivos de la universidad establecer un enfoque de gestión participativa en la universidad, involucrando a estudiantes, profesores y personal administrativo en la toma de decisiones y en la planificación estratégica. Además, fomentar una comunicación abierta y

transparente para asegurar una gestión eficiente que promueva la calidad académica y el desarrollo sostenible de la institución.

## IX.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcalde San Miguel, P. (2019). Calidad, Fundamentos. herramientas y gestión de la calidad para pymes. 3ra Edición. Madrid España.
- Alcaide-Pulido, P. (2017). La imagen de las instituciones de educación superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal.
- Andrea, M. D., Juliana, O. C., Bulmaro, J. H., Mixtli, V. M., & César, D. L. (2021). Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. 4.
- Andrés Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los Servicios Educativos.España: Ediciones Díaz de Santos.
- Aranda, E. F. B., & Barba, E. (2019). La calidad de la educación universitaria: una visión desde el direccionamiento y la gestión estratégica. Revista Boletín Redipe, 8(3), 106-116.
- Badillo Vega, R., Buendía Espinosa, A., & Krücken, G. (2015). Liderazgo de los rectores frente a la" tercera misión" de la universidad: visiones globales, miradas locales. Revista mexicana de investigación educativa, 20(65), 393-417.
- Blázquez, M., & Peretti, M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. Estudios gerenciales, 28(125), 40-50.
- Baena ,G.(2009). I+E Investigación Estratégica. GABL Internacional Marketin.
- Calventus Salvador, J. (2020). ¿" Educación de calidad" en Chile? Su representación social en estudiantes y docentes universitarios (Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona).
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. Edita: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas; Málaga, España.

- Canton, I. (2003). La estructura de las organizaciones educativas y sus múltiples implicaciones. RIFOP: Revista interuniversitaria de formación del profesorado: continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales, (47), 139-165.
- Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. Horizonte de la Ciencia, 4(6), 67-73.
- Capriotti, P.(1999). Planificación estratégica de la imagen corporativa. Ariel S.A.
- Capriotti, P.(1992). La Imagen de Empresa.  
[https://books.google.com.pe/books?id=4RXfyC7e5\\\_oC](https://books.google.com.pe/books?id=4RXfyC7e5\_oC)
- Cento, S.(1996). Instituciones educativas para la calidad total: (configuración de un modelo organizativo. Editorial La Muralla.
- Cervantes, V., Peralta, P., Salgado, R., & Stefanell, I. (2018). Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla. Ciencias Administrativas, 11(6), 28–40. Retrieved from <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM%0ACALIDAD> Consejo de Evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la E. S. (2018). Ceaaces.
- Cervantes, R. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Cuenca, M. (2017). Estudio de la percepción de la imagen institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito en los estudiantes de Administración de Empresas. Tesis de maestría Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- De Villa, G., & GDV, D. G. G. (2019). Estudios de Imagen y Posicionamiento. México. Editorial: Instituto Tecnológico Autónomo de México.

- Díaz, V.(2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. RIL Editores.
- De Val Pardo, I. (1997). Organizar: acción y efecto. ESIC Editorial. España, Madrid.
- Enríquez, J. (2022). Gestión Estratégica, Formación Integral y su relación con la Calidad Educativa de los Institutos de Educación Superior Tecnológico Privados de la provincia del Cusco, Período 2019. Tesis de doctorado. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 717-739.
- Garza, D, (2019). Propuesta de Imagen Corporativa para una Clínica de Bienestar en el Estado de Aguascalientes. Tesis de maestría. Universidad de Aguascalientes.
- Günalan, M. y Ceylan, A. (2014). The mediator role of organizational image on the relationship between jealousy and turnover intention: A study on health workers. *The Journal of Social Sciences Institute*, 17, 133–156.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Brujas científica.
- Giangrande, V. (1995). Em defesa do consumidor. *Revista de Comunicação*, 40, 20–21.
- Gu, W. y Surendra, G. (2004). El efecto de la innovación organizacional y la tecnología de la información en el desempeño de la empresa. Disponible en SSRN 1404689.
- Hernández Sampieri, F. C., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición–UCA.



- Hernández Sampiere, R. &. (2010). Metodología de la investigación científica (4° ed.). México: Mac Graw Hill.
- Küçüksüleymanoglu, R. (2017). The Influence of Organizational Image on Academic Success for International Students. *International Journal of Higher Education*, 6(5), 56-64.
- Luna, F. (2016). Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Encuentro Internacional en Educación Matemática Segunda Versión ISSN 2539-1885. La Educación Matemática como Herramienta en el Desempeño Profesional Docente. Cúcuta, Colombia* 43 - 50.
- Machucho, F. T., & López, T. G. (2012). Vinculación, imagen y posicionamiento de una IES en la región de San Andrés Tuxtla, Veracruz. *Ciencia Administrativa*, (2), 11-24.
- Martínez Ortiz, M. F. (2020). Concepciones docentes sobre calidad de la enseñanza universitaria. Proyecto de investigación.
- Martínez Orozco, E. (2020). Análisis de la identidad organizacional en la Universidad a partir de los académicos. Promover y gestionar cambios.
- Martins, F., & Palella, S. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Medrano, R. (2021). Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (Doctoral dissertation, Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/16521/1/16521.pdf>).
- Montenegro Ordoñez, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116-145.

- Morales, C. (2014). El emprendedor de organizaciones innovadoras. Siglo del Hombre Editores.
- Morales, G. (2000). Arquitectura de sistemas organizativos. Córdoba: ETEA.
- Osman, A. R., Sohel-Uz-Zaman, A. S. M., Ashraf, M. A., & Uddin, A. (2020). Vindicating Service Quality of Education through Structural Equation Modeling (SEM): International Students' Perspective. *International Journal of Higher Education*, 9(3), 158-172.
- Peña, J. (2021). La nueva era de los servicios globales. Editorial Caligrama.España.
- Pérez-Juste. (2000). *Hacia una educación: Gestión, instrumentos y evaluación*. Ediciones Narcea, Madrid.
- Ramírez-Fernández, R., Machado-Licon, J., & Fernández-Ramírez, O. E. (2019). Calidad en la educación universitaria, desde el programa de ingeniería de sistemas: una visión cualitativa de la educación superior. *Revista científica anfibios*, 2(2), 41-50.
- Riascos, J. V. (2019). Identidad e imagen corporativas: relación entre los perfiles de identidad e imagen de la Feria de Loja. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 9(17), 189-208.
- Ruiz Nazar, H. F., & Barja Astuhuaman, B. J. (2019). Relación entre Imagen Institucional y la Lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. Recuperado a partir de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>.
- Sánchez Carlessi, H.& Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*.

- Supo, J. & Zacarias, H. (2020). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales. Bioestadístico EEDU EIRL.
- Tanyıldız, H. B. A., & Serin, H. (2020). The relationship between organizational image and organizational citizenship perception of academicians. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 8(1), 14-23.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Universidad de La Sabana.
- Vega-Robles, A., Acosta, A. M., Cadena-Badilla, M., & Quiroga, J. V. (2015). Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México. *Industrial data*, 18(2), 20-26.
- Villalaz-Castro, E. S., & Medina-Zuta, P. (2020). El currículo universitario peruano: aspectos complejos. *Maestro y Sociedad*, 121-136.
- Vizcarra Cabredo, M. M. (2022). Marco evaluativo del sistema de gestión para la implementación de la norma ISO 15189 aplicable a hospitales nacionales de Lima y Callao de Essalud.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Imagen Organizacional y Calidad del Servicio Académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p>Determinar la relación entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p>Determinar la relación entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p>Determinar la relación entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p>	<p>Existe una relación significativa entre la calidad del servicio académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>Existe una relación significativa entre el nivel académico y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p>Existe una relación significativa entre los planes curriculares y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p>Existe una relación significativa entre la enseñanza y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización y gestión y la imagen organizacional en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</p>	<p><b><u>Variable</u></b></p> <p>Calidad del Servicio Académico</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel académico</li> <li>Planes curriculares</li> <li>Enseñanza</li> <li>Organización y gestión</li> </ul> <p><b><u>Variable</u></b></p> <p>Imagen Organizacional</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de los medios.</li> <li>Identidad Organizacional</li> </ul> <p><b><u>Variables intervinientes:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur</li> <li>Año 2022</li> </ul>	<p><b><u>Tipo de Investigación</u></b></p> <p>Básica</p> <p><b><u>Nivel de Investigación</u></b></p> <p>Relacional</p> <p><b><u>Diseño de la investigación</u></b></p> <p>Correlacional, no experimental, transversal</p> <p><b><u>Método de la investigación</u></b></p> <p>Deductivo, inductivo</p> <p><b><u>Población y muestra:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La población está compuesta por 528 estudiantes de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas</li> <li>La muestra está conformada 223 estudiantes.</li> </ul> <p><b><u>Técnica e Instrumento</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnica: Encuesta</li> <li>Instrumento. Cuestionario</li> </ul>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO

Estimado estudiante:

A continuación, se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar la “Calidad del Servicio académico” en la UNTELS, correspondiente al trabajo de investigación titulado “Imagen Organizacional y Calidad del Servicio Académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerde que no hay preguntas buenas o malas.

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Nivel académico</b>						
1	Estás de acuerdo y satisfecho de la organización y planificación de los contenidos de los cursos en la UNTELS.					
2	Estás de acuerdo y satisfecho de las estrategias de enseñanza de los docentes en la UNTELS.					
3	Consideras que los docentes de la UNTELS presentan un alto dominio en las asignaturas que imparten					
4	Consideras que los docentes de la UNTELS son rigurosos académicamente.					
5	Consideras que los conocimientos que se imparten en la UNTELS son de alta calidad y podrás competir con otros estudiantes de otras Universidades					
6	Consideras que la enseñanza que reciben los estudiantes en la UNTELS les servirá para incorporarse en el mercado laboral.					
<b>Planes curriculares</b>						
7	Percibes que los planes curriculares se actualizan periódicamente en la UNTELS.					
8	Percibes que los planes curriculares en la UNTELS están actualizándose de acuerdo a los avances tecnológicos.					
9	Percibe que los planes curriculares en la UNTELS están diseñados de acuerdo al sector productivo.					
10	Percibes que los docentes logran ejecutar en su integridad los planes curriculares en cada semestre académico en la UNTELS					

<b>Enseñanza</b>						
11	Consideras que las evaluaciones del docente a sus estudiantes son exigentes en la UNTELS.					
12	Consideras que las evaluaciones a los estudiantes en la UNTELS derivan a que el docente oriente al estudiante a mejorar su rendimiento o aprendizaje.					
13	Consideras que la enseñanza de los docentes en la UNTELS se realiza de acuerdo a casos o contextos reales.					
14	Consideras que los docentes en la UNTELS motivan a los estudiantes hacia el aprendizaje.					
15	Consideras que los docentes en la UNTELS producen materiales y recursos para la enseñanza.					
16	Consideras que en la UNTELS existe una relación cordial entre profesor y estudiante.					
<b>Organización y gestión</b>						
17	Consideras que las autoridades de la UNTELS fomentan que los estudiantes participen en actividades académicas, deportivas y otras de proyección a la comunidad que fortalezcan su formación integral.					
18	Consideras que las autoridades de la UNTELS fomentan la comunicación al interior y exterior de la Universidad.					
19	Consideras que la UNTELS cuenta con mecanismos que permitan y estimulen el contacto permanente con el estudiante.					
20	Consideras que las personas en cargos administrativos cumplen eficazmente sus funciones en la UNTELS					

## CUESTIONARIO SOBRE IMAGEN ORGANIZACIONAL

Estimado estudiante:

A continuación, se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar la “Imagen Organizacional” en la UNTELS, correspondiente al trabajo de investigación titulado “Imagen Organizacional y Calidad del Servicio Académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerde que no hay preguntas buenas o malas.

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Informes de los medios</b>						
1	Consideras que la reputación de la UNTELS depende sobre todo de la calidad de la docencia, más que otros factores.					
2	Considera que la UNTELS tiene una buena reputación porque sus estudiantes tienen buena reputación					
3	Considera que la UNTELS tendría éxito cuando sus estudiantes la tienen.					
4	Consideras que los estudiantes acuden a la UNTELS con una expectativa fundamental de recibir una exigente formación académica.					
5	Consideras que ser docente investigador Renacyt es un indicador de la buena calidad de la tarea docente en la UNTELS.					
6	Consideras que la atención de los rankings de Universidades en medios de comunicación influye en la reputación de la UNTELS.					
7	Consideras que la UNTELS proporciona una buena formación.					
8	Consideras que la UNTELS es una universidad muy exigente.					
9	Consideras que la UNTELS es fácil entrar a estudiar en ella.					
<b>Identidad Organizacional</b>						
10	Consideras que los estudiantes se sienten orgullosos de estudiar en la UNTELS y luchan para contribuir con ella.					
11	Consideras que cuando alguien critica a la UNTELS te lo tomas como un insulto personal.					
12	Consideras que te interesa lo que piensa la gente sobre la UNTELS					



### Anexo 3: Validación con juicio de expertos



#### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

**Título de la Tesis:** "Imagen Organizacional y Calidad del Servicio Académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur"

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera  
 b. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Nombres y Apellidos del juez experto:** Orlando Adrián Ortega Galicio

  
Firma

Número de Celular: 986095767

DNI: 20032065

Grado Académico de juez experto: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.



### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

**Título de la Tesis:** "Imagen Organizacional y Calidad del Servicio Académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur"

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera  
b. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					✓
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.					✓
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					✓
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					✓
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					✓
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓

**Nombres y Apellidos del juez experto:** Oscar Adrián Zapilledo Franco

Firma

Número de Celular: 935 791043

DNI: 40518967

Grado Académico de juez experto: Dr. Educación



### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

**Título de la Tesis:** "Imagen Organizacional y Calidad del Servicio Académico de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur"

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera  
b. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

Nº	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

Nombres y Apellidos del juez experto: *ALANJA TOLENTINO JAVIER MAURO*

  
Firma

Número de Celular: *990893795*

DNI: *07680451*

Grado Académico de juez experto: *Doctor en Gestión Educativa*

#### Anexo 4: Matriz análisis de juicio de expertos

CRITERIOS A EVALUAR	JUEZ EXPERTO			
	JE1	JE2	JE3	TOTAL
Claridad	5	5	5	15
Objetividad	5	5	5	15
Actualidad	4	5	4	13
Organización	4	5	4	13
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	5	5	5	15
Aplicación	5	5	5	15
<b>TOTAL</b>	48	50	47	145

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDEZ: } = \frac{145}{10 \cdot 3 \cdot 5} = 0.96666667$$

donde, según Vizcarra (2022), 10 es el número de criterios, 3 el número de jueces, 5 el número máximo de valoración del experto en su respuesta, y 145 el total de las respuestas.

Se concluye que el coeficiente de validez del instrumento de validación es del 96.6%, con una valoración de bueno.

## Anexo 5: Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1NAP1	Número	8	0	1.Estás de acu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1NAP2	Número	8	0	2.Estás de ac...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1NAP3	Número	8	0	3.Consideras q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1NAP4	Número	8	0	4.Consideras q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1NAP5	Número	8	0	5.Consideras q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1NAP6	Número	8	0	6.Consideras q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1PCP7	Número	8	0	7.Percibes que ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1PCP8	Número	8	0	8.Percibes que ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1PCP9	Número	8	0	9.Percibe que l...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1PCP10	Número	8	0	10.Percibes que ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1ENP11	Número	8	0	11.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1ENP12	Número	8	0	12.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1ENP13	Número	8	0	13.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1ENP14	Número	8	0	14.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1ENP15	Número	8	0	15.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1ENP16	Número	8	0	16.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1OGP17	Número	8	0	17.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1OGP18	Número	8	0	18.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1OGP19	Número	8	0	19.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1OGP20	Número	8	0	20.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V2IMP21	Número	8	0	21.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V2IMP22	Número	8	0	22.Considera q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V2IMP23	Número	8	0	23.Considera q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V2IMP24	Número	8	0	24.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	V2IMP25	Número	8	0	25.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	V2IMP26	Número	7	0	26.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	V2IMP27	Número	8	0	27.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	V2IMP28	Número	8	0	28.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	V2IMP29	Número	8	0	29.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
30	V2IOP30	Número	8	0	30.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	V2IOP31	Número	8	0	31.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	V2IOP32	Número	8	0	32.Consideras ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V1CALIDAD	Número	8	0	CALIDAD DEL ...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
34	V2IMAGEN	Número	8	0	IMAGEN ORG...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
35	V1NIVELAC...	Número	8	0	NIVEL ACADE...	Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
36	V1PLANES...	Número	8	0	PLANES CUR...	Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Escala	Entrada
37	V1ENSEÑA...	Número	8	0	ENSEÑANAZA	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entrada
38	V1ORGANI...	Número	8	0	ORGANIZACIO...	Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
39	V2INFORM	Número	8	0	INFORME DE	Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Escala	Entrada

	CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO														IMAGEN ORGANIZACIONAL																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	
2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	2	
4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	
5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	1	5	4	4	
7	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	
8	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	1	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
11	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	
12	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
14	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4
15	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
18	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
20	2	4	5	5	3	3	3	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
21	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	
22	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	1	
23	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
24	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5	
25	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5	
26	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
28	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
29	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
30	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5	
31	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
33	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4

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

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



102	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
103	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3		
104	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
105	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
106	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	
107	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
108	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
109	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
110	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
111	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
112	2	4	5	5	3	3	3	4	2	5	5	4	4	3	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
113	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4		
114	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	1	3	4	1		
115	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
116	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5		
117	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5		
118	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3		
119	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3		
120	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4		
121	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
122	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	5		
123	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
124	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4		









217	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	
218	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
219	3	4	3	3	2	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1
220	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
221	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3	1	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3
223	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	2	3	