



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y la imagen institucional en el Centro
de Innovación Tecnológica de la Madera, Villa el Salvador,
año 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mac Ciro Meza Canchihuaman

ASESOR:

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CIUDAD - PERÚ

Año 2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MEZA CANCHIHUAMAN, MAC CIRO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL CENTRO DE INNOVACION TECNOLÓGICA DE LA MADERA, VILLA EL SALVADOR, AÑO 2018

Fecha: 26 de agosto de 2018

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Gliria Susana Mendez Ilizarbe

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Guido Trujillo Valdiviezo

Firma: 

VOCAL: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Diaz

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORÍA

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar presentacion en APA

.....
.....

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

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, a mi esposa e hijas, por la vida, por su amor, su comprensión y apoyo incondicional para la realización de esta investigación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de ser un profesional con los conocimientos recibidos en esta gran institución.

A los medianos y pequeños empresarios del sector madera especialmente a los de Villa el Salvador que me permitieron trabajar con ellos el desarrollo de la aplicación del instrumento para los resultados de esta investigación.

A los docentes, asesores y especialmente al Dr. Mitchell Alarcón Díaz quienes me guiaron en el desarrollo y culminación de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mac Ciro Meza Canchihuaman, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo identificado con DNI 10079953, con la tesis titulada. “La Calidad del Servicio y La Imagen Institucional en el Centro de Innovación Tecnológica de Madera, Villa el Salvador, año 2018”

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

- a) Respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total
- b) ni parcialmente.
- c) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo título profesional.
- d) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, de agosto de 2018

.....
Mac Ciro Meza Canchihuaman
DNI: 10079953

Presentación

Señores miembros del jurado:

La investigación tiene como título “La Calidad de servicio y la imagen institucional en el centro de innovación tecnológica de la madera, Villa el Salvador, año 2018”. El objetivo general fue Determinar la relación entre la calidad de servicios y la imagen institucional, en el centro de innovación tecnológica madera del Instituto Tecnológico de la Producción.

Esta investigación consta de siete partes: Capítulo I Introducción, donde se detalla la realidad problemática, razón y motivo de la investigación, trabajos previos del mismo, teorías relacionadas con el tema y las hipótesis y objetivos para su desarrollo. El capítulo II método a emplear en la investigación, estudio de las variables, población muestra a utilizar y aspectos éticos a tener en cuenta. El capítulo III detalla los resultados obtenidos en la investigación, frecuencias y contrastación de hipótesis. El capítulo IV indica la discusión a la que se llegó con este estudio. El capítulo V presenta las conclusiones obtenidas, el capítulo VI las recomendaciones en tener en consideración. El capítulo VII las referencias bibliográficas para la elaboración de la investigación. Y finalmente los anexos.

Luego de aplicada la estadística inferencial para la contrastación de las Hipótesis se determinó que existe una relación positiva moderada entre la variable calidad de servicios y la variable imagen institucional con un coeficiente de correlación de ($\rho = 0.00$, $Rho = 0.465^{**}$) rechazando la hipótesis nula.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

Índice

Paginas Preliminares

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autoría	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38
II. Método	
2.1. Variable de investigación	40
2.2. Operacionalización de la variable	41
2.3. Metodología	42
2.4. Tipo de Estudio	42
2.5. Diseño de Investigación	42
2.6. Población, Muestra y Muestreo	44

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
2.8. Método de Análisis de Datos	51
2.9. Aspectos Éticos	52
III. Resultados	
3.1. Medidas de frecuencia	54
3.2. Contrastación de hipótesis	63
IV. Discusión de Resultados	69
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	79
Anexos	
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumentos	
Anexo 4: Validación de instrumentos	
Anexo 5: Autorización	
Anexo 6: Matriz de datos	
Anexo 7: Constancia de Aprobación de Proyecto	
Anexo 8: Acta y Turniting	
Anexo 9: Confiabilidad del instrumento	
Anexo 10: Print de los resultados descriptivos e inferenciales	

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad de Servicios	41
Tabla 2: Operacionalización - variable Imagen Institucional	41
Tabla 3: Distribución de la Población	44
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario: Calidad de Servicios	46
Tabla 5: Valoración expresiva de la escala de Likert, para la variable Calidad de Servicio	47
Tabla 6: Validez del instrumento Calidad de servicios por Juicio de expertos	47
Tabla 7: Ficha técnica del cuestionario: Imagen Institucional	48
Tabla 8: Valoración expresiva de la escala de Likert, para la variable Imagen Institucional	49
Tabla 9: Validez del instrumento Imagen Institucional por Juicio de expertos	49
Tabla 10: Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 11: Prueba de confiabilidad de la variable Calidad de Servicio	50
Tabla 12: Prueba de confiabilidad de la variable imagen institucional	50
Tabla 13: Interpretación del coeficiente de correlación Spearman	52
Tabla 14: Frecuencia de los Niveles de la variable Calidad de Servicio	54
Tabla 15: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Elementos Tangibles	55
Tabla 16: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Fiabilidad	56
Tabla 17: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Responsabilidad	57
Tabla 18: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Seguridad	58
Tabla 19: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Empatía	59
Tabla 20: Frecuencia de los Niveles de la Variable Imagen Institucional	60
Tabla 21: Frecuencia de los Niveles de la dimensión aspectos Cognitivos	61
Tabla 22: Frecuencia de los Niveles de la dimensión aspectos Afectivos	62

Tabla 23: Correlación de la Variable Calidad de Servicio y la Variable Imagen	
Institucional	63
Tabla 24: Correlación de la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Imagen	
Institucional	64
Tabla 25: Correlación de la Dimensión Fiabilidad y la Variable Imagen	
Institucional	65
Tabla 26: Correlación de la Dimensión Responsabilidad y la Variable Imagen	
Institucional	66
Tabla 27: Correlación de la Dimensión Seguridad y la Variable Imagen	
Institucional	67
Tabla 28: Correlación de la Dimensión Empatía y la Variable Imagen	
Institucional	68

Índice de figuras

Figura 1: Modelo SERVQUAL	28
Figura 2: Diseño de Investigación Correlacional	43
Figura 3: Clasificación de la Estadística	51
Figura 4: Frecuencia de los Niveles de la variable Calidad de Servicio	54
Figura 5: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Elementos Tangibles	55
Figura 6: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Fiabilidad	56
Figura 7: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Responsabilidad	57
Figura 8: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Seguridad	58
Figura 9: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Empatía	59
Figura 10: Frecuencia de los Niveles de la variable Imagen Institucional	60
Figura 11: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Aspectos Cognitivos	61
Figura 12: Frecuencia de los Niveles de la dimensión Aspectos Afectivos	62

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicios y la imagen institucional en el centro de innovación tecnológica de la madera, en el distrito de villa el salvador, del Instituto Tecnológico de la Producción adscrito al Ministerio de Producción.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético - deductivo, porque se observó el problema, se formuló las hipótesis y se aplicó el instrumento en un solo momento. El tipo de investigación fue descriptiva, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal, La población de estudio fue de 115 y la muestra fue de 90 usuarios. Se trabajó con instrumentos de recolección de datos con estricta validez y confiabilidad, la variable 1 “Calidad de los servicios” consta de 19 ítems y con cinco alternativas de respuestas Likert, de igual forma la variable 2 “Imagen institucional” consta de 32 ítems y con cinco alternativas de respuestas Likert, las mismas que se han baremado para poder trabajar con un criterio cuantitativo, las cuales tuvieron una confiabilidad de 0.897 y 0.944, respectivamente

Los resultados de la investigación, se obtuvieron al aplicar el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, se llegó a la conclusión que existe relación directa y positiva moderada ($r=0.465^{**}$) entre la variable calidad de servicios y la imagen institucional en el centro de innovación tecnológica de la madera, en el distrito de Villa el Salvador, del Instituto Tecnológico de la Producción adscrito al Ministerio de Producción.

Palabras clave: calidad de servicio, imagen institucional.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of services and the institutional image in the center of technological innovation of wood, in the district of Villa El Salvador, of the Technological Institute of Production attached to the Ministry of Production.

This research has a quantitative approach, using the hypothetic - deductive method, because the problem was observed, the hypothesis was formulated and the instrument was applied in a single moment. The type of research was descriptive, correlational level, with a non-experimental transversal design. The study population was 115 and the sample was 90 users. We worked with data collection instruments with strict validity and reliability, variable 1 "Quality of services" consists of 19 items and with five alternatives of Likert responses, in the same way variable 2 "Institutional image" consists of 32 items and with five alternatives of Likert responses, the same ones that have been scaled to work with a quantitative criterion, which had a reliability of 0.897 and 0.944 respectively

The results of the investigation were obtained by applying the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation by the Spearman's Rho test, it was concluded that there is a direct and weak or low relation ($r = 0.465^{**}$) between the variable quality of services and the institutional image in the center of technological innovation of wood, in the district of Villa El Salvador, of the Technological Institute of Production attached to the Ministry of Production.

Keywords: quality of service, institutional image.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “Calidad de servicio y la imagen institucional en el centro de innovación tecnológica de la madera, Villa el Salvador, año 2018” del estudiante : Mac Ciro Meza Canchihuaman; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2018



Mitchell Alarcón Díaz
DNI: 09728050



Resumen de coincidencias



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Calidad de servicio y la imagen institucional en el centro de innovación tecnológica de la madera, Villa el Salvador, año 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bra Mac Ciro Meza Canchihuaman



23 %

1	www.fundear.es Fuente de Internet	2 % >
2	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	2 % >
3	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	rta.ua.es Fuente de Internet	2 % >
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 % >
6	docplayer.es Fuente de Internet	1 % >
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

MEZA CANCHIHUAMAN MAC CIRO

D.N.I. :

10079953

Domicilio :

SE PRIMERO DE MAYO 496 CESAR VALLEJO VMT.

Teléfono :

Fijo :

Móvil :

998959208

E-mail :

CIRO.MEZA1@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado :

MAESTRO

Mención :

GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MEZA CANCHIHUAMAN MAC CIRO

Título de la tesis:

Año de publicación :

2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

07-12-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MEZA CANCHIHUAMAN MAC CIRO

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL

EN EL CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA MADERA
VILLA EL SALVADOR AÑO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26.08.2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN