



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la
Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

Autor

Del Águila Vela Ricardo Guillermo

Asesores:

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Mg. Vhanya Olenka, Malpica Risco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Presidente

Mg. Luz Alicia, Baltodano Nontol

Secretaria

Mg. Vhanya Olenka, Malpica Risco

Vocal

Dedicatoria

Con todo el amor y cariño a mis padres, por haberme brindado toda la confianza y apoyo para poder cumplir mis metas. De igual manera a mi hermana, por haber estado siempre dándome las fuerzas para poder continuar en momentos de debilidad.

Dedico también este proyecto a mis tíos, por haberme brindado un segundo hogar lleno de amabilidad y cariño en todo estos años de estudio.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por guiarme en buen camino, llenar mi corazón de amor y paz y asimismo brindarme las fuerzas que necesito para salir adelante.

A mi madre, por haber siempre estado pendiente en cada etapa del proyecto, brindándome siempre el apoyo y las fuerzas para poder continuar.

A mi padre con mucho cariño, por el amor y esfuerzo que hace día a día para que sus hijos puedan tener estudios.

A mis amigos, por haberme apoyado siempre en los momentos más difíciles del mi proyecto y por confiar en mí.

Igualmente agradezco sinceramente las sabias recomendaciones de mis asesores y metodólogos que me ayudaron con sus conocimientos para el cumplimiento de esta investigación.

Declaración jurada

Yo Del Águila Vela Ricardo Guillermo con DNI N° 71472646, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Julio del 2016



Ricardo Guillermo Del Águila Vela

DNI. N° 71472646

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Así mismo, consta de ocho capítulos: Capítulo I: Introducción; Capítulo II: Método; Capítulo III: Resultados; Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusión; Capítulo VI: Recomendaciones; Capítulo VII: Propuesta y Capítulo VIII: Referencias.

Esperando cumplir con los requisitos de su aprobación.

Atentamente

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Declaración jurada	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 . Trabajos previos:	4
1.3 Teorías Relacionadas al tema	6
1.3.1 Definición de calidad de servicios.....	6
1.3.1.1 Dimensiones.....	8
1.3.1.2 Medición de la Calidad de Servicio.....	10
1.3.2 Definición de Imagen Corporativa.....	12
1.3.2.1 Dimensiones.....	14
1.3.2.2 Medición de la imagen corporativa.....	17
1.3.3 Calidad de Servicio e Imagen Corporativa.....	20
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio.....	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	22
1.7.1 Objetivo General.....	22
1.7.2 Objetivos Específicos.....	22
MÉTODO.....	24
2.1 Diseño de investigación	25
2.2 Variables, operacionalización de variables:.....	25
2.2.2 Operacionalización de las variables.....	25
2.3 Población y muestra	28
2.3.1. Población.....	28
2.3.2. Muestra.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28

2.4.1 Técnica e Instrumento.	28
2.4.2 Validez.	29
2.4.3 Confiabilidad.	29
2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	31
RESULTADOS	32
3.4 Relación entre Capacidad de Respuesta e Imagen Corporativa.	34
3.5 Relación entre Seguridad e Imagen Corporativa.	35
3.6 Relación entre Empatía e Imagen Corporativa.	35
3.7 Relación entre Elementos Tangibles e Imagen Corporativa.	36
• Contrastación de la hipótesis	37
DISCUSIÓN	38
IV. DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES	44
V. Conclusiones	45
RECOMENDACIONES	47
VI. Recomendaciones	48
ANEXOS	52

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016. El método utilizado consistió en un diseño no experimental correlacional, estuvo conformada por una muestra de 385 usuarios. Se utilizó el instrumento ZERQUAL para medir las percepciones que tiene los usuarios sobre la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad y para la imagen corporativa se elaboró una encuesta conformada por 6 ítems respectivamente, para medir las características percibidas de la organización se adaptaron las escalas al contexto de la investigación. Asimismo para evaluar la relación de estas dos variables se utilizó el programa SPSS con la correlación de Spearman. Se concluyó que existe una relación positiva alta entre dichas variables, ya que el valor de spearman fue de 0.722.

Palabras clave: Calidad de servicio, imagen corporativa, Municipalidad.

Abstract

This research aimed to determine whether there is a relationship between service quality and corporate image of the Provincial Municipality of Trujillo in 2016. The method used consisted of a correlational no experimental design consisted of a sample population of 385 users. The ZERQUAL instrument was used to measure the perceptions that have users on the quality of service offered by the Municipality and corporate image to a survey made up of six items respectively was developed to measure the perceived characteristics of the organization scales adapted to research context. Also to evaluate the relationship of these two variables SPSS with Spearman correlation was used. It was concluded that there is a strong positive relationship between these variables, since the value of Spearman was 0.722.

Keywords: Quality of service, corporate image, Municipality.