



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital
de Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Enzo Mora Munares (ORCID: 0000-0002-8195-4275)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

Agradecimiento

Se agradece al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad César Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesor Dr. Noel Alcas Zapata por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

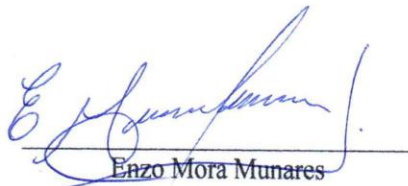
Yo, Enzo Mora Munares, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018”, presentada, en folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de mayo de 2018


Enzo Mora Munares
DNI N° 41854552

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Operacionalización de variables	20
2.3 Población, muestra y muestreo	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Método de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	40

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Variable: Imagen institucional	20
Tabla 2	Variable: calidad de servicio	21
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la percepción de Imagen institucional de una municipalidad distrital de Lima 2018	25
Tabla 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Imagen institucional de una municipalidad distrital de Lima 2018	26
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la percepción de Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018	27
Tabla 6	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018	28
Tabla 7	Coefficiente de correlación de Spearman: Imagen institucional y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018	29
Tabla 8	Coefficiente de correlación de Spearman: La Identidad institucional y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018	30
Tabla 9	Coefficiente de correlación de Spearman: Comportamiento Corporativo y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018	31
Tabla 10	Coefficiente de correlación de Spearman: Personalidad Corporativa y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles Imagen institucional	27
Figura 2 Niveles de las dimensiones de Imagen institucional	28
Figura 3 Niveles de Calidad de servicio	29
Figura 4 Niveles de las dimensiones de Calidad de servicio	30

Resumen

La presente investigación titulada: "Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018", tuvo como objetivo general determinar la relación entre Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018". Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo formada por 174 trabajadores de una municipalidad de Lima y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

El resultado evidencia que existe correlación estadísticamente significativa, alta ($r=0.926$) y directamente proporcional, entre Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Palabras claves: Imagen institucional, calidad del servicio, identidad institucional

Abstract

The present investigation entitled: Institutional image and the quality of service of a district municipality of Lima 2018 ”, had as general objective to determine the relationship between institutional Image and the quality of service of a district municipality of Lima 2018”. The instruments used were Likert scale questionnaires for the variables. These instruments were subjected to the respective reliability and validity analyzes, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach; non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 174 workers from a municipality of Lima and the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through Cronbach's alpha reliability statistic.

The result shows that there is a statistically significant, high ($r = 0.926$) and directly proportional correlation between the institutional image and the quality of service of a district municipality of Lima 2018

Keywords: Institutional image, quality of service, institutional identity

I. Introducción

En la ley orgánica de municipalidades 27972 (Toledo, 2003) esta normada la gestión municipal y la imagen institucional cuyo diagnóstico permitirá determinar la problemática vigente en una Municipalidad Distrital de Lima, 2018.

Internacionalmente, las juntas auxiliares en los distritos de Madrid son parte de un andamiaje institucional complejo que termina constitucionalmente con la figura del Municipio, pero que en España advierte la presencia de los distritos como un órgano interno del municipio solo en el caso de las ciudades de gran tamaño. En México, la Constitución contempla al municipio, pero no regula los órganos internos como son las juntas auxiliares en el caso de Puebla. Por ello, en este trabajo se hace una revisión teórica sobre la descentralización y la desconcentración, ya que son dos términos claves para comprender la figura jurídica y política de las juntas auxiliares y de los distritos. Los distritos y las Juntas Auxiliares son órganos administrativos, puesto que carecen de personalidad jurídica propia y actúan bajo la personalidad jurídica del municipio, y por lo tanto no son órganos descentralizados; pero en el caso de Puebla tenían capacidades de gobierno y en el caso de Madrid se está plateando una descentralización, por ello la importancia de esclarecer ambos conceptos de gobernanza, descentralización y desarrollo local con el objeto de mostrar que los procesos administrativos de descentralización impactan en los procesos de gestión municipal y la participación ciudadana en el desarrollo local. Montserrat y Cazarín (2019).

A nivel nacional, en el Perú la Gestión Municipal, se llevada a cabo por un grupo de tareas que se realizan utilizando técnicas y estrategias que permiten el desarrollo interno de la gestión y que se pueda proyectar a la población dando una imagen del gobierno donde este es serio y cumple con sus responsabilidades, siendo eficiente en el cumplimiento de las necesidades que tienen los ciudadanos, es así que se utilizan instrumentos gestionales donde se documenta todas las tareas realizadas para que se pueda fortalecer el desarrollo institucional, siendo transparente y utilizando los recursos económicos debidamente para ofrecer los servicios adecuados. Por lo tanto, una adecuada gestión municipal en el ámbito provincial llega a ser un factor determinante en el desarrollo urbano y rural de su jurisdicción territorial. (Hernández., 2012). El caso peruano está orientado a que el Presupuesto Municipal deba recolectar las exigencias que tiene la comunidad con el objetivo de que el municipio pueda ejecutar planeaciones que se justifican a las necesidades de su población, por lo tanto, el ingreso que recibe el municipio se utiliza para beneficiar a la población, es así que los gastos se programan de acuerdo a los propósitos planteados para finalmente

obtener un resultado y de esa forma toda la comunidad podrá evaluar la imagen que refleja el municipio de acuerdo a la calidad de servicio que se le brinda. (Squenda, 2008)

Al respecto, Redhead (2015) manifiesta que aquellos que dirigen y gestionan las instituciones municipales deben usar óptimamente los recursos útiles del entorno, a fin de lograr la eficiencia y perfeccionamiento de la calidad asistencial. Por su parte, Deming (1989) manifiesta que la calidad de servicio es considerada como la satisfacción que poseen los pacientes por el servicio recibido o fabricado, atendiendo a un criterio cualquiera, el cual puede darse desde una extrema insatisfacción hacia una gran satisfacción que implica una mayor complacencia.

Como se puede evidenciar, buscar la calidad en la municipalidad por los servicios brindados constituye un reto para sus profesionales; sin embargo, si no existe una eficiente inversión en el sector público, es casi imposible lograr la calidad del uso eficiente de los recursos, al respecto el Informe respecto a la imagen municipal a nivel mundial en el 2010 revela un ineficiente porcentaje (30 % y el 40 %) en el gasto en imagen institucional. La gestión municipalidad de un distrito de Lima, debe constituirse por potenciar, orientar y canalizar el crecimiento tanto de las compañías como para la socialización, pero que escasamente lo es, se debe en principio a la poca conciencia de quienes gestionan la municipalidad de mejorar los deficientes niveles de competencia administrativa. No obstante, en un país que se encuentra en constante crecimiento, los funcionarios responsables que tienen habilidades innatas sin los conocimientos necesarios de gestión municipal en cada una de sus áreas, no permiten una utilización adecuada y ordenada, de los escasos recursos disponibles para resolver las múltiples necesidades que se presentan, por lo tanto, la gestión municipal incumple con ser un factor determinante en el desarrollo de una municipalidad distrital de Lima. (Squenda, 2006).

Sin embargo existen ciertas deficiencias que la Gerencia General de la misma no ha podido superar, ya que se han presentado ciertos inconvenientes que deben corregirse a fin de que se pueda ofrecer a la población la solución de los diversos problemas que la aquejan en forma conjunta mediante el desarrollo de acciones concertadas hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas para lograr satisfacer las necesidades de la misma basada en el ofrecimiento de servicios básicos para fortalecer la imagen municipal. Concluyo que la imagen municipal fue deficiente, estableciéndose como un factor escasamente determinante para su desarrollo, por las inadecuadas decisiones que se tomaron para asegurar una mayor eficacia para el crecimiento y desarrollo futuro, que se notaron cuando se realizaron

decisiones en la calificación de las solicitudes de los proyectos que presentaron los dirigentes vecinales en el presupuesto de la municipalidad garantizar que los servicios que brinden sean de calidad.

Así mismo, evaluar la calidad de un determinado servicio brindado, en gran medida, es evaluar imagen institucional, puesto que, los objetivos estratégicos institucionales se irán logrando a medida que exista un desempeño eficiente por parte del personal. En ese sentido, y considerando que, actualmente, la atención médica es medida por la efectividad, eficiencia, percepción del paciente, resulta acertado analizar la calidad ofrecida por parte del personal de una municipalidad distrital de Lima, relacionándola con la calidad de servicios.

Esto hace que sea necesario conocer de qué manera es que está relacionado la calidad junto con el servicio del colaborador y si el usuario queda satisfecho. Así mismo, no presenta estudios referentes al grado de cómo el usuario está satisfecho y el servicio de calidad en una municipalidad distrital de Lima, planteando así ejecutar minuciosamente indagación para establecer relación entre la calidad del servicio y la imagen institucional y de esta manera proponer alguna estrategia para mejorar. Con el fin de sustentar la presente investigación, se tomó en cuenta como referencia un conjunto de estudios que involucran a las dos variables de interés.

El estado de arte se determina en las indagaciones de las investigaciones anteceditas por medio de los antecedentes internacionales según Maggi (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Colombia. Investigación de tipo transversal, a un nivel correlacional, tuvo una población de 4950 personas responsables de los menores y como muestra 357 personas responsables de los niños, pudiendo emplear encuestas e instrumentos, todo ello adecuado a las necesidades del investigador. Como resultados el investigador tuvo que los pacientes presentan alto grado de satisfacción en cuanto al profesional que utiliza sus conocimientos para despejar cualquier duda que puedan tener, pero, contrario a esto mencionan estar totalmente insatisfechos con respecto a la mayoría de preguntas del cuestionario, presentando niveles debajo de la expectativa respecto a cómo perciben al Hospital, llegando a concluir que se presenta un nexo significativo alto $r= 0.745$ entre calidad de atención y satisfacción de los servicios percibidos, para lograr una zona de satisfacción para el usuario, se debe pueda cubrir con la expectativa y para poder alcanzar esto, se debe brindar servicio de calidad y cerrar brechas internas.

Por su parte Ibarra y Rúa (2018), realizaron un estudio denominado *Evaluación de la Imagen institucional y calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal*. (Artículo científico). Casanare, Colombia. Pudieron trabajar bajo una metodología descriptiva y explorativa, obtuvo como muestra a 120 personas atendidas gracias al muestreo aleatorio simple para poblaciones infinitas. La técnica empleada dio lugar a encuestas, en donde pudo saber las opiniones de todos los participantes. Como resultados más relevante los investigadores indicaron que con la ayuda del proyecto se logró satisfacer y sentir conformes al usuario del servicio de urgencias y de esta manera poder aplicar algún protocolo de atención regido en estándar de calidad, conocer la forma en que el trabajador y el profesional de la salud brinda servicio hacia el usuario, cuan necesario es capacitar al trabajador, y mejorar distinto protocolo, así como también cambiar o recomendar algo que ayude en la calidad de atención para mejorarla. Llegando a concluir que, se presenta un nexo significativo ($Rho = ,897$ y $sig = ,000$) en tanto, el hospital no cuenta con la suficiente capacidad asistencial para suplir las necesidades de los pacientes que a diario acuden al área de urgencias, no cumplir con la labor hacia el enfermo y familiares en casi todas las áreas que cuenta el hospital y escasez de recurso humano de forma profesional en atender el servicio de urgencia.

Orozco (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua, presento una investigación tipo descriptivo correlacional, se conforma la población en 7000 usuarios y la muestra constituida con 364 usuarios. Como técnica fue encuesta y cuestionario como instrumento con las 5 dimensiones Servqual. El investigador en sus resultados indicó que existe equilibrio en cada de las cuatro para la categoría de edad de una población activa que se encuentren laborando y son adultos, el 57% se conforma por mujeres, el 69.4% se conforma por bachiller o universitario, y 93% proceden del área urbana. Entre la brecha que se tiene por dimensión fueron: -0.32 en Empatía, -0.32 en Confiabilidad, -0.23 en Seguridad, -0.35 en Responsabilidad, 0.08 en Bienes Tangibles, procediendo a concluir que, existe una correlación $r = 0.532$ entre Satisfacción de los usuarios sobre la fiabilidad de la calidad de atención recibida en consulta externa, se clasificó la calidad en el servicio, la dimensión confiabilidad fue la que tuvo el número más alejado del cero y bienes tangibles fue el más cerca a cero; el resultado del ICS (Índice de Calidad de Servicio), demuestra un

cumplimiento moderado en contraste al estándar servicio de calidad para todo lo referente a consulta externa del área Medicina general, en función a la percepción y expectativa.

Para la investigación de Suquillo (2017) en su estudio de aspecto observacional y transversal denominado *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E.*; utilizó un cuestionario de 12 interrogantes aplicado a 160 usuarios que han recibido atención odontológica (112 mujeres y 48 hombres), de los cuales 80 de ellos fueron de clínica integral y los otros 80 correspondieron a la clínica de posgrado. En relación a la satisfacción existente en ambas clínicas, se visualizó a 11 y 149 personas con alto y muy alto nivel respectivamente. Cabe mencionar que, en ambas clínicas, los niveles de satisfacción fueron muy parecidos, sobresaliendo, con un 95% y un 91.30% respectivamente. En esta investigación, se puede apreciar que, los usuarios de ambas clínicas se encuentran satisfechos, respecto al servicio recibido, pues señalaron que al ser atendidos recibieron una excelente asistencia médica.

Sánchez (2017) realizó un proyecto sobre la *Imagen institucional y la evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*, proponiéndose como objetivo general evaluar la calidad del servicio al usuario del restaurante respecto al índice de calidad del servicio recibido, empleando para ello, el método ServQual. La investigación correspondió al tipo descriptivo y observacional; teniendo como muestra a un total de 70 clientes, colaboradores y directivos del restaurante, a los cuales se les aplicaron 2 cuestionarios. Como resultado, de acuerdo con el método ServQual, se obtuvo que las expectativas no superaron las percepciones (siendo -0.18 el índice de calidad del servicio), indicando la ausencia de calidad en el servicio. Y con la evaluación de 360° se comprobó la existencia de ciertas discrepancias dadas entre las percepciones tanto de los colaboradores como de los directivos referentes a las expectativas de los usuarios, conllevando. Llegando a concluir que, que existe relación entre la identidad institucional de la imagen institucional y calidad de atención ($Rho = ,495$ y $sig = ,000$), concluir que los directivos desconocían las necesidades que poseían sus clientes.

Intriago y Mendoza (2017) en su tesis *Inteligencia emocional en la Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disneypark*, se propusieron realizar un diseño del modelo SERVQUAL a fin de medir la satisfacción de los clientes de tal manera que favorezca a potenciar la calidad del servicio ofrecida en Disney-Park. Este estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, deductivo, bibliográfico y documental

aplicó una encuesta, teniendo como cuestionario el modelo SERVQUAL, en donde pudo saber las opiniones de todos los participantes, el mismo que fue aplicado a un considerable número de clientes (949), los cuales conformaron la muestra. En los resultados se evidenciaron que la seguridad y empatía obtuvieron una calificación menor (61% y 54% respectivamente), por su parte, quienes obtuvieron una mejor calificación fueron los elementos tangibles con un 77%, mientras que los que se situaron en una posición media fueron la responsabilidad y confiabilidad con 64% y 63%, respectivamente. Encontrándose que existe relación 0,642 entre personalidad corporativo de imagen institucional y calidad de servicio. Frente a estos resultados, los investigadores expusieron una propuesta de capacitación del talento humano, orientada al fortalecimiento de conocimientos indispensables para poner en práctica durante la atención que se le brinde al cliente; en esto radica la importancia de este estudio, que, frente a los elevados niveles de insatisfacción por la calidad ofertada en el servicio, se mejoraron los aspectos débiles y que posteriormente se convirtieron en fortalezas.

En Ecuador, Viscaíno (2016) en su investigación descriptiva – analítica, siendo de corte transversal y retrospectivo, denominada *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas*, buscó medir el grado de satisfacción de las personas que concurren a la clínica en mención; a través de la aplicación de una encuesta, la cual fue valorada de acuerdo a la escala de Likert (del 1 al 4), siendo 4 el grado de satisfacción más alto. Para tal fin, seleccionó a 179 pacientes mayores de edad, tomando dicho número como muestra del estudio. Como resultado, se identificó que el tiempo de espera de los usuarios se ve muy prolongado. Además, se identificaron escenarios de poca satisfacción a la ubicación de baños y caja. En este estudio se concluyó que la satisfacción acerca de la atención recibida en el verano fue muy buena, en base a dichos resultados, se recomienda que se tomen en cuenta los cambios adoptados en los meses de verano hasta que culmine el año.

Ros (2016) en su tesis doctoral *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* se propuso como principal objetivo determinar las relaciones producidas entre calidad del servicio, satisfacción de los usuarios. Para ello se aplicó una encuesta a los familiares que representan a los pacientes del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, de personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Una de las conclusiones a las que arribó el autor fue que, respecto a la calidad de los servicios brindados, las familias de los pacientes mencionados valoraron de manera muy

positivamente sobre todo recursos intangibles, destacando que el trato que recibieron por el personal de la Asociación fue bueno, haciendo énfasis en la amabilidad. Además, manifestaron su satisfacción y gratitud por el servicio recibido. Estos resultados permiten señalar una correlación $r= 0,742$ entre capacidad de respuesta en la calidad asistencial que tienen los individuos y su complacencia, en donde mientras mejor sea calidad del servicio prestado al usuario, más será su satisfacción; o, por el contrario, mientras la calidad del servicio brindado sea deficiente, menor será su satisfacción. Partiendo de este supuesto, se busca hallar dicha relación entre las variables que se vienen estudiando, pero con un grupo humano distinto.

Del Salto (2014) investigó acerca la *que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía*; planteó como finalidad encontrar el nexo directo entre las variables que se vienen estudiando entre los estudiantes, profesores y administrativos que son asistidos por el equipo médico. Este estudio fue de tipo observacional, el cual correspondió al diseño analítico – transversal. La población la conformó 4822 usuarios potenciales, de los cuales se escogió a 391 beneficiarios, los cuales respondieron un cuestionario con 20 interrogantes validadas, con 0,832 de Alpha de Cronbach. Al finalizar la consulta con el personal médico, un 92,1%, IC95%: 88,97 - 94,36%, de ellos mencionaron estar satisfechos respecto a la atención, además que el 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, le brindan una asistencia excelente, en donde se halló un vínculo ($r= 0,492$; $p 0,000$) entre seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario. En sí, los pacientes del instituto refirieron estar satisfechos con un porcentaje de 88,97 y el 94,36 %; además, cabe mencionar que el 98% refieren que el trato médico recibido fue apropiado, frente a un reducido 2% que mencionan que fue indiferente.

Tomando en cuenta el estado de arte en investigaciones de antecedentes nacionales según Escalante (2017). La tesis titulada “Relación de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cajamarca, 2017”. Tiene por objetivo estudiar si hay relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la muestra fue de 50 personas que acuden a la institución a realizan diferentes gestiones, pagos de tributos y otros, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Para medir la variable independiente se realizó basado en el modelo SERVQUAL. Para el estudio de la variable dependiente se ha utilizado la denominada escala trivalente. El instrumento de recolección de datos fue sujeto a la prueba de confiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente de 0,917

para los datos de la variable independiente; para la variable dependiente, la confiabilidad alcanzó el 0,803, siendo muy confiable. Se logró establecer que sí se presenta un alto vínculo entre ambos elementos indagados.

Sánchez & Huamán, 2015). La tesis estudió la problemática de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que actualmente está pasando por momentos de deseos de perfeccionar la calidad de servicio para que así pueda incrementar la satisfacción de los usuarios, se analizó la problemática que está atravesando el gobierno local, por lo tanto, se arribó a determinar el propósito esencial que es la de establecer o evidenciar la medida del servicio que ofrecen, en donde se encontrará si se vincula con la complacencia de los individuos que asisten al departamento del centro municipal objeto de estudio. El estudio es de tipo correlacional, con proceso científico inductivo-deductivo, analítico-sintéticos. Los instrumentos que se emplearon fueron cuestionarios. Se demostró que la variable independiente se relaciona altamente con la complacencia de los individuos ($r_s=0.882$) que asisten cotidianamente al centro municipal, asimismo, se presenta un nexo directo muy fuerte entre ambos elementos indagados.

Tarazona, B. (2016). En la tesis “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de La Perla, Callao”. Se estudió la forma de cómo se comunica internamente en la institución, con servicios basados en principios y políticas de la institución. Tiene una representación estratégica que se basa en una gran contribución en el esfuerzo y desarrollo de una cultura institucional. El estudio tiene una intención esencial como es el de establecer si existe relación entre ambos elementos a investigar. Consiguientemente, es notable ubicar o conocer si la comunicación interna que se vino desarrollando por una década de gestión del gobierno local ha influenciado en el desarrollo de los valores de la Municipalidad. En el estudio se ha demostrado que la comunicación interna es un elemento de estrategia importante que da fortaleza a la cultura de la organización o denominada “cultura corporativa” siempre que la comunicación provenga de la gerencia, siempre que busque comprender a los trabajadores para comprender sus diferentes carencias en la gestión.

Chang (2014), la tesis “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos”, tuvo por propósito conocer si la Planeación estratégica como instrumento es posible para perfeccionar el servicio que dan los restaurantes. Se ha realizado la muestra en los propietarios, trabajadores y clientes de los restaurantes, las encuestas sirvieron para obtener los resultados. Siendo una investigación descriptiva se dio una

proposición sobre unas instrucciones para crear un Plan estratégico que sea una guía para mejorar el servicio a los clientes. En la institución municipal, atender al usuario es considerada una de sus debilidades porque no maneja líneas importantes que conlleve a un estilo de atención con competitividad y manera de sus trabajadores; además, no toma en cuenta que debe existir un balance del servicio con el ambiente de la estructura que van de la mano con la calidad del servicio, con el fin de satisfacer a los clientes y así crear una buena imagen institucional. Finalmente, muchos de los clientes tienden a calificar como regular y buena, sin llegar al óptimo o muy bueno, y analizando los puntos tangibles o intangibles que lo conforman, se concluye que es deficiente.

Cabanillas (2015). En la tesis “Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario) para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014”, se arribó a las siguientes conclusiones: Los lugares débiles en el servicio de calidad de la institución ha sido que no hay renovación e innovación en sus áreas, ofreciendo tecnología que ha estado obsoleta desde hace mucho, en donde el personal no tiene la capacitación suficiente al igual que los motivos para cumplir con sus funciones, asimismo la falta de un buzón de sugerencias no ha permitido a la institución que pueda solventar las necesidades de los usuarios. Por otro lado, el ambiente que se percibe no es el apropiado, por lo que ha habido quejas de las personas que buscan un servicio, lo que hace que la imagen de la institución no sea la mejor. Además de esta debilidad se observa que falta materiales y equipos necesarios y convenientes para las diferentes actividades, no tienen redes o plataforma tecnológica, además que hay lentitud en el servicio al usuario. El personal no está capacitado en las diferentes disciplinas necesarios para la atención, no practican el trabajo colaborativo, carecen de guía como ayuda en momentos o días de alta atención por la aglomeración de usuarios. Se incrementa a esto la escasa motivación de la institución a los trabajadores en algunos por la parte económica y también no económico. Institucionalmente, la Municipalidad no tiene convenios a nivel local o regional o nacional. No cuenta con personal adecuadamente presentable, pues no usa uniforme institucional, por todo lo encontrado como debilidades hace que la imagen institucional sea muy baja y mala según opinión de los usuarios.

Rojas (2015), la tesis “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad”, el autor sostiene que toda institución tiende a querer satisfacer a los usuarios, esto sucede tanto en administradores de entidades públicas y privadas, pues el usuario viene a ser o estar en un eje colateral necesario en un tipo de

organización y que se debe considerar en la estrategia de las administraciones. Es así que un cliente contento, es un activo muy importante en las organizaciones, pues quien volverá e invitará a los demás a disfrutar o percibir del servicio siempre que éste haya tenido una práctica positiva, lo que puede ser inversa si la práctica no haya sido positiva, de ahí la importancia del buen servicio al cliente. En la práctica se conoce que los usuarios tanto en la organizaciones públicas y privadas no están satisfechos con lo que reciben, por otro lado socialmente, si los amigos escuchan que no existen una buena opinión es muy difícil que se pueda adherirse a las filas de un grupo social al cual desea pertenecer. Siendo las municipalidades unidades administrativas con su propio sistema de administración, son los responsables de mejorar el ornato de la ciudad, dar satisfacción a los usuarios y finalmente alcanzar el bienestar integral de la comunidad que pertenece al determinado lugar de residencia. En este estudio, el autor propone una metodología diferente para medir la satisfacción de los clientes que esté identificado con los factores organizacionales que determinan, tanto con constructores o factores que luego serán los resultados definidos como nuevos conceptos. Estos pasos seguidos son: 1. dar una aproximación a la problemática que releva este estudio. 2. Identificar los objetivos de la investigación, orientados para elaborar un modelo Municipal. 3. Constituir el marco conceptual del cual se sustenten los factores a medir por las encuestas diseñadas. 4. Presentar una metodología de recolección de datos. 5. Objetos de estudios. 6. Breve resumen de la comunidad y la Municipalidad 7. Determinar los factores que satisfacen a los clientes, lo que será un aporte a ubicar las necesidades de las dimensiones que más se relacionan con la satisfacción.

Huerta (2015) en su investigación cualitativa llamada *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, se propuso establecer el nivel de satisfacción de dichos usuarios del hospital en mención considerando sus percepciones; para ello, el estudio fue descriptiva y transversal. Su muestra lo conformaron las 77 involucrados (entre usuarios y familiares) de dicho hospital, a quienes, se les aplicó una encuesta SERVPERF a fin de medir lo que buscaba. Los resultados de dicha encuesta demostraron un elevado porcentaje de satisfacción (92.2%) en la atención recibida por parte del personal de emergencia, caja, laboratorio de emergencia, admisión y limpieza; de los cuales, el 94.3% se inclina por la dimensión fiabilidad, 89.6% por seguridad, 89.6 % por empatía y 84.5%; sin embargo, se evidenció un alto porcentaje (23.4%) de insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta. El estudio antes citado, resulta pertinente para esta investigación porque propone un instrumento

validado, por expertos en la materia, que permite medir las variables que se viene investigando en este estudio, desde sus diferentes dimensiones (aspectos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta); cuyo análisis permite detectar los aciertos y desaciertos que se vienen incidiendo en la prestación del servicio brindado; para que, a partir de ello, se puedan tomar decisiones oportunas.

Niño, et al. (2012) en su estudio descriptivo, transaccional y observacional, al cual denominó *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*, buscó valorar las variables que hasta ahora se vienen describiendo en esta investigación. Para ello, seleccionó a una muestra de 106 pacientes (proporción de 44,36%), por medio del método de muestreo no probabilístico, en donde pudo aplicarles diversas encuestas, cuyos resultados fueron procesados con uso del SPSS. La encuesta SERVQUAL arrojó que el 89,80% de los encuestados poseen una global insatisfacción respecto a los servicios ofrecidos en los consultorios externos del HNAAA. De dicho porcentaje, el 88% de los encuestados mostraron insatisfacción respecto a la confiabilidad, en los aspectos tangibles se situó un 81,50%, por su parte, el 47,66% mencionó estar insatisfecho en la dimensión de seguridad; además, el 84,30% señaló estarlo en respuesta rápida dada por parte del personal del nosocomio en mención; y el 80,50% refirió estar insatisfecho en la empatía; concluyendo de esta manera que existe un preocupante porcentaje de insatisfacción por los pacientes del servicio de consulta externa. Dados estos resultados, se decidió realizar el presente estudio, a fin de corroborar si en toda la Región Lambayeque existe esta problemática observada.

El estado de arte orienta a sustentar las teorías de imagen institucional, y de acuerdo a Arenas Ramírez, (2016), el autor escribe referente a la Teoría de la “imagen corporativa”, definiendo que es una manera de administrar la imagen agrupada como un todo, que posee variables como: “identidad corporativa, comunicación corporativa, imagen corporativa y la retroalimentación”.

Referirse a la “identidad corporativa” es la verdad de la compañía, que tiene su propio perfil que lo diferencia de las otras organizaciones. Sobre la “comunicación corporativa” es la unión de acciones provenientes de envíos y los medios por lo que la organización da a conocer su particularidad o brandy (marca) a los diversos públicos. La “imagen corporativa” está en el quehacer de la persona u organización, esto es la percepción en los diferentes actores.

Siendo el propósito de la administración de la “imagen corporativa” como de informar la “identidad” de la empresa para diferentes actores, se requiere que éstos tengan un buen concepto u opinión a favor de la organización, siendo esto denominado como identificación efectiva, informando a las audiencias que sean importantes obteniendo una retroalimentación de los espectadores para tener la seguridad de que lo enviado tenga una interpretación muy positiva. Una imagen no positiva se puede mejorar modificando la comunicación corporativa, volviendo a formar una nueva identidad o quizás los dos.

La “identidad corporativa” está compuesta por cuatro elementos: “estrategia corporativa, la cultura corporativa, diseño organizacional y de operaciones”. Explicando que la “estrategia” es todo el régimen en el que figura el producto/mercado de la organización, se encuentran los lineamientos, acciones como herramientas para contender en el mercado.

La “cultura corporativa” viene a ser los valores o creencias internas que poseen todos los que conforman la empresa y tienen en común, como se interrelacionan, sus diferentes lugares en la organización, determina la importancia y no lo que no es importante y comprende el comportamiento de la empresa porqué hace lo que hace.

El “diseño organizacional”, trata de las oportunidades que la alta gerencia puede realizar, según el proceso del modelo de las interrelaciones de la organización. Se fija en las acciones de la empresa o en los fragmentos del producto, la generalización de la empresa, la descentralización, el personal del staff, el diseño de puestos de trabajo y los sistemas y procedimientos interiores.

Finalmente, las “operaciones” es la unión o síntesis de todas las acciones de la institución, es la que conlleva todos los caminos hacia el cumplimiento de metas, esto se convierte en la verdad de la organización y es susceptible de influenciar en la identidad corporativa con varias formas.

Curras (2010), escribió el texto: “Imagen Positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas”, indica que una institución es todo una complejidad y más aún es intangible, que siempre está variando y que fue elaborado o edificado con una base de unión de ingresos y salidas, pero a su vez son los que determinarían la identificación de necesidades y quienes determinan lo que deben poseer, es decir, es decir que son determinantes, siendo esta idea general o total, pero debe tener su base en tres eventos:

1. La imagen debe ser a base de la realidad de la empresa, por lo que no se debe poner una máscara y ver aquello que queremos ver, sino lo que es en la realidad. Que una empresa se ocupe de su imagen y administrarla.

2. Debe prevalecer las fortalezas de la empresa, esto es información y relaciones con el exterior o denominada comunicación externa. Se debe conocer que no es lo mismo una imagen que se desea con la imagen que tienen en el exterior las personas o instituciones reales y funcionales, sino que determine metas y objetivos con los que se definan las respectivas políticas según su naturaleza. a) Evaluar el concepto de imagen para evitar tergiversación de políticas funcionales. b) Asumir por un excelente liderazgo empresarial de las supremas competencias referidas a la imagen, sin perjudicar a la persona responsable de la gestión.

3. Coordinación de las políticas formales con las funcionales, es decir la dureza y a la vez lo suave de la institución, a su vez se requiere: a) comprender que la administración de la empresa como una confección estratégica real, que no encuentre la diferencia entre principio, indicadores.

Las teorías que sustentan a la variable calidad de servicio. Las definiciones sobre servicio según Colunga (1995) define al servicio como el “trabajo realizado para otras personas” (p.25), el servicio es entendido como un trabajo, actividad que satisfacen las necesidades del consumidor, usuario y/o cliente.

Las teorías que sustentan la calidad de los servicios municipales según teoría expuesta por Cardona (2018), donde explica que, resulta de un proceso evaluador donde el consumidor compara su expectativa respecto a su percepción. Dando a entender que, la calidad es medida diferenciando el servicio esperado por el usuario y el servicio recibido por parte de la entidad. Por su parte Malangón (citado por Vargas et al., 2013) menciona que calidad comprende muchos parámetros que van desde cómo es la presentación del personal, cortesía, puntualidad, respeto, amabilidad, una pronta atención, destreza a la hora de solucionar conflictos y la preparación continua del profesional al prestar calidad de servicio. (p. 668). Asimismo, Donabedian (1984) Atención municipal de calidad, refiere a aplicar ciencia y tecnología con el máximo de su beneficio sin acrecentar al mismo tiempo el riesgo.

Pizzo. (2018) sostiene que el servicio consiste en la interacción que realiza el empleado con el cliente para satisfacer las necesidades o dar alguna solución que necesite, dicha actividad es intangible.

La Norma ISO 9000, menciona que calidad es el valor agregado o un conjunto de características relacionados a un objeto, producto, servicio, que cumple con ciertos requisitos de calidad. Urriago (2007) La calidad del servicio es el punto donde esperar que el servicio brindado tenga un balance favorable tanto de riesgo y beneficio. Obteniendo beneficios

máximamente y el riesgo mínimamente, utilizando adecuadamente el recurso y tecnología vigente, buscando satisfacer la expectativa de los pacientes, proveedores del servicio y directivos, en un marco de democracia [...] (p 113.). El autor describe a la calidad municipal como la aplicación de la tecnología que buscara sacar el máximo provecho a la salud sin que este aumente del mismo modo los riesgos, obteniendo un balance entre estos favorable para los pacientes a través de recursos médicos y tecnología municipal.

Es fundamental fortalecer el liderazgo en los funcionarios o directivos con el simple propósito de mejorar el trabajo en equipo, para que a la hora de resolver conflictos o problemas lo hagan de la manera más eficiente; además, de una permanente actualización en la información que se requiere para controlar o monitorear la calidad de atención para implantar alguna política pública municipal (p.17-22). De lo mencionado en la resolución se puede rescatar que el verdadero cambio en el sector salud se logrará cuando entendamos que, todo es un continuo aprendizaje y que siempre tenemos que tener en cuenta la necesidad y expectativa de los usuarios siendo necesario cambio en las políticas públicas de nuestro país, fortaleciendo cada vez más el trabajo en equipo, siendo la única manera para solucionar problemas en forma más rápida y eficaz. Delgado (2010). Desde el marco de sentido de distinto actor social tanto en Colombia y Brasil, algún factor aparte de relacionarse con la calidad técnica de los trabajadores en el sector de salud, se percibe y son significativos por el personal municipal, así mismo varios usuarios llegan a construir como describir la calidad que se percibe en esa categoría. Es percibido en la competencia que tiene el gerente municipal al realizar la exploración físicamente, mediante uso de ayuda diagnosticada y tecnificada. (p.533).

Para el autor, las teorías que refieren calidad en el servicio municipal observada por distinto usuario son reducidos, resultado consecuente de la comparación entre la experiencia y la percepción propia del usuario; por otro lado, se encuentra el objetivo y la expectativa que el usuario espera tener. Por lo tanto, satisfacción del usuario, para Delgado es estado mental de propias necesidades sobre satisfacer alguna necesidad o conseguir información. En este estudio se utilizaron diversas dimensiones para la variable denominada calidad de servicio, en donde la teoría del modelo SERVQUAL, la cual fue elaborada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), el cual permite evaluar factor clave hacia calcular el servicio de calidad. Sin embargo, Urriago (2007), sostiene que mediante la transformación de dicho método busca que se pueda aplicar en el ámbito municipal, en: fiabilidad del servicio,

capacidad de respuesta, elementos tangibles, calidez y seguridad o empatía; descritos y conceptualizados a continuación (p. 46).

Como primera dimensión tenemos la **Fiabilidad**. Según Urriago (2012), es la capacidad de prestar algún servicio según lo prometido, sin contar con algún error. En esta dimensión se mide la forma como se realiza el servicio. Con eficiente servicio se logra aprovechar tiempo y materiales y la eficacia en el servicio se da cuando el cliente consigue el servicio que requiere. (p.43). Como segunda dimensión encontramos la **Capacidad de respuesta**, en este componente Urriago (2012), menciona que los profesional municipal debe ser servicial al atender y tener prontitud, porque es ofuscado para el usuario el esperar, debido a esto exigen una rápida atención” que se ve reflejadas en características como lo sencillo de algún trámite en la atención, oportunidad para asignar citas de atención, poder atender alguna pregunta, agilidad en el trabajo para atender lo más pronto posible, cooperar entre funcionario, oportunidad a responder alguna queja y reclamo (p.43).

Como tercera dimensión encontramos la **Seguridad**, donde se examina la forma en cómo se comporta y desenvuelve el servicio prestado, lo cortés que puede ser el empleado y la capacidad para transferir confianza a los clientes. Aquella que inspecciona si el responsable de la entidad cuenta con suficiente conocimiento para responder alguna pregunta planteada por el usuario. Para Urriago (2012), es necesario para atender, la seguridad; ya que es esencial para tener “credibilidad, ser confiables y garantizar un buen servicio, haciendo que lleguen a sentirse seguros con el servicio”. Así, el usuario llegue a identificar ciertas características, confianza que se transmite por el empleado, recibirla atención adecuado, ubicación propicia para el usuario, idoneidad del personal y cumplir con medida de seguridad. (p.43). Como cuarta dimensión tenemos la **Empatía**, donde se realiza el estudio de la atención al usuario y se corrobora si es individualizada. Además, si cuenta con horarios de trabajo que convienen al usuario.

Si cuenta con empleados que brindan una atención personalizada al usuario. Para Urriago (2012), se refiere a tener “conocimiento y comprensión de lo que los usuarios necesitan, teniendo en cuenta lo importante del sentimiento del individuo, por esto la atención del paciente debe adecuarse a su necesidad, de tal manera que el personal demuestre las siguientes características, trato amable, atención individualizada a los usuarios, horarios convenientes de atención”, Clara orientación brindada al usuario para comprender sus necesidades. Como quinta y última dimensión están los **Elementos Tangibles**. Mientras que para Urriago (2012), se consideran como componentes el “exterior percibido por dicho

cliente sobre la instalación municipal, que interviene con atender eficientemente” y se observan las siguientes características como el estado físico de la instalación: Presentar buena condición para que los usuarios sientan seguridad en el ambiente donde están, la limpieza de la instalación y elementos físico: la instalación debe presentar limpieza y orden (p. 42). Para Gamonal y Mercedes (2016) se considera evaluación de ciertos indicadores: “equipo y tecnología, instalaciones adecuadas, presentar al personal, identificar al personal, organizar y conservar”. (p. 121).

Teniendo en consideración lo expuesto en páginas anteriores, planteamos el problema de investigación siguiente:

¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018?

A modo de justificación teórica, esta investigación pretende enfocar las teorías expuestas a su realidad de la institución en investigación, para tal caso se emplearán la teoría de Gómez (2012) quien nos dice que, en esta etapa radica en indicar el motivo a desarrollar dicha investigación, así mismo lo útil que será.

La investigación se justifica de manera conveniente puesto que, no se ha encontrado ningún tipo de estudios acerca de la imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018, así mismo ayudará a conocer la calidad de servicio que brinda las Sub Gerencias de una municipalidad distrital de Lima 2018.

Asimismo, se justifica de manera social, ya que, mediante la presente investigación de la mensuración a la calidad de servicio, se identificará percepciones que tienen los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento de una municipalidad distrital de Lima 2018, por lo mismo que, permitirá a la entidad mejorar sus estrategias de gestión para fortalecer su imagen institucional ante la sociedad, teniendo en cuenta que los usuarios califican el servicio al momento que lo recibe.

Posteriormente es teórico, porque valdrá como antecedente, el cual le permite a quien desee investigar o apoyar en investigaciones futuras acerca de percepciones en calidad en relación al servicio. Finalmente es metodológico ya que, se emplearán conocimientos científicos para lograr una investigación con resultados confiables, como el cuestionario y así mismo el análisis de resultados, para ayudar y encaminar a la institución en estudios cuantitativos.

El propósito de toda investigación es lograr que los objetivos planteados se cumplan; siendo el **objetivo general:** Determinar la relación que existe entre imagen institucional

con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018. Siendo los **objetivos específicos**: a) Determinar la relación que existe entre La Identidad Institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018, b) Determinar la relación que existe entre el comportamiento corporativo y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018 y d) Determinar la relación que existe entre la personalidad corporativa y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018.

Los objetivos orientan como soluciones tentativas se plantea como **Hipótesis general**; La imagen institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018. Siendo las Hipótesis específicas: a) La Identidad Institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018, b) El comportamiento corporativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018 y d) La personalidad corporativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Método. Para Sánchez y Reyes (2015) afirmaron que es el comienzo para lograr los objetivos en dicho proyecto. Para los fines del estudio la selección del método a utilizar fue el hipotético deductivo, ya que sus inicios para obtener los datos fueron a través de la observación del problema, los cuales permitieron hacer hipótesis que correspondan al objetivo para luego deducir cual sería la conclusión final para el alcance del propósito.

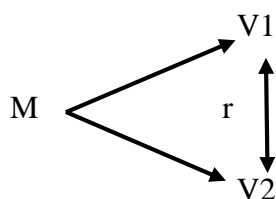
Tipo. El estudio será de **tipo básico**, al respecto Valderrama (2015) aseguró que su cualidad se origina mediante la medición de las teorías y tiene como finalidad modificar más teorías que faciliten el mejoramiento de los estudios futuros.

Enfoque. Por medio de su **enfoque cuantitativo**, el cual al respecto Sánchez, Reyes y Mejía (2018) sostienen que los planteamientos de las hipótesis como soluciones tentativas de los objetivos planteados, parten haciendo el análisis de los datos y a partir de ellos después ser clasificados analizados y explicados, se inducen y generalizan en un contexto mayor.

Diseño. Se empleó un estudio **no experimental de tipo transversal** en donde en el transcurrir de la investigación no se hará manipulación de las variables, porque el estudio será ejecutado en tiempos definidos. Para ello, los investigadores, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que los estudios que son no experimentales son los que se observan al momento los datos obtenidos al aplicar los instrumentos. Asimismo, su corte es transversal porque los datos que se recaudan son recolectados en un solo sitio y en un tiempo determinado.

Nivel. Se empleó el **nivel correlacional**, en tanto, Hernández et, al (2014) la conceptualizan como la encargada de recolectar información de la muestra para luego pasarlas por programas estadísticos y a su vez este arrojará resultados numéricos que le faciliten al investigador hacer una conclusión que permita encontrar la relación en las variables de estudio.

Su esquema del nivel correlacional se presenta a continuación:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = Imagen institucional

V2 = Calidad de servicio

r = Correlación entre V1 y V2

2.2. Operacionalización de variables

2.1.1. Variables

Definición conceptual de Imagen institucional

Arenas (2016). La imagen institucional es como de informar la “identidad” de la empresa para diferentes actores, se requiere que éstos tengan un buen concepto u opinión a favor de la organización, siendo esto denominado como identificación efectiva, informando a las audiencias que sean importantes obteniendo una retroalimentación de los espectadores para tener la seguridad de que lo enviado tenga una interpretación muy positiva.

Definición operacional de Imagen institucional

La imagen institucional se descompones en tres dimensiones

La Identidad Institucional (18 ítems), Comportamiento Corporativo (10 ítems) y la Personalidad Corporativa 8 ítems) con nivel de medición ordinal y valores deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4) y Excelente (5)

Definición conceptual de calidad de servicio

Urriago (2007) La calidad del servicio es el punto donde esperar que el servicio brindado tenga un balance favorable tanto de riesgo y beneficio. Obteniendo beneficios máximamente y el riesgo mínimamente, utilizando adecuadamente el recurso y tecnología vigente, buscando satisfacer la expectativa de los pacientes, proveedores del servicio y directivos, en un marco de democracia [...] (p 113.).

Definición operacional de calidad de servicio

Esta se debe a que un servicio cumpla con las exigencias y expectativas generadas por la persona que lo está solicitando. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, La imagen institucional se descompones en cinco dimensiones: Fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (5 ítems), Empatía (5 ítems) y elementos tangibles (5 ítems), con nivel de medición ordinal y valores deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4) y Excelente (5)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable: Imagen institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
La Identidad Institucional	Reputación	• 1-18		
	Posicionamiento			
Comportamiento Corporativo	Reconocimiento	19-28	Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente	Bajo (36 – 84) Medio (85 - 129) Alto (130 – 180)
	Capacidad de mitigar riesgos			
	Relaciones			
	Calidad laboral			
	Reputación			
Personalidad Corporativa	Valores éticos y profesionales	29-36		
	Imagen exterior			
	Identificación			
	Auditoría			
	Plan director			
	Plan de comunicación			

Tabla 2

Variable: calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	y Niveles rango
Fiabilidad	Atención adecuada. Respeto al horario programado	1-5		
	Respeto a la programación y orden de llegada Citas disponibles y con facilidad			
Capacidad de respuesta	Atención en caja es rápido	6-10	Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente	Malo (36 - 84) Regular(85 - 129) Bueno (130 - 180)
	Atención expedientes personalizada			
Seguridad	Respeto a la privacidad	11-14		
	El tiempo de espera Le inspira confianza Trato con amabilidad,			
Empatía	Respeto Paciencia	15-19		
	Interés Comprensión Carteles			
Elementos tangibles	Letreros	20-24		
	Afiches Orientación. Materiales necesarios			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población en estudio está conformada por los 316 trabajadores de en una municipalidad distrital de lima.

Muestra

Según Arkin y Colton (1995), la fórmula para determinar el tamaño de la muestra (n), Con una confianza del: 95%, d: 0.05, N: 316, Z: 1.96, P y Q: 0.05.

$$n = \frac{Npqz^2}{(N-1) d^2 + z^2 pq}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5*0.5.*316) / (0.5*0,5 (316 -1) + (1. 96^2 * 0.5*0.5) = 173.63$$

Dónde n (Tamaño de la muestra) = 174

Muestreo

Se pudo emplear el muestreo no probabilístico, en donde el autor Tamayo (2008), manifiesta que es aquel que se utiliza tomando en cuenta a una pequeña parte de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica.

Para el investigador Gaudy (2007), la encuesta es aquella que se le realiza a un grupo de individuo de forma escrita o hablada para obtener la información necesaria que se necesita para el estudio.

Nuestros instrumentos de evaluación fueron aplicados, considerando cuidadosamente la selección del horario donde aplicar las pruebas y que las condiciones ambientales fueran lo menos distractoras posibles. Todas las pruebas fueron aplicadas por encargo del investigador utilizando las mismas instrucciones y el mismo tiempo de desarrollo

Instrumento

Gómez (2006) Se define al cuestionario empleado en las dos variables de estudio, contiene los ítems o incógnitas en la escala de Likert que serán aplicados a la muestra en estudio, para obtener los datos que permitan ordenarlos, describirlos, explicarlos y predecirlos, orientando a las dimensiones y variables en estudio. (p. 27)

Validez

Todo instrumento, debe contar con su validez, se lo consigue con la participación de los expertos, que serán seleccionados dentro de la Escuela de Postgrado de la universidad, quienes evaluarán si la redacción de las preguntas guarda concordancia con los indicadores, las dimensiones y variables de estudio y puedan aportar información relevante que permitan que los objetivos planteados en la investigación se cumplan. (Menéndez, 2002, p. 25)

Confiabilidad

En gran parte, la problemática de la confiabilidad se encuentra ligada con la subjetividad, el cual el indagador se compromete con la investigación. Por otro lado, es de gran importancia indicar que se construyeron instrumentos para los temas de estudio. Asimismo, estos pasaron por un proceso de validación por los expertos y su juicio seguidamente fue sometido a la confiabilidad del Alfa cronbach utilizando una prueba piloto y sus resultados, en donde tuvo 0.80.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α : Alfa de Cronbach

K : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

En la presente investigación se realizó la validez mediante el juicio de expertos para los dos instrumentos obteniendo un promedio general de 18 que significa “Válido aplicar” y la confiabilidad se utilizó el índice de consistencia interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach alcanzando 0,95 y 0,90 como son valores altos se concluye que los dos instrumentos son estadísticamente fiables.

2.5. Método de análisis de datos

La investigación necesita que los datos sean analizados debidamente, de acuerdo a ello se utiliza el método descriptivo. En tanto, este procedimiento se desarrolla de forma estadística con el fin de obtener la validez necesaria para que las hipótesis planteadas puedan ser afirmadas y tengan la confiabilidad necesaria.

A continuación se detallan los métodos:

- a) Previamente se realizó una encuesta piloto para validar las preguntas mediante juicio de expertos.
- b) Se encontró la fiabilidad de los datos mediante el Alfa de Cronbach.
- c) El análisis descriptivo se ha realizado mediante tablas y figuras
- d) Para el contraste de la hipótesis se utilizó la estadística no paramétrica Rho de Spearman

2.6. Aspectos éticos

Con relación a este punto, el estudio presentado respeta todo derecho del autor de la elaboración del marco teórico y metodológico, ajustándose al tipo de información recabada por medio de las técnicas de recolección, las cuales fueron procesadas sin ningún tipo de alteración y respetando la privacidad del autor.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Variable: Imagen institucional

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la percepción de Imagen institucional de una municipalidad distrital de Lima 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	37	21,3
Medio	86	49,4
Alto	51	29,3
Total	174	100,0

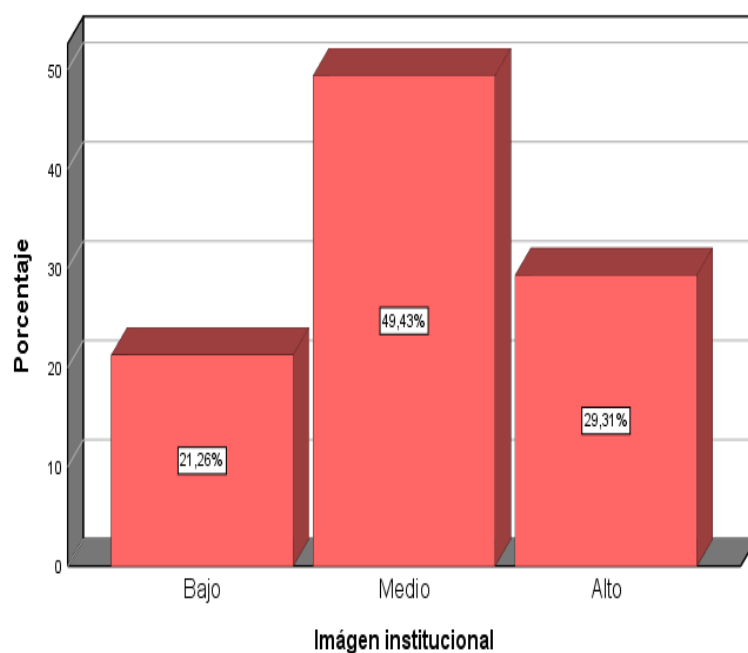


Figura 1. Niveles Imagen institucional

En consecuencia, los datos obtenidos en el gráfico 1 y la tabla 3, un 21,3% demostraron tener una categoría baja, mientras que un 49,4% medio y finalmente un 29,3% alto, teniendo como sobresaliente la categoría media.

3.1.2. Dimensiones de Imagen institucional

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Imagen institucional de una municipalidad distrital de Lima 2018

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%
La Identidad Institucional	Bajo	41	23,6%
	Medio	85	48,9%
	Alto	48	27,6%
Comportamiento Corporativo	Bajo	36	20,7%
	Medio	87	50,0%
Personalidad Corporativa	Bajo	29	16,7%
	Medio	94	54,0%
	Alto	51	29,3%

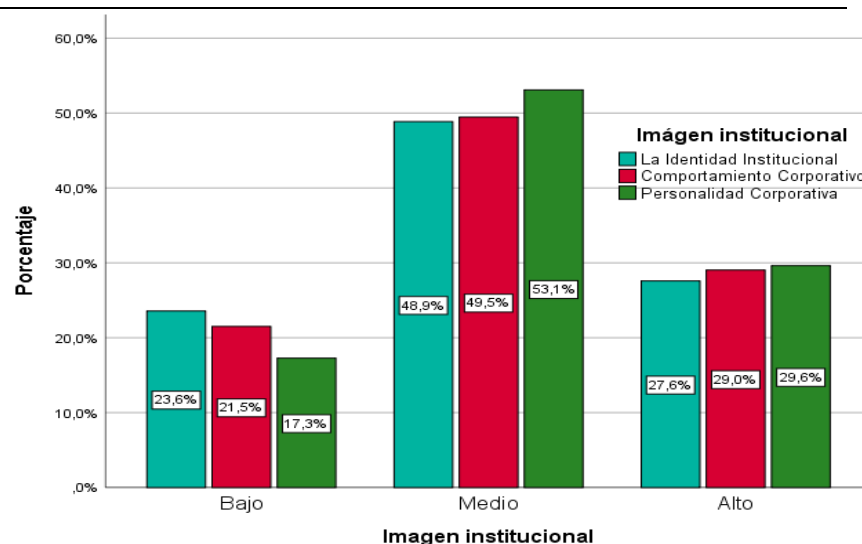


Figura 2. Niveles de las dimensiones de Imagen institucional

En consecuencia, los datos obtenidos en el gráfico 2 y la tabla 4, en referencia a la dimensión denominada La identidad institucional, un 23,6% evidencian un nivel bajo, por otro lado, un 48,9% medio y por último un 27,6% alto, teniendo como sobresaliente el nivel medio. Asimismo, se tiene la dimensión Comportamiento corporativo, en donde se refleja que un 20,7% indica como bajo, por otro lado, un 50% medio y para finalizar un 29,3% alto, teniendo como sobresaliente el nivel medio. Finalizando con la dimensión denominada Personalidad corporativa un 16,7% expresa bajo, también un 54% medio y por último un 29,3% alto, sobresaliendo el medio.

3.1.3 Variable: Calidad de servicio

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la percepción de Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	45	25,9
Regular	73	42,0
Bueno	56	32,2
Total	174	100,0

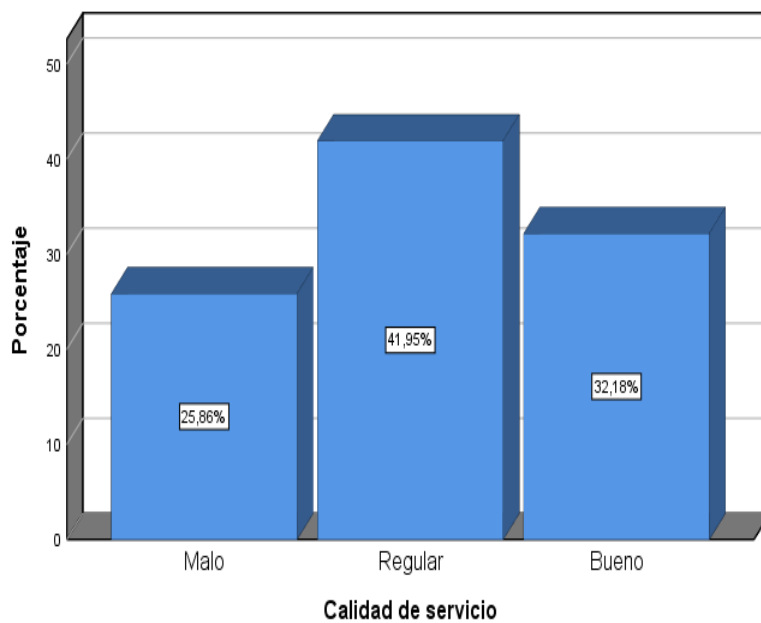


Figura 3.

En consecuencia, los datos obtenidos en el gráfico 3 y la tabla 5, un 25,9% demostraron tener una categoría mala, mientras que un 42% regular y finalmente un 32,2% bueno, teniendo como sobresaliente la categoría regular.

3.1.4. Dimensiones de Calidad de servicio

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%
Fiabilidad	Malo	39	22,4%
	Regular	83	47,7%
	Bueno	52	29,9%
Capacidad de respuesta	Malo	35	20,1%
	Regular	79	45,4%
	Bueno	60	34,5%
Seguridad	Malo	39	22,4%
	Regular	85	48,9%
	Bueno	50	28,7%
Empatía	Malo	41	23,6%
	Regular	81	46,6%
	Bueno	52	29,9%
Elementos tangibles	Malo	35	20,1%
	Regular	87	50,0%
	Bueno	52	29,9%

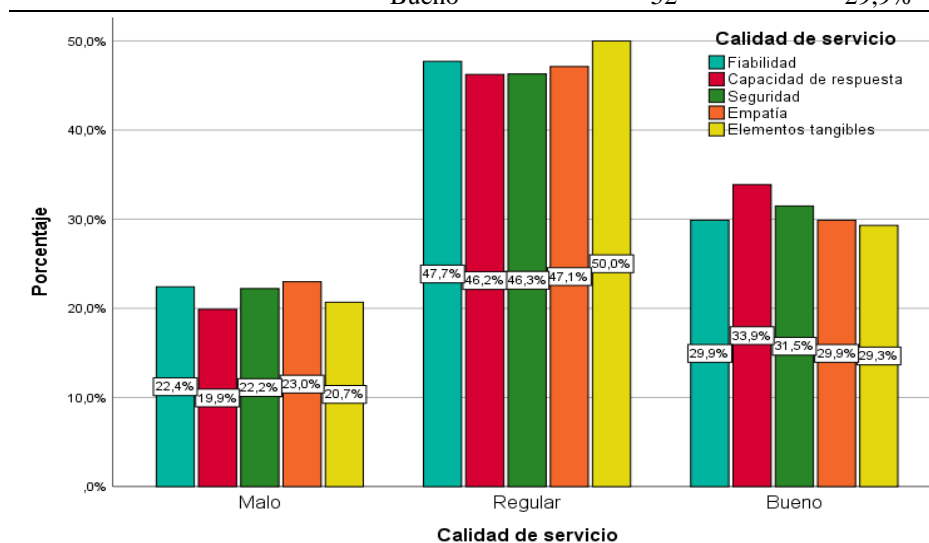


Figura 4. Niveles de las dimensiones de Calidad de servicio

En consecuencia, los datos obtenidos en el gráfico 4 y la tabla 6, en referencia a la dimensión denominada Fiabilidad, un 22,4% evidencian un nivel malo, por otro lado, un 47,7% regular y por último un 29,9% bueno, teniendo como sobresaliente el nivel regular. Asimismo, se tiene la dimensión Capacidad de respuesta, en donde se refleja que un 20,1% indica como

malo, por otro lado, un 45,4% regular y para finalizar un 34,5% bueno, teniendo como sobresaliente el nivel regular. Por otra parte, la dimensión Seguridad, el 22,4% manifiesta malo, un 48,9% de ellos como regular y un 28,7% indica bueno. Igualmente, la dimensión denominada Empatía, un 23,6% de los individuos percibieron como malo, otro porcentaje de 46,6% como regular y por último un 29,9% de ellos bueno. Finalizando con la dimensión denominada Elementos tangibles un 20,1% expresa malo, también un 50% regular y por último un 29,9% bueno, sobresaliendo el regular.

3.2. Resultados de correlación

Hipótesis general

Ho: La imagen institucional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018.

H1: La imagen institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$
que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0
El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 7

Coefficiente de correlación de Spearman: Imagen institucional y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Correlaciones			Imagen institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Imagen institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Decisión estadística

Al respecto, se observa un nexo significativo alto de $r= 0.926$, entre Imagen institucional y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la alterna.

Hipótesis específica 1

Ho: La Identidad Institucional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

H1: La Identidad Institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Spearman: La Identidad institucional y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

<i>Correlaciones</i>			La Identidad Institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	La Identidad Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Decisión estadística

Al respecto, se evidencia un nexo significativo alto de $r= 0.929$, entre La identidad institucional y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la específica 1.

Hipótesis específica 2

Ho: El comportamiento corporativo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

H1: El comportamiento corporativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Tabla 9

Coefficiente de correlación de Spearman: Comportamiento Corporativo y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

		Correlaciones	Comportamiento	
			Corporativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comportamiento Corporativo	Coefficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Decisión estadística

Al respecto, se evidencia un nexo significativo alto de $r = 0.941$, entre Comportamiento corporativo y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la específica 2.

Hipótesis específica 3

Ho: La personalidad corporativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

H1: La personalidad corporativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

Tabla 10

Coefficiente de correlación de Spearman: Personalidad Corporativa y Calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018

		Personalidad		
		Corporativa		
		Calidad de servicio		
		Correlaciones		
Rho de Spearman	Personalidad Corporativa	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

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

Decisión estadística

Al respecto, se evidencia un nexo significativo alto de $r= 0.798$, entre Personalidad corporativa y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la específica 3.

IV. Discusión

En cuanto a los datos arrojados cuando se aplicó el estadígrafo SPSS V25, para así poder tener las estadísticas descriptivas e inferenciales de los elementos investigados de acuerdo a la problemática, se pudo determinar los siguientes datos:

De acuerdo a los datos obtenidos en el gráfico 1 y la tabla 3, un 21,3% demostraron tener una categoría baja, mientras que un 49,4% medio y finalmente un 29,3% alto, teniendo como sobresaliente la categoría media. Sustentado por Arenas (2016), en donde plantea que la imagen institucional es como de informar la “identidad” de la empresa para diferentes actores, se requiere que éstos tengan un buen concepto u opinión a favor de la organización, siendo esto denominado como identificación efectiva, informando a las audiencias que sean importantes obteniendo una retroalimentación de los espectadores para tener la seguridad de que lo enviado tenga una interpretación muy positiva.

De acuerdo a los datos obtenidos en el gráfico 3 y la tabla 5, un 25,9% demostraron tener una categoría mala, mientras que un 42% regular y finalmente un 32,2% bueno, teniendo como sobresaliente la categoría regular. Lo sustenta Urriago (2007) en donde la calidad del servicio es el punto donde esperar que el servicio brindado tenga un balance favorable tanto de riesgo y beneficio. Obteniendo beneficios máximamente y el riesgo mínimamente, utilizando adecuadamente el recurso y tecnología vigente, buscando satisfacer la expectativa de los pacientes, proveedores del servicio y directivos, en un marco de democracia [...] (p 113.).

Los datos obtenidos en referencia a la hipótesis general, se observa un nexo significativo alto de $r= 0.926$, entre Imagen institucional y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la alterna. Dichos datos se asemejan a la investigación realizada por Ibarra y Rua (2018), en donde tuvieron como conclusión que, se presenta un nexo significativo ($Rho = ,897$) entre las variables Imagen institucional y calidad en la atención al usuario. Lo sustentan Arenas (2016) y Urriago (2007).

Los datos obtenidos en referencia a la hipótesis específica 1, se evidencia un nexo significativo alto de $r= 0.929$, entre La identidad institucional y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la específica 1. Dichos datos se asemejan a la investigación realizada por Sánchez (2017) en donde encontró un vínculo significativo $R_s= 0.495$ entre imagen institucional y la evaluación de la calidad de servicio al usuario en un Restaurante. Lo sustentan: Arenas (2016) y Urriago (2007).

Los datos obtenidos en referencia a la hipótesis específica 2, se evidencia un nexo significativo alto de $r = 0.941$, entre Comportamiento corporativo y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la específica 2. Dichos datos se asemejan a la investigación realizada por Intriago y Mendoza (2017) en donde tuvieron un resultado de $R_s = 642$ y en donde concluyeron que, sí se presenta un nexo considerable y positivo entre inteligencia emocional y una aplicación Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disneypark. Lo sustentan Arenas (2016) y Urriago (2007).

Los datos obtenidos en referencia a la hipótesis específica 3, se evidencia un nexo significativo alto de $r = 0.798$, entre Personalidad corporativa y Calidad de servicio, en donde su sig. fue de $p < 0.05$, en tanto, es rechazada la hipótesis nula y aceptada la específica 3. Dichos datos se asemejan a la investigación realizada por Intriago y Mendoza (2017) en donde tuvieron un resultado de $R_s = 642$ y en donde concluyeron que, sí se presenta un nexo considerable y positivo entre inteligencia emocional y una aplicación Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disneypark. Lo sustentan Arenas (2016) y Urriago (2007).

V. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que entre La imagen institucional y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultado ($r_s = 0,926$ y $\text{sig} = 0.00$).
- Segunda:** Se determinó que entre la Identidad institucional y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultado ($r_s = 0,929$ y $\text{sig} = 0.00$).
- Tercera:** Se determinó que entre el Comportamiento corporativo y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultados ($r_s = 0,941$ y $\text{sig} = 0.00$).
- Cuarta:** Se determinó que entre la Personalidad corporativa y la Calidad del servicio de una Municipalidad de Lima del año 2018 hubo un vínculo estadísticamente significativo, alto y directamente proporcional, teniendo resultados ($r_s = 0,798$ y $\text{sig} = 0.00$).

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al Gerente de Imagen de una Municipalidad de Lima, dar a conocer la importancia de los resultados de la investigación sobre Imagen institucional y Calidad de servicio.
- Segunda:** Se recomienda al Gerente de Imagen de una Municipalidad de Lima, hacer capacitaciones a su personal administrativo en relación la Identidad institucional y Calidad de servicio.
- Tercera:** Se recomienda al Gerente de Imagen de una Municipalidad de Lima, hacer capacitaciones a su personal administrativo en relación Comportamiento Corporativo y Calidad de servicio.
- Cuarta:** Se recomienda al Gerente de Imagen de una Municipalidad de Lima, hacer capacitaciones a su personal administrativo en relación personal corporativo y Calidad de servicio.

Referencias

- Arenas, P (1999). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*. Recuperado de: <<http://www.fundacioncoso.org/6/notas/planificacionestrategicaimgcorp.htm>>.
- Arkin, H y Colton, R.(1995) *Tamaño de la muestra* (3ra. ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Cabanillas, T. (2015). “*Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario) para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014*”
- Cardona, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios. *Archivos de Medicina*, Vol. 14,1-9.
- Currás, R. (2010). *Identidad e Imagen Corporativa*. México. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/4561/456145285002.pdf>>
- Delgado, G. (2010). *Calidad del servicio México*: Mc Graw Hill.
- Del Salto, I. (2014). *La que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía*;
- Escalante, H. (2017). *Relación de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cajamarca*,
- Chang, F (2014). “*Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos*”,
- García, A (2008). ley marco del presupuesto participativo 29298. Congreso de la República Lima, Perú.
- Gaudy, R. (2007), *Metodología de la investigación científica* (2ª ed.) México: Limusa
- Gómez, R. (2006), *Metodología de la investigación científica* (2ª ed.) México: Limusa
- Hernández, G. P. (2005). *Plan vial provincial participativo de la provincia de Cotabambas - Apurímac*. Tesis Maestría, Provias rural, Departamento de Administración. Obtenido de <https://docplayer.es/75909469-Plan-vial-provincial-participativo-de-la-provincia-de-cotabambas-apurimac.html>
- Hernández G. (2012) *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco*. Horiz Sanit [Internet]; *Revista Calidad y Gestión en Servicios de Salud*, 7(3):20–30. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. DE C.V.

- Huerta, L. (2015) . *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,*
- Ibarra y Rúa (2018), realizaron un estudio denominado *Evaluación de la Imagen institucional y calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal.* (Artículo científico). Casanare, Colombia.
- Intriago, R y Mendoza, P. (2017). *Inteligencia emocional en la Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disneypark,* Quito, Ecuador
- Maggi, W. (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Colombia.
- Menéndez, C. (2012). *Confiabilidad y validez del instrumento.* (2ª ed.) México: Limusa
- Montserrat, M y Cazarín, A. (2019). Las Juntas Auxiliares en Puebla y los Distritos de la ciudad de Madrid: la desconcentración como una alternativa de gestión municipal DOI: <https://doi.org/10.5209/cgap.63063>.
- Moro, M, (2013) Comprender la diversidad institucional / Elinor Ostrom ; Oviedo : KRK Ediciones,
- Niño, et al. (2012) en su estudio descriptivo, transeccional y observacional, al cual denominó *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*
- Orozco, J. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.* Revista Marketing., 49:41-50
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio.* Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-decalidad-en-el-servicio/>.html

- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.
- Rojas, P. (2015). “*Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad*”, La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Ros, k. (2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia
- Sánchez, H. (2017). *Imagen institucional y la evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*,
- Sánchez, G & Huamán, G.(2015). *Problemática de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Squenda., N. S. (2008). *Instrumentos de Gestión Municipal*. Lima. Obtenido de <http://cecudha.blogspot.pe/2008/03/instrumentos-de-gestion-municipal.html>
- Suquillo, G. (2017). *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E.*;
- Tamaño, M. (20002). *El proceso de la investigación Científica*. México. Limusa S.A.
- Tarazona, B. (2016). “*La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de La Perla, Callao*”.
- Toledo, H. (2003) *Ley orgánica de municipalidades 27972*. Lima: Ed. San Marcos
- Urriago, M. (2007) *La calidad del servicio*. (5ª ed México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. DE C.V.
- Valderrama, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw- Hill.
- Viscaíno, R (2016). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas, Ecuador*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES								
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): Imagen institucional								
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos				
<p>¿Cuál es la relación que existe entre imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre La Identidad Institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento corporativo y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la personalidad corporativa y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre imagen institucional con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre La Identidad Institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el comportamiento corporativo y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la personalidad corporativa y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p>	<p>La imagen institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p> <p>Hipótesis específica 1: La Identidad Institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p> <p>Hipótesis específica 2 El comportamiento corporativo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p> <p>Hipótesis específica 3 La personalidad corporativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018</p>	La Identidad Institucional	Reputación Posicionamiento Reconocimiento • Capacidad de mitigar riesgos	1-18	Escala ORINAL VALORES	<p>Bajo (36 – 84) Medio (85 - 129) Alto (130 – 180)</p>				
			Comportamiento Corporativo	Relaciones Calidad laboral Reputación Valores éticos y profesionales Imagen exterior Identificación	19-28			Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente			
			Personalidad Corporativa	Auditoría Plan director Plan de comunicación	29-36						
			Variable(Y): calidad de servicio								
						Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
						Fiabilidad		Atención adecuada. Respeto al horario programado Respeto a la programación y orden de llegada Citas disponibles y con facilidad	1-5	Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente	<p>Malo (36 – 84) Regular(85 - 129) Bueno (130 – 180)</p>
						Capacidad de respuesta		Atención en caja es rápido Atención de expedientes Atención personalizada	6-10		

			Seguridad	Respeto a la privacidad El tiempo de espera Le inspira confianza	11-14		
			Empatía	Trato con amabilidad, Respeto Paciencia Interés Comprensión	15-19		
			Elementos tangibles	Carteles Letreros Afiches Orientación. Materiales necesarios	20-24		
POBLACIÓN	MUESTRA	TÉCNICA					
316 trabajadores de en una municipalidad distrital de lima.	174 trabajadores de en una municipalidad distrital de lima.	La encuesta INSTRUMENTO Cuestionarios: 1) Imagen institucional 2) calidad de servicio	Estadística descriptiva Tablas de frecuencias y porcentajes Estadística inferencial Rho de Speraman				

Anexo 2 Instrumentos

Cuestionario: Imagen Institucional

Instrucciones:

Estimado colega: le presento un cuestionario con una serie de enunciados sobre la Imagen Institucional realizada en el presente año. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas por lo tanto no hay respuestas incorrectas. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Responda con honestidad y objetividad las siguientes preguntas de acuerdo a la escala de valores:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
01	02	03	04	05

Nº	Indicadores	01	02	03	04	05
1	¿Considera Ud. adecuada la infraestructura de la municipalidad para brindar atención a niños pequeños?					
2	¿La distribución de los ambientes en la municipalidad es adecuada?					
3	¿La municipalidad se preocupa por la seguridad e higiene de las personas en su ambiente de trabajo?					
4	¿La municipalidad se encuentra ubicada en un lugar estratégico?					
5	¿Los equipos y recursos que tiene la municipalidad están en buen estado?					
6	¿Se realiza mantenimiento permanente de los muebles, enseres y equipos?					
7	¿Las autoridades promueven la adquisición de muebles, enseres y equipos?					
8	¿El personal de la municipalidad cuenta con un determinado uniforme?					
9	¿Es adecuada la presentación del personal de la municipalidad					

10	¿Los administrativos de la municipalidad usan un uniforme que los diferencien de las demás instituciones?					
11	¿Tiene la municipalidad como prioridad la satisfacción de sus clientes?					
12	¿Considera Ud. que la municipalidad posea cobertura de la demanda en la zona?					
13	¿Según su opinión tiene la municipalidad prestigio en la zona?					
14	¿Cree usted que si existiera becas en la municipalidad aumentaría el número de administrativos?					
15	¿Considera Ud. necesario la implementación de un coordinador de imagen de la municipalidad					
16	¿La municipalidad difunde sus actividades a través de medios de comunicación?					
17	¿La municipalidad mantiene un trabajo coordinado con algún medio de comunicación?					
18	¿La municipalidad cuenta con blog para la difusión de sus actividades?					
19	¿Se convoca a reunión de administrativos para sensibilizarlos sobre la imagen institucional?					
20	¿Es necesario organizar una comisión encargada de la difusión de su institución?					
21	¿Se elabora planes de trabajo en el tema de Imagen institucional?					
22	¿Se difunde en la municipalidad. los diferentes talleres que ofrece?					
23	¿Se organizan exhibiciones de trabajos que realizan los trabajadores?					
24	¿ La municipalidad realiza un trabajo coordinado con los diferentes aliados de la comunidad					

25	¿La municipalidad cuenta con el apoyo de los gobiernos locales, empresas, ONGs u otros?					
26	¿La municipalidad cuenta con buzón de sugerencia?					
27	Comparando con otras municipalidades, ¿considero que la municipalidad es una de las mejores para trabajar?					
28	¿ La municipalidad transmite una imagen de confianza y credibilidad para sus trabajadores?					
29	¿La municipalidad transmite una imagen de credibilidad y confianza para sus usuarios?					
30	¿La municipalidad no busca la mejora de la calidad de sus servicios?					
31	Los Servicios que le brindan los trabajadores le satisfacen con la información y explican debidamente					
32	El pago de impuestos le informan con mucha Claridad para que usted siempre esté enterado(a).					
33	La Actitud de los trabajadores es de una información personalizada.					
34	La Imagen personal que usted tienen por la Municipalidad y de los servicios es muy buena					
35	Los Muebles y equipo le dan comodidad en la espera.					
36	Usted se siente bien y tiene el debido Confort cuando tiene que esperar ser atendido (a).					

Instrumento Calidad del servicio

Cuestionario. Calidad del servicio

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde: (1) es fuertemente en desacuerdo (2) débilmente en desacuerdo; (3) medianamente en desacuerdo; (4) mayormente en desacuerdo y (5) es fuertemente de acuerdo. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

D=Deficiente	R=Regular	B=Bueno	MB= Muy bueno	E=Excelente
1	2	3	4	5

FIABILIDAD						
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la municipalidad hasta que atienden al usuario, sea corto.					
2	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados					
3	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.					
4	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo					
5	El personal de la municipalidad y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
	El tiempo de espera en la municipalidad para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto					
7	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					
8	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
9	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario					
10	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita					
SEGURIDAD						
11	La solución dada por el personal de la municipalidad y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada					
12	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada					

1 3	El personal del usuario tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero					
1 4	El personal de la municipalidad responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario					
	EMPATÍA					
1 5	El trato dado al usuario por parte del personal de la municipalidad sea excelente					
1 6	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes de la municipalidad sea excelente					
1 7	La atención a las necesidades individuales del usuario, sea excelente					
1 8	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente					
1 9	Existe un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
2 0	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable					
2 1	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc) es impecable					
2 2	La presentación personal de los empleados sea excelente					
2 3	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.					
2 4	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario					



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado " **Imagen institucional y la calidad de servicio de una Municipalidad Distrital de Lima 2018.**" del estudiante **Enzo Mora Munares**; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% 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, mayo de 2018

Luis Alberto Núñez Lira

NI: 08012101

Pantallazo de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1392031099&lang=es&s=1&u=1049737105

feedback studio | Imagen institucional y la calidad de servicio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima
2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Beh. Enzo Mora Munares (ORCID: 0000-.....)

ASESOR:
Dr. Noel Alcas Zapata, (ORCID: 0000-)

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	revistas.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 38 | Número de palabras: 10829 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Dirección | Vinculos | 04:56 p.m. 20/09/2020



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

MORA MUNARES ENZO

D.N.I. : 41854552

Domicilio : J.Y. JUNIN 534 CHINCHA ALTA, CHINCHA-ICA

Teléfono : Fijo : Móvil : 95 9431319

E-mail : enso.moraster@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MORA MUNARES ENZO

Título de la tesis:

IMAGEN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE

SERVICIO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL

DE LIMA 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 21-09-20



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:

ENZO MORA MUNARES

INFORME TITULADO:

IMÁGEN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD
DE SERVICIO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE JUNIO 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN