



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL N°01-EL PORVENIR, TRUJILLO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

MARIÑO PÉREZ, ESTHER ANTONIA

ASESORES:

MG. AGUILAR ARAGÓN, NANCY

MG. UGARRIZA GROSS, GUSTAVO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del Jurado

Mg. Nancy Deifilia Aguilar Aragón

PRESIDENTE

Mg. Susana Díaz Mazabel

SECRETARIA

Mg. Luis Henrique Quiroz Veliz

VOCAL

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría y paciencia necesaria para culminar con éxito durante todos estos años de estudio.

A mis padres Feliciano Rodríguez Mariño y Albina Pérez Ascate, por ser los pilares fundamentales en mi vida, por brindarme todo su apoyo incondicional y las fuerzas para seguir adelante durante toda mi formación universitaria.

A mis hermanos Mely, José y Wilson que son mis mejores amigos, por ser los ejemplos a seguir, por sus apoyos y consejos lo que me permanece a seguir adelante toda mi vida y el tramo de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A mis padres Feliciano y Albina quienes confiaron y me apoyaron incondicionalmente y sobre todo por hacer realidad esta meta en mi vida profesional.

A mis asesores por sus grandes deseos, consejos y apoyo que me brindaron para la elaboración de mi tesis de investigación.

A la Universidad César Vallejo que nos ha brindado todas las herramientas necesarias que en un futuro nos dará la oportunidad de realizarnos como profesionales.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Esther Antonia Mariño Pérez, con DNI N° 76210554, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Trujillo, 13 de Julio del 2017.

Esther Antonia Mariño Pérez

DNI N° 76210554

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración la tesis titulada “La calidad del servicio y su relación con la imagen institucional en la UGEL N°01-El Porvenir, Trujillo 2017”, teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la imagen institucional en la UGEL N°01-El Porvenir, Trujillo 2017, con la finalidad del cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos establecidos por la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Esther Antonia Mariño Pérez.

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la imagen institucional en la UGEL N°01-EI Porvenir, Trujillo 2017. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 2089 usuarios que acuden a la entidad; por lo cual, se deduce que la muestra de la cantidad de usuarios son seleccionados aleatoriamente y distribuidos de la siguiente manera: 268 docentes, 25 auxiliares de educación, 8 promotores y 24 administrativos, sumando un total de 325 usuarios de las distintas instituciones educativas públicas y privadas del distrito de El Porvenir. Los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert para ambas variables calidad del servicio e imagen institucional. Para la primera variable se basó en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) mediante el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry; para la segunda variable se basó en tres dimensiones (identidad institucional, comunicación institucional y realidad institucional) adaptado por López. Para el análisis y procesamiento de resultados se utilizó el software estadístico SPSS y Excel. Por tanto, en base al resultado obtenido se concluye que existe una relación positiva y moderada entre la calidad del servicio y la imagen institucional de la UGEL N°01-EI Porvenir demostrando que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.452 y un nivel de significancia de 0.000; es decir, en la medida que aumentan los valores de la primera variable aumenta la segunda o viceversa.

Palabras clave: Usuario, Calidad de servicio, Imagen institucional.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the quality of the service and the institutional image in the UGEL N°01-The Porvenir, Trujillo 2017. The type of study was descriptive-correlational, with non-experimental- transversal design. The population was made up of 2089 users who come to the entity; whereby, it follows that the sample of the number of users are randomly selected and distributed as follows: 268 teachers, 25 education assistants, 8 promoters and 24 administrative staff, totaling 325 users of the various public and private educational institutions in the district of the Porvenir. The data were collected using the survey technique, using as instrument the questionnaire structured by items on a Likert Scale for both quality of service and institutional image variables. For the first variable was based on five dimensions (tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy) using the SERVQUAL model of Parasuraman, Zeithml and Berry, for the second variable was based on three dimensions (institutional identity, institutional communication and institutional reality) adapted by López. For the analysis and processing of results we used the statistical software SPSS and Excel. Therefore, based on the obtained results, it is concluded that there is a positive and moderate relationship between the quality of the service and the institutional image of the UGEL N°01-The Porvenir demonstrating that the Spearman correlation coefficient has a value of 0.452 and a significance level of 0.00; that is, as the values of the first variable increase, the second variable increases or vice versa.

Key words: User, Quality of Service, Institutional image.