



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los
usuarios. Cuna Más - Midis - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Mgtr. Nilza Borda Luna

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Dedicatoria

A Nilza y Gherson mis ángeles guardianes quienes me motivan crecer como persona. Gracias por su comprensión y apoyo incondicional en este camino del saber.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - Midis - 2017.

Por ello se buscó demostrar la influencia entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad,

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

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

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	46
1.5 Justificación del estudio	47
1.6 Hipótesis	49
1.7 Objetivos	49
II. Método	50
2.1. Diseño de investigación	51
2.2. Variables, operacionalización	52
2.3. Población y muestra	55
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5. Métodos de análisis de datos	73
2.6. Aspectos éticos	73
III. Resultados	74
IV. Discusión	88
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	95
VII. Referencias	98
Anexos	101
Matriz de consistencia	

Instrumentos

Base de datos

Otras evidencias

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario	53
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Calidad Percibida	54
Tabla 3.	Operacionalización de la variable Fidelización	55
Tabla 4.	Relación de Validadores	60
Tabla 5.	Comunalidades	60
Tabla 6.	Varianza total explicada	61
Tabla 7.	Matriz de componente	63
Tabla 8.	Comunalidades	64
Tabla 9.	Varianza total explicada	65
Tabla 10.	Matriz de componente	67
Tabla 11.	Comunalidades	68
Tabla 12.	Varianza total explicada	69
Tabla 13.	Matriz de componente	71
Tabla 14.	Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Usuario	72
Tabla 15.	Satisfacción del Usuario	75
Tabla 16.	Satisfacción del Usuario por dimensiones	76
Tabla 17.	Calidad Percibida	77
Tabla 18.	Calidad Percibida por dimensiones	78
Tabla 19.	Fidelización del usuario	79
Tabla 20.	Fidelización del usuario por dimensiones	79
Tabla 21.	Resumen de procesamiento de casos	80
Tabla 22.	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	81
Tabla 23.	Resumen del modelo	81
Tabla 24.	Tabla de clasificación	82
Tabla 25.	Variabes en la ecuación	82
Tabla 26.	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	83
Tabla 27.	Resumen del modelo	83
Tabla 28.	Tabla de clasificación	84
Tabla 29.	Variabes en la ecuación	84
Tabla 30.	Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo	85
Tabla 31.	Resumen del modelo	85

Tabla 32. Tabla de clasificación	86
Tabla 33. Variables en la ecuación	86

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Sedimentación, primera variable	62
Figura 2 Sedimentación, primera variable	66
Figura 3 Sedimentación, primera variable	70
Figura 4 Satisfacción del Usuario	75
Figura 5 Satisfacción del Usuario por dimensiones	76
Figura 6 Calidad Percibida	77
Figura 7 Calidad Percibida por dimensiones	78
Figura 8 Fidelización del usuario por dimensiones	80

Resumen

La investigación presentó como propósito determinar la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - Midis - 2017.

Dicho estudio utilizó el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los usuarios del Cuna Más - Midis – 2017. Se utilizó el muestreo probabilístico, con un tamaño muestral de 384 usuarios. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios.

Concluyéndose la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios Cuna Más - Midis – 2017, de acuerdo a los resultados estadísticos del modelo de regresión logística que explica la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 72.9%.

Palabras Claves: satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios.

Abstract

The research presented as purpose to determine the influence of satisfaction, perceived quality and user loyalty. Crib More - Midis - 2017.

This study used the hypothetical deductive method, with a non-experimental, transversal design. The population was constituted by the users of the Cuna Más - Midis - 2017. Probabilistic sampling was used, with a sample size of 384 users. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, content validity has been considered, using the technique of expert opinion and its instrument is the expert judgment report of the study variables; We used the survey technique and its instrument the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used. The surveys allowed us to determine the influence of satisfaction, perceived quality and user loyalty.

The influence of satisfaction, perceived quality and loyalty of the Cuna Más - Midis - 2017 users was concluded, according to the statistical results of the logistic regression model that explains the influence of the independent variables to the dependent variable in 72.9%.

Keywords: satisfaction, perceived quality and user loyalty.

Resumo

A pesquisa apresentada como objetivo para determinar a influência da satisfação, qualidade percebida e lealdade do usuário. Berço Mais - Midis - 2017.

Este estudo utilizou o hipotético método dedutivo, com um projeto transversal não experimental. A população foi constituída pelos usuários do Cuna Más - Midis - 2017. Foi utilizada amostragem probabilística, com um tamanho de amostra de 384 usuários. Para construir, validar e demonstrar a confiabilidade dos instrumentos, a validade do conteúdo foi considerada, usando a técnica de opinião de especialistas e seu instrumento é o relatório de julgamento de especialistas das variáveis do estudo; Utilizamos a técnica de pesquisa e seu instrumento o questionário, com questões de escala Likert. Para a confiabilidade dos instrumentos, o Alpha de Cronbach foi usado. As pesquisas nos permitiram determinar a influência da satisfação, da qualidade percebida e da fidelidade dos usuários.

A influência da satisfação, da qualidade percebida e da lealdade dos usuários de Cuna Más - Midis - 2017 foi concluída, de acordo com os resultados estatísticos do modelo de regressão logística que explica a influência das variáveis independentes na variável dependente em 72,9%.

Palavras-chave: satisfação, qualidade percebida e fidelidade do usuári

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más – Midis - 2017"** del estudiante **Nitza Borda Luna**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **21%** 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

DNI: 08012101