



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Calidad de servicio, liderazgo y satisfacción en usuarios de una  
universidad pública de Lima, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA**

Cruzado Portalanza, Angela ([orcid.org/0000-0003-1424-8501](https://orcid.org/0000-0003-1424-8501))

**ASESORES:**

Dra. Neyra Huamani, Lidia ([orcid.org/0000-0001-6261-2190](https://orcid.org/0000-0001-6261-2190))

Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto ([orcid.org/0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA –PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi amada madre, Lutgarda Portalanza, quien desde el cielo me guía con su amor incondicional. Este triunfo es un homenaje a tus sacrificios y al ejemplo de perseverancia que me enseñaste. Siempre estarás en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por sus bendiciones.

A mi Madre Lutgarda Portalanza que desde el cielo me sigue mostrando su amor infinito.

A mi hija Solange, mi inspiración y motivo de superación.

A mi esposo Milton, por su comprensión y apoyo en mis metas.

A la Universidad Cesar Vallejo y sus docentes por brindar una excelente educación para mejorar nuestra sociedad.

## Índice de Contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
RESUMO.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5 Procedimientos.....	24
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	51
VIII. PROPUESTA.....	54
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	71

## Índice de tablas

Tabla 1: Valores de la calidad de servicio .....	27
Tabla 2: Valores del Liderazgo .....	27
Tabla 3: Valores de satisfacción del usuario .....	28
Tabla 4: Normalidad de los datos de las variables estudiadas .....	28
Tabla 5: Prueba de correlación de Friedman de las 3 variables .....	29
Tabla 6: Correlación entre las 3 variables - Correlación múltiple *** SAS .....	29
Tabla 7: Cálculo entre la calidad de servicio, liderazgo y S. C. NB. - Correlación múltiple *** SAS .....	30
Tabla 8: Cálculo entre la calidad de servicio, liderazgo y S. S. O. - Correlación múltiple *** SAS .....	31
Tabla 9: Calculo entre la calidad de servicio, liderazgo y S.S.V. - Correlación múltiple *** SAS .....	32
Tabla 10: Calculo entre la calidad de servicio, liderazgo y S.S.SE. - Correlación múltiple *** SAS .....	33
Tabla 11: Calculo entre la calidad de servicio, liderazgo y S. S. E. - Correlación múltiple *** SAS .....	34
Tabla 12: Correlación entre la calidad de servicio, liderazgo y S.P. - Correlación múltiple *** SAS .....	35
Tabla 13: Correlación entre la calidad de servicio, liderazgo y S.S.T. - Correlación múltiple *** SAS .....	36
Tabla 14: Correlación entre la calidad de servicio, liderazgo y S.P.EP. - Correlación múltiple *** SAS .....	37
Tabla 15: Correlación entre la calidad de servicio, liderazgo y S.P. - Correlación múltiple *** SAS .....	38
Tabla 16: Correlación entre la calidad de servicio, liderazgo y S.A.P. - Correlación múltiple *** SAS .....	39

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad de servicio, liderazgo y satisfacción en los usuarios de una universidad pública de Lima, 2023. De tipo básica, de enfoque descriptivo correlacional de corte transversal. Los instrumentos que se aplicaron fueron Servqualing por Arciniegas & Mejías (2017), con un grado de confiabilidad de 0.990; además, cuestionario de VAL-ED elaborado por Sarasola y Da Costa (2016), con una confiabilidad de 0.985; por otro lado, el cuestionario SEUE de Gento y Vivas (2003), con una confiabilidad de 0.995. La población corresponde a los usuarios de una universidad pública de Lima, tomando como muestra a 152 usuarios del servicio educativo. Presentando como resultados se afirman que tiene relación entre las tres variables, con un  $p = 0.000$ , además, se puede afirmar que entre calidad y liderazgo existe una relación media de 0.599, así mismo, la correlación entre la calidad y la satisfacción presenta una relación fuerte de 0.615, por otro lado, las variables liderazgo y satisfacción mantienen una relación fuerte de 0.711. Por tanto, se concluye que existe una relación entre calidad de servicio, liderazgo y satisfacción en los usuarios de una universidad pública de Lima, 2023.

**Palabras clave:** Educación superior, liderazgo pedagógico, satisfacción del usuario, calidad de servicio, servicios de la institución.

## ABSTRACT

The present study had as general objective to determine the relationship that exists between quality of service, leadership and satisfaction in the users of a public university in Lima, 2023. Basic type, descriptive correlational cross-sectional approach. The instruments that were applied were Servqualing by Arciniegas & Mejías (2017), with a reliability degree of 0.990; In addition, the VAL-ED questionnaire prepared by Sarasola and Da Costa (2016), with a reliability of 0.985; on the other hand, the SEUE questionnaire by Gento and Vivas (2003), with a reliability of 0.995. The population corresponds to the users of a public university in Lima, taking 152 users of the educational service as a sample. Presenting as results, it is affirmed that there is a relationship between the three variables, with a  $p = 0.000$ , in addition, it can be affirmed that between quality and leadership there is an average relationship of 0.599, likewise, the correlation between quality and satisfaction presents a relationship strong of 0.615, on the other hand, the leadership and satisfaction variables maintain a strong relationship of 0.711. Therefore, it is concluded that there is a relationship between quality of service, leadership and satisfaction in users of a public university in Lima, 2023.

**Keywords:** Higher education, pedagogical leadership, user satisfaction, service quality, institutional services.

## RESUMO

O presente estudo teve como objetivo geral determinar a relação que existe entre qualidade de serviço, liderança e satisfação nos usuários de uma universidade pública em Lima, 2023. Tipo básico, descritivo correlacional abordagem transversal. Os instrumentos aplicados foram o Servqualing de Arciniegas & Mejías (2017), com grau de confiabilidade de 0,990; Além disso, o questionário VAL-ED elaborado por Sarasola e Da Costa (2016), com confiabilidade de 0,985; por outro lado, o questionário SEUE de Gento e Vivas (2003), com confiabilidade de 0,995. A população corresponde aos usuários de uma universidade pública de Lima, tomando como amostra 152 usuários do serviço educacional. Apresentando como resultados, afirma-se que existe relação entre as três variáveis, com  $p = 0,000$ , além disso, pode-se afirmar que entre qualidade e liderança existe uma relação média de 0,599, da mesma forma, a correlação entre qualidade e satisfação apresenta uma relação forte de 0,615, por outro lado, as variáveis liderança e satisfação mantêm uma relação forte de 0,711. Portanto, conclui-se que existe uma relação entre qualidade de serviço, liderança e satisfação em usuários de uma universidade pública em Lima, 2023.

**Palavras-chave:** Educação superior, liderança pedagógica, satisfação do usuário, qualidade do serviço, serviços da instituição.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LIDIA NEYRA HUAMANI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio, liderazgo y satisfacción en usuarios de una

universidad pública de Lima, 2023", cuyo autor es CRUZADO PORTALANZA ANGELA IVONNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIDIA NEYRA HUAMANI <b>DNI:</b> 10091682 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 08:03:31

Código documento Trilce: TRI - 0635972