



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario - área de finanzas
del alumno en una universidad de Nuevo Chimbote, Ancash, año
2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Armas Zavaleta, Kelly Paola (orcid.org/0000-0001-7465-4937)

ASESORAS:

Dra. Arroyo Rosales, Elizabeth Madeleine (orcid.org/0000-0002-0586-8429)

Dra. Millones Alba, Erica Lucy (orcid.org/0000-0002-3999-5987)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a Dios y a mis padres que me incentivaron en mí, el deseo de capacitarme continuamente para generar cambios y contribuir con la sociedad.

Kelly Paola Armas Zavaleta

Agradecimiento

Agradezco a mis familiares, profesores que permitieron y contribuyeron con mi desarrollo profesional.

Kelly Paola Armas Zavaleta

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Dedicatoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN	ixx
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV.RESULTADOS	21
V.DISCUSIÓN	26
VI.CONCLUSIONES	34
VII.RECOMENDACIONES	35
VIII.PROPUUESTA	36
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	21
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio	22
Tabla 3.	Nivel de satisfacción del usuario (Agrupada)	23
Tabla 4.	Relación de la calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	16
---	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de finanzas del alumno en una universidad de Nuevo Chimbote, Ancash, año 2023, fue una investigación básica, cuantitativa, no experimental, correlacional con una propuesta; cuya muestra estuvo compuesta por trescientos cincuenta estudiantes a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, obteniendo como resultados que el 60,86% del total de usuarios encuestados sostuvieron un nivel medio; asimismo, el 65.43% señaló un nivel medio de satisfacción del usuario, llegando a la conclusión que la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de finanzas del alumno en una universidad de Nuevo Chimbote en Ancash fue igual a 0.95 determinando que la relación es significativa.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, universidad, estudiantes.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the area of student finance at a university in Nuevo Chimbote, Ancash, year 2023, was a basic, quantitative, non-experimental, correlational research with a proposal; whose sample was composed of three hundred fifty students to whom two questionnaires were applied, obtaining as results that 60.86% of the total users surveyed held a medium level; likewise, 65.43% indicated a medium level of user satisfaction, reaching the conclusion that the relationship between quality of service and user satisfaction in the area of student finance at a university in Nuevo Chimbote in Ancash was equal to 0.95, determining that the relationship is significant.

Keywords: service quality, user satisfaction, university, students.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ELIZABETH MADELEINE ARROYO ROSALES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario - área de finanzas del alumno en una universidad de Nuevo Chimbote, Ancash, año 2023.", cuyo autor es ARMAS ZVALETA KELLY PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ELIZABETH MADELEINE ARROYO ROSALES DNI: 32910266 ORCID: 0000-0002-0586-8429	Firmado electrónicamente por: AROSALESE el 01- 09-2023 17:58:49
ERICA LUCY MILLONES ALBA DNI: 32933005 ORCID: 0000-0002-3999-5987	Firmado electrónicamente por: EMILLONES el 03- 09-2023 15:59:58

Código documento Trilce: TRI - 0650702