



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad del servicio, prestaciones económicas y satisfacción del  
usuario en una Oficina de Seguros Junín – 2023

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

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

#### **AUTORA:**

Liñan Ramirez, Gina Ursula ([orcid.org/0000-0002-9606-5313](https://orcid.org/0000-0002-9606-5313))

#### **ASESORES:**

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/ 0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

Dra. Raggio Ramirez, Giuliana Del Socorro ([orcid.org/ 0000-0002-0082-2050](https://orcid.org/0000-0002-0082-2050))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

**LIMA- PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi Señor Padre Héctor Liñán Raza quien desde el cielo me ha acompaña y guía permanentemente.

A mi esposo José Luis y a mi Hija Andrea quienes me apoyan incondicionalmente día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Dr. Danny Alberto Villegas Rivas, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Gracias por su guía y todos sus consejos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del Servicio, Prestaciones Económicas y Satisfacción del usuario en una Oficina de Seguros Junín - 2023", cuyo autor es LIÑAN RAMIREZ GINA URSULA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 24 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>CARNET EXT.:</b> 003066317 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 24- 07-2023 22:47:08

Código documento Trilce: TRI - 0616757

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LIÑAN RAMIREZ GINA URSULA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del Servicio, Prestaciones Económicas y Satisfacción del usuario en una Oficina de Seguros Junín - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GINA URSULA LIÑAN RAMIREZ DNI: 20055692 ORCID: 0000-0002-9606-5313	Firmado electrónicamente por GLINANRA el 24-07- 2023 20:59:13

Código documento Trilce: TRI - 0616759

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Declaratoria de Asesor</b> .....	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autor</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>vii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ix</b>
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	20
3.2 Variables y Operacionalización	20
3.3 Población, Muestra y Muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. PROPUESTA	47
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de la investigacion .....	24
Tabla 2 Distribución porcentual por niveles de la variable Calidad del servicio y sus dimensiones.....	27
Tabla 3 Distribución porcentual por niveles de la variable Prestaciones económicas y sus dimensiones .....	28
Tabla 4 Distribución porcentual por niveles de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones .....	28
Tabla 5 Prueba de normalidad .....	29
Tabla 6 Relación entre calidad de servicio, prestaciones económicas y satisfaccion del usuario .....	30
Tabla 7 Relacion entre fiabilidad y satisfaccion del usuario .....	31
Tabla 8: Tabla de Operacionalización de la Variable Calidad del Servicio .....	57
Tabla 9: Tabla de Operacionalización de la Variable Prestaciones Económicas: ..	58
Tabla 10: Tabla de Operacionalización de la Variable Satisfacción del Usuario ...	59

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con el objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio, prestaciones económicas y la satisfacción del usuario en una oficina de seguros Junin-2023. Además, se aplicó la metodología cuantitativa, ya que los datos recogidos en usuarios de una Oficina de Seguros y el uso de herramientas fiables y precisas se analizó y discutió aplicada Para el estudio se aplicó la investigación básica, de diseño no experimental, utilizando método cuantitativo y por el nivel de investigación fue correlacional múltiple. La muestra estuvo conformada por 108 usuarios. Los resultados muestran que la calidad de servicio a nivel medio en un 61.1% y a nivel bajo en un 23.1%.con resultados semejantes en las prestaciones económicas, mientras que la satisfacción del usuario muestra un nivel alto a un 46.3%, a nivel medio en un 48. Por lo tanto, se concluye que se aprobó la hipótesis alterna, en la que se obtuvo un valor de correlación R de ,913 entre las variables de estudio; con un nivel de sig. ,000, lo que confirma que existe relación significativa entre Calidad del Servicio, Prestaciones Económicas y Satisfacción del usuario en una Oficina de Seguros.

**Palabras clave:** Calidad del Servicio, prestaciones económicas, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between the quality of service, economic benefits and user satisfaction in a Junín-2023 insurance office. For the study, basic research was applied, of a non-experimental design, using a quantitative method and due to the level of research it was multiple correlational. The sample consisted of 108 users. The results show that the quality of service at a medium level in 61.1% and at a low level in 23.1%, with similar results in economic benefits, while user satisfaction shows a high level at 46.3%, at a medium level in 48. Therefore, it is concluded that the alternative hypothesis was approved, in which an R correlation value of .913 was obtained between the study variables; with a level of sig. ,000, which confirms that there is a significant relationship between Service Quality, Economic Benefits and User Satisfaction in a Junín Insurance Office.

**Keywords:** Service Quality, economic benefits, user satisfaction