



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Ministerio de
Economía y Finanzas, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Abraham Rómulo Perez Ocaña ([ORCID: 0000-0001-9733-1698](https://orcid.org/0000-0001-9733-1698))

ASESOR:

Dr. Alejandro Ramírez Ríos ([ORCID: 0000-0003-0976-4974](https://orcid.org/0000-0003-0976-4974))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por extender su brazo de misericordia y brindarme su protección en todo momento.

A mi familia por alentarme y ser la motivación de mi vida.

A mis Padres por demostrarme su amor incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a los excelentes catedráticos de la Universidad César Vallejo por haber compartido sus sólidos conocimientos y experiencias, y en especial a mi familia por brindarme su apoyo de forma incondicional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra y muestreo	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	9
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias de la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario	12
Tabla 2. Frecuencias de relación entre calidad de servicio y la expectativa	13
Tabla 3. Frecuencias de la relación entre calidad de servicio y la percepción	14
Tabla 4. Frecuencias de concordancia entre calidad de servicio y complacencia	15
Tabla 5. Rangos y significado de la relación	16
Tabla 6. Correlaciones entre satisfacción del usuario y calidad de servicio	17
Tabla 7. Correlaciones entre la calidad de servicio y expectativa	18
Tabla 8. Correlaciones entre la calidad de servicio y la percepción	19
Tabla 9. Correlaciones entre la calidad de servicio y la complacencia	20

Índice de figuras

Figura 1. Concordancia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	12
Figura 2. Correspondencia de calidad de servicio y la expectativa	13
Figura 3. Correspondencia de calidad de servicio y la percepción	14
Figura 4. Concordancia entre calidad de servicio y complacencia	15

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2020. Donde el objetivo general fue determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2020. El estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 339 usuarios y la muestra fue de 125, a quienes se le aplicó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario con la escala de Likert; el cual, fue validado por juicio de expertos, quienes emitieron una suficiencia del 80%, y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0,95 para las dos variables.

Los resultados indican que del 100% de usuarios que participaron en el estudio, con algún nivel de satisfacción, el 40.8% indicaron que son regulares y el 41.6% que son eficientes; y el análisis inferencial para la prueba de hipótesis mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0,76; en consecuencia, la calidad recibida por el servicio se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2020.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, expectativa, percepción

Abstract

This research work entitled Quality of service and user satisfaction in the Ministry of Economy and Finance, Lima-2020. Whose general objective was to determine the relationship between Quality of service and user satisfaction in the Ministry of Economy and Finance, Lima-2020. The study was of an applied type, with non-experimental, descriptive correlational design. The population was made up of 339 users and the study sample was made up of 125, to whom the survey technique was applied and the instrument was the questionnaire with the Likert scale; which, was validated by expert judgment, who emitted a sufficiency of 80%, and the reliability was determined using the Cronbach's Alpha coefficient, resulting in 0.95 for the two variables.

The results indicate that 100% of users who participated in the study, with some level of satisfaction, 40.8% indicated that they are regular and 41.6% that they are efficient; and the inferential analysis for the hypothesis test showed a Spearman Rho coefficient of 0.76; thus, the quality received by the service is significantly related to user satisfaction in the Ministry of Economy and Finance, Lima 2020.

Keywords: Quality, satisfaction, expectation, perception