



La calidad del servicio de la Dirección de Economía y  
Finanzas PNP y la satisfacción del usuario de la Dirección de  
Inteligencia PNP, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magíster en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Luis Enrique Melgarejo Medina

**ASESOR**

Dr. Hugo Agüero Alva

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2016**

**JURADO CALIFICADOR**

.....

**Presidente del jurado**

.....

**Secretario del jurado**

.....

**Vocal del jurado**

**Dedicatoria:**

El presente trabajo lo dedico con mucho amor a mi esposa, mis hijas y mi madre.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios y a toda mi familia por su apoyo incondicional, sin el cual no hubiera sido posible la conclusión del presente trabajo.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Luis Enrique Melgarejo Medina, identificado con DNI N° 06728229, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico, titulado “La calidad del servicio de la Dirección de Economía y Finanzas PNP y la satisfacción del usuario de la Dirección de Inteligencia PNP, 2016”, presentado en 117 folios, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de setiembre del 2016

---

Luis Enrique Melgarejo Medina

DNI N° 06728229

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “La calidad del servicio de la Dirección de Economía y Finanzas PNP y la satisfacción del usuario de la Dirección de Inteligencia PNP, 2016”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de la Dirección de Economía y Finanzas PNP y la satisfacción del usuario de la Dirección de Inteligencia PNP, 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Tabla de contenidos

Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

### I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	22
Justificación	31
Problema	32
Hipótesis	36
Objetivos	36

### II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3 Tipo de estudio	40
2.4 Diseño	41
2.5 Población, muestra y muestreo	41
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.7 Procedimiento de recolección de datos	47

2.8 Análisis de datos	48
2.9 Aspectos éticos	48

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>50</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>77</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>79</b>

## **ANEXOS**

Anexo A: Artículo Científico	82
Anexo B: Matriz de consistencia	99
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	102
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	105
Anexo E: Base de datos	111



## Lista de tablas

		Página
Tabla 1:	Síntesis de la multidimensionalidad de la calidad del servicio	26
Tabla 2:	Operacionalización de la variable calidad del servicio	39
Tabla 3:	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	40
Tabla 4:	Ficha técnica sobre el cuestionario de calidad de servicio	44
Tabla 5:	Ficha técnica sobre el cuestionario de satisfacción del usuario	44
Tabla 6:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable calidad de servicio	45
Tabla 7:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable satisfacción del usuario	46
Tabla 8:	Niveles de fiabilidad	47
Tabla 9:	Coeficiente de confiabilidad del instrumento: calidad de servicio	47
Tabla 10:	Coeficiente de confiabilidad del instrumento: satisfacción del usuario	47
Tabla 11:	Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio	50
Tabla 12:	Niveles de percepción de la Dimensión Capacidad de Respuesta	51
Tabla 13:	Niveles de percepción de la Dimensión Confiabilidad	52
Tabla 14:	Niveles de percepción de la Dimensión Elementos Tangibles	53
Tabla 15:	Niveles de percepción de la Dimensión Empatía	54
Tabla 16:	Niveles de percepción de la Dimensión Seguridad	55
Tabla 17:	Niveles de percepción de la variable Satisfacción del Usuario	56
Tabla 18:	Niveles de percepción de la Dimensión Pertinencia	57
Tabla 19:	Niveles de percepción de la Dimensión Precisión	58
Tabla 20:	Niveles de percepción de la Dimensión Relevancia	59
Tabla 21:	Niveles de percepción de la Dimensión Tiempo	60
Tabla 22:	Criterios de interpretación del coeficiente de Spearman	61
Tabla 23:	Grado de correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario	62
Tabla 24:	Grado de correlación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario	62

Tabla 25:	Grado de correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario	63
Tabla 26:	Grado de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	64
Tabla 27:	Grado de correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario	65
Tabla 28:	Grado de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario	66

## Lista de figuras

	Página
Figura 1: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio	50
Figura 2: Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	51
Figura 3: Frecuencia de la dimensión Confiabilidad	52
Figura 4: Frecuencia de la dimensión Elementos tangibles	53
Figura 5: Frecuencia de la dimensión Empatía	54
Figura 6: Frecuencia de la dimensión Seguridad	55
Figura 7: Frecuencia de la variable Satisfacción del Usuario	56
Figura 8: Frecuencia de la dimensión Pertinencia	57
Figura 9: Frecuencia de la dimensión Precisión	58
Figura 10: Frecuencia de la dimensión Relevancia	59
Figura 11: Frecuencia de la dimensión Tiempo	60

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “La calidad del servicio de la Dirección de Economía y Finanzas PNP y la satisfacción del usuario de la Dirección de Inteligencia PNP, 2016”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de la Dirección de Economía y Finanzas PNP y la satisfacción del usuario de la Dirección de Inteligencia PNP, 2016. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de alcance transversal y diseño no experimental. La población estuvo formada por el total de efectivos policiales de la Dirección de Inteligencia PNP, con sede en la ciudad de Lima, la misma que está compuesta por 965 personas, la muestra por 275 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Se llegó a la siguiente conclusión general: La variable calidad de servicio y sus dimensiones tienen una correlación significativa y positiva considerable con la variable satisfacción del usuario.

*Palabras claves:* Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, Expectativa, Percepción.

## ABSTRACT

This research entitled: "The quality of service of the Department of Economy and Finance PNP and user satisfaction of the Directorate of PNP Intelligence, 2016," had as its overall objective: To determine the relationship between the quality of service Directorate of Economics and Finance PNP and user satisfaction of the PNP Intelligence Directorate, 2016. The research according to their purpose was substantive, correlational level, quantitative approach, cross-scope and non-experimental design. The population consisted of the total police PNP Directorate of Intelligence, based in the city of Lima, the same is composed of 965 people, 275 sample and sampling was probabilistic. The technique used to collect information was the survey and data collection instruments were the questionnaires were duly validated through expert judgment and determined their reliability through Cronbach's alpha statistic. It came to the following general conclusion: The variable quality of service and its dimensions have a highly significant positive relationship with the variable user satisfaction, which implies that the satisfaction you get the user's address PNP Intelligence is related to the quality of service provided by the Department of Economy and Finance PNP, in various aspects (dimensions) it contains.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction, Expectation, Perception.