

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y
CADENA DE ABASTECIMIENTO**

**CALIDAD DEL PRODUCTO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LOS
UNIFORMES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ,
DURANTE EL PERIODO 2021-2022**

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CADENA DE ABASTECIMIENTO

Autora

Bachiller Rosamaria Lindo Turin

Asesora

Maestra Ana Teresa La Rosa González Otoyá

<https://orcid.org/0000-0003-1254-5334>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovación, tecnología y emprendimiento social

JURADO EVALUADOR

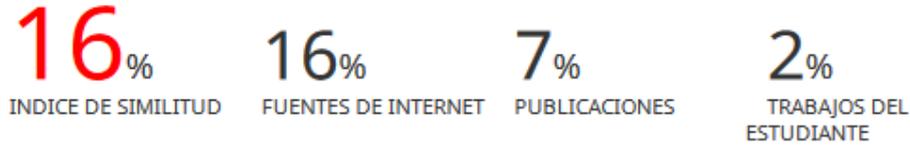
Jurado 1	DR. ALBERTO CARLOS MENDOZA DE LOS SANTOS	17434055
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	DR. RONAL SANTOS PAREDES VARGAS	09565844
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. IVAN LEO SAAVEDRA ULLOA	20114754
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%

Resumen

La presente investigación determina la relación entre la calidad del producto y la satisfacción del usuario con respecto a los uniformes de la Policía Nacional del Perú, durante el período 2021-2022. El método empleado para elaborar el estudio completo utilizó al cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue debidamente validado por el método de juicio de expertos y obtuvo un nivel óptimo de confiabilidad mediante el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach. Dicho instrumento fue aplicado a una muestra poblacional conformada por 384 efectivos policiales pertenecientes a las unidades operativas y administrativas a nivel nacional. El estudio es de carácter básico, relacional, de diseño no experimental de carácter transversal o transeccional y desarrollada bajo un enfoque cuantitativo. La aplicación del instrumento tuvo como fin la medición del nivel de satisfacción del producto a través de las dimensiones: valor percibido, expectativas del usuario y conformidad del usuario a partir de su percepción en torno a los uniformes recibidos. Concluyendo que las variables se relacionan de forma significativa en respecto a los uniformes de la Policía Nacional del Perú, durante el período 2021-2022, ($\rho = ,829^{**}$ - correlación alta), con un coeficiente positivo, una correlación entre variables directa.

Palabras clave:

Calidad; Producto; Satisfacción del usuario.

Abstract

This research determines the relationship between product quality and user satisfaction with respect to the uniforms of the National Police of Peru, during the period 2021-2022. The methodology used for the elaboration of this research contemplates the use of a questionnaire as a data collection instrument, which was duly validated by the expert judgment method and obtained an optimum level of reliability through Cronbach's Alpha statistical coefficient. This instrument was applied to a population sample of 384 police officers belonging to operational and administrative units nationwide. The present research is of a basic type, relational, non-experimental design of a cross-sectional or trans-sectional nature and developed under a quantitative approach. The purpose of the application of the instrument was to measure the level of product satisfaction through the following dimensions: perceived value, user expectations and user conformity based on their perception of the uniforms received. The conclusion was that the quality of the product is significantly related to user satisfaction with respect to the uniforms of the National Police of Peru, during the period 2021-2022, ($\rho = .829^{**}$ - high correlation), with a positive coefficient, a direct correlation between variables.

Keywords:

Quality; Product; User satisfaction.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	2
I.1. Realidad problemática	2
I.2. Pregunta de investigación	5
I.2.1. Pregunta general	5
I.2.2. Preguntas específicas	5
I.3. Objetivos de la investigación.....	5
I.3.1. Objetivo general	5
I.3.2. Objetivos específicos	5
I.4. Justificación de la investigación	6
I.5. Alcance de la investigación	7
II. MARCO TEÓRICO.....	8
II.1. Antecedentes	8
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
II.1.2. Antecedentes nacionales	11
II.2. Bases teóricas.....	18
II.3. Marco conceptual (terminología)	34
III. HIPÓTESIS	36
III.1. Declaración de hipótesis	36
III.1.1. Hipótesis general.....	36
III.1.2. Hipótesis específicas	36
III.2. Operacionalización de variables.....	37
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	40
IV.1. Tipo de investigación.....	40
IV.2. Nivel de investigación.....	40
IV.3. Diseño de investigación.....	40

IV.4.	Método de investigación.....	40
IV.5.	Población.....	41
IV.6.	Muestra.....	41
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	43
IV.7.1.	Técnica.....	43
IV.7.2.	Instrumento.....	43
IV.8.	Presentación de resultados.....	44
V.	RESULTADOS.....	45
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	53
VI.1.	Discusión.....	53
VI.2.	Conclusiones.....	55
VI.3.	Recomendaciones.....	56
	Lista de referencias.....	58
	Apéndice.....	63

Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Matriz de operacionalización de variables	37
Tabla N° 2: Población de estudio	41
Tabla N° 3: Muestra proporcional de los efectivos policiales (por regiones)	42
Tabla N° 4: Confiabilidad del instrumento 1 – Alfa de Cronbach.....	44
Tabla N° 5: Confiabilidad del instrumento 2 – Alfa de Cronbach.....	44
Tabla N° 6: Distribución de niveles de la calidad del producto.....	45
Tabla N° 7: Distribución de niveles de Satisfacción del usuario.....	46
Tabla N° 8: Distribución de niveles de la dimensión Valor Percibido	46
Tabla N° 9: Distribución de niveles de la dimensión Expectativas del usuario	47
Tabla N° 10: Distribución de niveles de la dimensión Conformidad del usuario	47
Tabla N° 11: Hipótesis de comprobación	48
Tabla N° 12: Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	48
Tabla N° 13: Correlación entre la calidad del producto y la satisfacción del usuario	49
Tabla N° 14: Correlación entre la calidad del producto y el valor percibido	50
Tabla N° 15: Correlación entre la calidad del producto y las expectativas del usuario	51
Tabla N° 16: Correlación entre la calidad del producto y la conformidad del usuario	52
Figura N° 1: Clases de características de la calidad.....	19
Figura N° 2: Enfoques de gestión de calidad: principios, prácticas y técnicas	21
Figura N° 3: Enfoques de gestión de la calidad: Características básicas	22
Figura N° 4: Dimensiones de la calidad según David Garvin	23
Figura N° 5: Modelo de Desconfirmación de Expectativas de Oliver.....	29
Figura N° 6: Causas originarias de los fallos de los clientes	31
Figura N° 7: Dimensiones de la satisfacción del cliente	32

Lista de referencias

- Alarcón, M. V., Sarmiento, C. W., Mejía, Q. J., Castaño, Á. Á., & Troncoso, P. A. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *BILO*, 2(1), 1-5.
- Amaya, P. P., Felix, P. E., Rojas, V. S., & Díaz, T. L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-642.
- Andrada, A. M. (17 de diciembre de 2019). *Calidad del producto*. UNADE: <https://unade.edu.mx/calidad-del-producto/>
- Atiaga, R. A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf>
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bazán, B. O. (2018). *Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE- Huaraz 2015. [tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2415/T033_45430850_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bianchi, L. V. (2018). La influencia del principio del consumo sustentable en el combate de la obsolescencia programada, la garantía de los "productos durables" y el derecho a la información de los consumidores en Argentina. *Revista de Derecho Privado*(34), 277-310.
- Breña, S. J. (2018). *Control de calidad del agua potable y satisfacción del cliente en el distrito de Salas Guadalupe - Ica, 2018. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33687/bre%3b1a_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Candela, S. R. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa COSERBISEG S.R.L, Villa El Salvador, 2019. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55502/Candela_SRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cárdenas, A. L. (2019). Integración de la gestión de la calidad con las buenas prácticas de manufactura en tres empresas farmacéuticas de inyectables en Bogotá, D. C. *SIGNOS*, 11(2), 1-23.
- Carrera, T. M., Valenzuela, P. K., & Gómez, X. G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher*, 6(6), 219-232.
- Cavanzo, P. C. (octubre de 2019). *Satisfacción del cliente y calidad percibida hacia las marcas propias (categoría productos para aseo del hogar limpiadores y detergentes). Estudio caso: Marca propia exclusiva de Almacén de Cadena en Bogotá 2019 [tesis de grado, UNAD].* . Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/31323/ccavanzop.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerem. (14 de septiembre de 2018). *Las ocho dimensiones de calidad total de Garvin*. Cerem. International Business School: [https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin#:~:text=Estas%20dimensiones%20\(desempe%C3%B1o%20o,estas%20dimensiones%20son%20una%20referencia](https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin#:~:text=Estas%20dimensiones%20(desempe%C3%B1o%20o,estas%20dimensiones%20son%20una%20referencia).
- Civera, S. M. (abril de 2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. [tesis doctoral, Universitat Jaume]*. Repositorio Institucional de la Universitat Jaume: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>
- Díaz, M. G., & Salazar, D. D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39), 19-36.
- Diz, C. M., & Rodríguez, L. N. (2010). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. *Industrial Data*, 48-55.
- Guerrero, V. M., Hernandis, O. B., & Agudo, V. B. (2018). Aproximación a la representación de la forma y apariencia del producto: estudio sobre los atributos de diseño. *Innovar*, 28(67), 25-39.
- Guevara, G. C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 244-256.
- Hernández, P. H., Barrios, P. I., & Martínez, S. D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.

- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías.com*. Retrieved 15 de Febrero de 2016, from <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>
- León, R. C., Menéndez, C. A., Rodríguez, S. I., López, E. B., García, G. M., & Fernández, T. S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.
- León, S. L., Noriega, T. E., & Murillo, G. M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides Et Ratio*, 16, 15-32.
- Martínez, J. J., Fontalvo, C. W., & Cantillo, G. E. (2018). Uso de los atributos de un producto para la seducción de un cliente durante el proceso de compra. *Dictamen Libre*(23), 91-106.
- Mejías, A. A., Godoy, D. E., & Piña, P. R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-15.
- Mendieta, O. M., Erazo, Á. J., & Narváez, Z. C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Fundación Koinonía*, 5(10), 287-312.
- Millones, Z. P. (06 de enero de 2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Repositorio institucional de la Universidad de Piura: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
- Monroy, C. M., & Urcádiz, C. F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1-22.
- Morillo, G. F. (2022). *Calidad del producto y satisfacción de los clientes en las empresas de agua tratada Tarapoto-2021. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81927/Morillo_GFW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murrieta, S. Y., Ochoa, Á. E., & Carballo, M. B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En-Contexto*, 8(12), 115-124.
- Oré, R. J., & Hoces, L. R. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 171-188.

- Pilligua, L. C., & Arteaga, U. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-25.
- Piñero, E. A., Vivas, V. F., & Kaviria, F. d. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(20), 99-110.
- Quispe, F. G., & Ayaviri, N. V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 27-35.
- Ramírez, A. E., Maguiña, P. M., & Huerta, S. R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS*, 10(20), 329-345.
- Rodríguez, H. J., & Tineo, R. J. (2021). *La calidad del producto y la satisfacción de los clientes - Importaciones Chiclayo Motos S.A.C. - 2020. [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7989/Rodr%c3%adguez%20Huertas%20Jimmy%20-%20Tineo%20Reyes%20Jamer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, J. R., Julca, C. F., Luján, V. P., & Trelles, P. L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(3), 193-201.
- Silva, O. I., Jiménez, S. W., Santamaría, F. E., & Villalba, M. R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 83-94.
- Stefanu, Y. (16 de junio de 2015). *Tablas tamaño muestral*. www.estudiosmercado.com: <http://www.estudiosmercado.com/tablas-tamano-muestral/>
- Tinco, R. L. (21 de febrero de 2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020. [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, C. F., & Cantú, M. J. (2020). Motivación y satisfacción laboral en una organización de servicios sin fines de lucro. *Interciencia*, 45(12), 549-555.

- Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Vega, C. M., & Castillo, S. R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39-52.
- Véliz, L. V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Cumba, Amazonas*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48097/Veliz_LV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilela, F. d. (2021). *Control de calidad de los medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati, Jesús María 2020-2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69227/Vilela_FUPR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wiki eoi. (15 de marzo de 2012). *Calidad. Definiciones y evolución en Proyectos de negocio*. wiki eoi: https://www.eoi.es/wiki/index.php/Calidad._Definiciones_y_evoluci%C3%B3n_en_Proyectos_de_negocio
- Yuranycalidad. (11 de mayo de 2020). *Clases de características*. Yuranycalidad: <https://sites.google.com/site/yuranycalidad/home/clases-de-caracteristicas-1>
- Zárraga, C. L., Molina, M. V., & Corona, S. E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI*, 7(18), 1.