



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del Centro Emergencia
Mujer en Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021**

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

AUTOR:

Reyes Portilla, José Américo (ORCID: 0000-0001-6498-6612)

ASESOR:

Dr. Vega Fajardo, Adolfo Hans (ORCID: 0000-0002-9530-6787)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

CHIMBOTE- PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis adorados hijos Anghelo y Eimy, quienes son mi fortaleza y me motivan en diferentes momentos de mi vida.

A mi amada Madre que enrumbó mi camino profesional junto a mi amado Padre hoy en el cielo.

A mi gran compañera, mi esposa que me brinda su apoyo en diferentes circunstancias de mi vida.

A mis hermanas, sobrinos y todas las personas que forman parte de mi vida que son mi gran complemento y felicidad

José Américo

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por la oportunidad de seguir mis estudios, por cuidar mi salud y la de mi familia.

Además, agradecer a todos los Docentes de la Universidad César Vallejo que forman parte de mi formación profesional.

A mi asesor metodológico que me acompañó y guió en la culminación de este proyecto para el logro de un grado más como profesional.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30

VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio.	21
Tabla 2 Frecuencia de las dimensiones de la variable Satisfacción	24
Tabla 3 Nivel de relación entre Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021.	26
Tabla 4 Nivel de Relación entre Calidad de servicio y expectativa del cliente en los usuarios del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021.	27
Tabla 5 Nivel de relación entre Calidad de servicio y calidad percibida en los usuarios del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021.	28
Tabla 6 Nivel de relación entre Calidad de servicio y valor percibido en los usuarios del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Frecuencia de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio.	22
Figura 2 Frecuencia de las dimensiones de la variable Satisfacción .	24

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de Servicio y Satisfacción en los Usuarios del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021.

El tipo de estudio realizado es descriptivo correlacional, se aplicaron 2 cuestionaron que sumaron 40 preguntas a 104 usuarios, identificando que un 52% de encuestado se encuentran de acuerdo con el trato individualizado recibido por el equipo multidisciplinario del CEM, asimismo un 60% siempre muestra satisfacción por la atención recibida.

Asimismo, se encontró relación positiva alta y significativa entre Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Alto Perú, en efecto indica una relación entre la calidad de servicio con las dimensiones expectativa, calidad percibida y valor percibido.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción y violencia familiar.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of Service and Satisfaction in the Users of the Women's Emergency Center in Comisaría Alto Perú, Chimbote 2021.

The type of study carried out is descriptive correlational, 2 questions were applied that added 40 questions to 104 users, identifying that 52% of respondents agree with the individualized treatment received by the multidisciplinary team of the CEM, also 60% always show satisfaction with the care received.

Likewise, a high and significant positive relationship was found between quality of service and satisfaction in the users of the Women's Emergency Center in Comisaría Alto Perú, in effect indicating a relationship between the quality of service with the dimensions of expectation, perceived quality and perceived value.

Keywords: Quality of care, satisfaction and family violence