



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

i

**Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el
centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos
Aires, Nuevo Chimbote- 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ruth Katherine López Honores

ASESOR:

Dr. Nicolás Álvarez Carrillo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Página de Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

La Bachiller **RUTH KATHERINE LÓPEZ HONORES** para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el
centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos
Aires, Nuevo Chimbote- 2018**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Nuevo Chimbote, 19 de enero del 2019

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dr. Edwin López Robles

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Mg. Luis Marcelo Olivares Jimenez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Dr. Nicolás Álvarez Carrillo

Dedicatoria

Esta tesis es en memoria de mi madre Roscio, esperando que desde el cielo al lado de la mano del señor Jesucristo me guíe y proteja junto con mi hermana.

A mi padre que ha sido mi ejemplo como Profesional, y me guía durante estos años académicos.

A mi abuela Carmen Guerrero, que es mi apoyo incondicional en todo momento

Ruth Katherine

Agradecimiento

A la Universidad de CESAR VALLEJO por habernos acogido hacia el logro de nuestra meta “La Maestría en gestión pública”.

Al Dr. Nicolas Álvarez Carrillo, por su atinada y correcta orientación en el diseño y ejecución del proyecto de investigación, así como en la elaboración del informe de tesis.

Al Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires Nuevo Chimbote que me permitieron aplicar mis instrumentos en sus instalaciones para poder realizar mi investigación.

A todos los docentes de la escuela de Post Grado de la UCV, por sus sabias enseñanzas que influyeron positivamente para el logro de este programa académico.

La Autora

Declaratoria de Autoría

Yo, Ruth Katherine López Honores, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de Servicio y Satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires Nuevo Chimbote" presentado en 94 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote, 19 de enero 2019



Ruth Katherine López Honores

DNI N° 71544940

Presentación

La presente investigación tuvo como propósito describir la Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuaris del Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires – Nuevo Chimbote, esto en una población de 40 usuarias.

El tipo de investigación es correlacional bivariado. Para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de ---- ítems con respuesta del tipo escala de Likert (Siempre 5, Casi siempre 4, A veces 3, Casi nunca 2, Nunca 1; la confiabilidad del instrumento es regular y fue determinada por medio de la prueba estadística de Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,20$), su validez a criterio de juicio de expertos. Y, para el análisis de los datos se utilizó la estadística correlación y el método interpretativo, obteniéndose como conclusiones:

Que existe relación significativa la Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuaris del Centro Emergencia Mujer de la comisaria de Buenos Aires – Nuevo Chimbote esto por la conformidad que sienten las usuarias al acudir a la institución y sentirse protegidas y bien atendidas y satisfechas. Y de manera específica

La Autora

Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables,operacionalización	30
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	61

VII .ANEXOS	65
Anexo1 Matriz de consistencia	66
Anexo 2 Instrumentos	67
Anexo 3 Validez de los instrumentos	70
Anexo 4 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	76
Anexo 5 Base de datos	77
Anexo 6 Artículo científico	83

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de las Usuaris en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018” conforme a la línea de investigación denominada Gestión de Políticas Públicas, además del esquema de la UCV.

El informe de investigación tuvo como finalidad Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Teniendo de hipótesis existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer. El tipo de estudio fue un diseño No Experimental correlacional bivariado. La muestra estuvo conformada por las usuarios que acuden al Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018 cuya cifra fue 40. Se utilizó la encuesta, en el caso del instrumento se empleó un cuestionario para medir las variables, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística. Llegando a la conclusión general que existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, donde se concluye que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Palabras clave:

Calidad de servicio, Satisfacción de las usuarias

Abstract

The present research entitled "Quality of Service and Satisfaction of Female Users in the Women's Emergency Center of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018", according to the line of research, Management of Public Policies, in addition to the UCV scheme.

The purpose of the research report was to determine the relationship between the care service and the satisfaction of the users of the Women's Emergency Center of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Having hypotheses, there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the emergency woman center. The type of study was an experimental correlational bivariate design. The sample consisted of the users who went to the Women Emergency Center of the Commission of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, whose figure was 40. The information was in place. It is processed through statistical. Reaching the general conclusion that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the Emergency Center for Women of the Commissioner of Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, where it is concluded that there is positive, direct and good correlation between quality of services and the satisfaction of the users of the Emergency Center, then the correlation is significant, so the H_0 is rejected and the H_1 is accepted.

Keywords

Quality of service, satisfaction of the users