



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro  
emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Jinez Maquera Elizabeth Noemi

**ASESOR:**

Dr. Pérez Galindo Francisco Borja

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

## PÁGINA DE JURADO

---

**Dr. Percy Vásquez Arce**  
**Presidente**

---

**Mg. César Augusto Lluen Vallejos**  
**Secretario**

---

**Dr. Francisco Borja Pérez Galindo**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi madre Marcelina, quien con mucho cariño y paciencia estuvo alentándome y apoyándome en todo momento.

A mi hijo Johan quien es mi inspiración, mi motivo y cada día me acompaña en el camino de la vida que he emprendido.

Elizabeth

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mis familiares, en especial a mi madre Marcelina e hijo Johan quienes con su amor le han dado sentido a mis días, las luces que al final del día siempre me hacen sonreír y ver lo hermoso que es la vida.

Agradecer a los docentes de la maestra en Gestión Pública, por el ímpetu con la que se dedican cada día en socializar sus enseñanzas, en especial al Dr. Francisco Borja Pérez Galindo por la orientación, guía que me brindo para el desarrollo del presente trabajo de investigación, quien con su dedicación me instó a ser perseverante, logrando un trabajo satisfactorio.

Al coordinador y profesionales del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara - Juliaca, por la colaboración a fin de la consecución de los objetivos propuestos.

Elizabeth

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Elizabeth Noemi Jinez Maquera, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42705236, con la tesis titulada **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017”**

Declaro bajo juramento que;

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de marzo del 2018



---

Elizabeth Noemi Jinez Maquera  
DNI N° 42705236

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017”, con la finalidad de Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara Juliaca 2017, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>26</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>27</b>
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables operativización	29
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Método de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
3.1. Resultados para el análisis de la variable calidad de servicio en el centro de emergencia mujer de la comisaria santa Barbara – Juliaca	34
3.2. Resultados para el análisis de la variable satisfacción de usuarios en el centro de emergencia mujer de la comisaria santa Barbara – Juliaca	45
3.3. Pruebas de hipótesis estadísticas	52

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>72</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>74</b>

Cuestionario de percepción de la calidad de servicio

Cuestionario de satisfacción de usuarios

Validación de instrumentos

Constancia que acredita la realización del estudio

Artículo científico

Matriz de consistencia



## RESUMEN

La problemática de violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar, es atendida por el estado peruano a través de la ley 30364, se han planteado una serie de acciones que mejoran la intervención articulada de los operadores de justicia, por lo cual el presente trabajo de investigación se centra en el estudio del nivel de relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en comisaria Santa Barbara – Juliaca, a través del análisis de la correlación entre las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios.

Para el desarrollo del trabajo se tuvo una población de 191 usuarios, de los cuales se ha tomado una muestra de 70 usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara de la ciudad de Juliaca, que fueron atentados entre los meses de diciembre del 2017 y enero del 2018, en su gran mayoría mujeres víctimas de violencia familiar y sexual, para la obtención de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios por cada variable.

Se concluye que existe una correlación positiva alta entre el nivel de percepción de la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción que tienen los usuarios del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Santa Bárbara, Juliaca, dado que el grado de correlación encontrado es de 0.857\*\* lo que demuestra que la calidad con que se trabaje en una institución dependerá el grado de satisfacción en los usuarios.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, satisfacción de usuarios

## **ABSTRACT**

The problem of violence against women and members of the family group, is addressed by the Peruvian state through the law 30364, have been raised a series of actions that improve the articulated intervention of justice operators, so the present research work focuses on the study of the level of relationship between quality of service and the satisfaction of users of the emergency center woman in Santa Barbara - Juliaca, through the analysis of correlation between the dimensions of reliability, responsiveness, safety , empathy and tangible elements of the quality of service and user satisfaction.

For the development of the work, there was a population of 191 users, of which a sample of 70 users of the emergency woman center was taken from the Santa Barbara police station of the National Police of Peru in the city of Juliaca. In the months of December 2017 and January 2018, the vast majority of women victims of family and sexual violence, the survey technique was used to obtain the data and questionnaires were used as a tool for each variable.

It is concluded that there is a high positive correlation between the level of perception of the Quality of Service and the level of satisfaction that users of the Women Emergency Center of Santa Barbara, Juliaca, have, since the degree of correlation found is 0.857 \*\* which shows that the quality of work in an institution will depend on the degree of satisfaction in the users

Keywords: Quality of service, user satisfaction