



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de  
Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Bona Gregoria Alvarez Salas (ORCID: 0000-0002-7662-7331)

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales (ORCID: 0000-0002-0452-5862)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a Dios, por  
esta presente en cada momento de mi vida.

A mis padres y a mi hijo por ser la fuente de  
motivación para superarme.

### **Agradecimiento**

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, quienes con su notable experiencia y paciencia me guiaron para la elaboración de este trabajo.

Al Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual por haberme permitido realizar el presente trabajo



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): BONA GREGORIA ALVAREZ SALAS

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER, COMISARIA DE PUENTE PIEDRA, 2019*

Fecha: 22 de enero de 2020

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: *[Handwritten Signature]*

SECRETARIO: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: *[Handwritten Signature]*

VOCAL: Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Firma: *[Handwritten Signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Mejorar estilo de redacción APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Bona Gregoria Alvarez Salas, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaria de Puente Piedra, 2019, en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por 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 con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 22 enero del 2020



Bona Gregoria Alvarez Salas

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.3 Población, Muestra y Muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.6 Métodos de Análisis de datos	19
2.7 Aspecto Éticos	20
III. Resultados	21
3.1 Resultados descriptivos	21
3.2 Resultados inferenciales	26
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Anexos	
Anexo 1: Matriz de Consistencias	43
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos Calidad de servicio	46
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos satisfacción del usuario	47
Anexo 4: Base de datos encuesta calidad de servicio	48
Anexo 5: Base de datos encuesta satisfacción del usuario	51
Anexo 6: Estadística del total del elemento calidad de servicio	54

Anexo 7: Estadística del total del elemento satisfacción de usuario	55
Anexo 8: Proceso de información estadística SPSS V25	56
Anexo 9: Carta de presentación	57
Anexo 10: Certificado de validez de contenido de instrumento	58

## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio	14
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	15
Tabla 3: Ficha técnica para medir la variable 1	17
Tabla 4: Ficha técnica para medir la variable 2	17
Tabla 5: Validez del contenido del instrumento por el juicio de expertos	18
Tabla 6: Niveles de confiabilidad	19
Tabla 7: Estadística de la fiabilidad de la calidad de servicio	19
Tabla 8: Estadística de la fiabilidad de la satisfacción del usuario	19
Tabla 9: Distribución de frecuencia y porcentajes según la calidad de servicio	21
Tabla 10: Distribución de frecuencia y porcentajes según la satisfacción del usuario	22
Tabla 11: Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la calidad de servicio	23
Tabla 12: Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la satisfacción del usuario	24
Tabla 13: Prueba de bondad de ajuste y Chi cuadrado de la dimensión calidad de servicio vs. Las dimensiones de la (su) del CEM Puente Piedra.	26
Tabla 14: Prueba de pseudo $R^2$ de la dimensión (cs) vs. las dimensiones de la satisfacción del usuario del CEM Puente Piedra.	26
Tabla 15: Prueba de estimación de parámetros de la (cs) y de la (su) del CEM de la comisaria de Puente Piedra, 2019	27
Tabla 16: Prueba de estimación de parámetros de la calidad del servicio en las expectativas del servicio del CEM Puente Piedra, 2019.	28
Tabla 17: Prueba de estimación de parámetros de la (cs) en la calidad percibida del CEM Puente Piedra, 2019.	29
Tabla 18: Prueba de estimación de parámetros de la calidad del servicio en el valor percibido del CEM Puente Piedra, 2019.	30



## Índice de Figuras

Figura 1: Distribución del porcentaje de la calidad de servicio	21
Figura 2: Distribución del porcentaje de la satisfacción del usuario	23
Figura 3: Distribución del porcentaje de las dimensiones de la calidad de servicio	24
Figura 4: Distribución del porcentaje de las dimensiones de la satisfacción del usuario	25

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro de emergencia mujer de la comisaria de Puente Piedra, 2019.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica y su nivel de regresión ordinal, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La técnica que se realizó fue una Encuesta y el instrumento de medición fue el Cuestionario que estuvo conformado por 40 preguntas distribuidas según las dimensiones de las 2 variables. se aplicó la escala de Likert con una escala valorativa politómica, la encuesta fue aplicada a 70 usuarios del CEM de la Comisaria de Puente Piedra, con un margen de error del 0.05% y un nivel de confianza de 95%, se aplicó un muestreo por conveniencia.

Se llegó a la siguiente conclusión: La calidad del servicio fue buena según el 38.57% de los encuestados y la satisfacción del usuario tuvo un 77.14% de encuestados satisfechos. Asimismo, teniendo en cuenta el valor de Wald los números altos del valor de la calidad de servicio muestra un orden de  $0.056 < 4$  (punto de corte) que indica que no existe incidencia directa de la satisfacción del usuario, situación que es confirmada por que  $p: 0.813$  mayor a 0.05 que demuestra que la incidencia no es significativa y por consiguiente se acepta la hipótesis nula. Concluyendo que la calidad de servicio en la satisfacción del usuario no incide en forma significativa en el CEM de la comisaria de Puente Piedra, 2019.

*Palabras claves: Violencia, Calidad de servicio, Satisfacción, Usuario.*

## **Abstract**

The purpose of this research is to determine the relationship between Quality of service and the satisfaction of the users of the women's emergency center of the Puente Piedra curator, 2019.

The method used was hypothetical deductive, the type of investigation was basic and its level of ordinal regression, of quantitative approach, of non-experimental transversal design. The technique that was carried out was a Survey and the measuring instrument was the Questionnaire that was made up of 40 questions distributed according to the dimensions of the 2 variables. The Likert scale was applied with a polytomic rating scale, the survey was applied to 70 CEM users of the Puente Piedra Commissioner, with a margin of error of 0.05% and a confidence level of 95%, a sampling was applied by convenience.

The following conclusion was reached: The quality of service was good according to 38.57% of respondents and user satisfaction had 77.14% of satisfied respondents. Also, taking into account the value of Wald the high numbers of the value of the quality of service shows an order of  $0.056 < 4$  (cut-off point) that indicates that there is no direct incidence of user satisfaction, a situation that is confirmed by  $p: 0.813$  greater than 0.05 which shows that the incidence is not significant and therefore the null hypothesis is accepted. Concluding that the quality of service in user satisfaction does not significantly affect the CEM of the curator of Puente Piedra, 2019.

Keywords: Violence, Quality of service, Satisfaction, User