



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad percibida del servicio del Centro Emergencia
Mujer Puente Piedra 2014.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Richard Pinett Llanto Cercedo
Br. Luis Paul Condorí Sotomayor

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Presidente

Secretario

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y todo su esfuerzo y sacrificio y que han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor , por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mi lado. Los quiero con todo mi corazón.

Luis Paúl Condorí Sotomayor

Dedicatoria

A mi madre, esposa y mis adorados hijos y a todas esas personas importantes, que siempre estuvieron listos para brindarnos su ayuda, gracias. Con todo cariño esta tesis se la dedicamos a ustedes.

Richard Pinett Llanto Cercedo

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Díaz Dumont, por su apoyo incondicional; y a nuestros compañeros de clases Roció, Carla, Fredy y Mirtha por compartir buenos momentos y por todo su apoyo y a todos esas personas; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Richard Pinett Llanto Cercedo, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 22514029, con la tesis titulada “Calidad percibida del Servicio Centro Emergencia Mujer Puente Piedra. 2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Luis Paul Condorí Sotomayor).
- 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 autoplagiada; 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 tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de 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.

Lima, 12 de Febrero del 2015

Firma.....

Richard Pinett Llanto Cercedo

DNI: 22514029

Firma.....

Luis Paul Condorí Sotomayor

DNI: 21564062

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Calidad percibida del servicio del Centro Emergencia Mujer Puente Piedra 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.2.1 Variable 1: Calidad Percibida	21
1.2.2 Marco Conceptual	34
1.3 Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5 Hipótesis	37
1.6 Objetivos	37
II MARCO METODOLÓGICO	39
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	41
2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra y muestreo	42
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	44

2.8	Métodos de análisis de datos	45
2.9	Aspectos éticos	48
III.	RESULTADOS	49
IV.	DISCUSIÓN	57
V.	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	64
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad Percibida	40
Tabla 2	Relación de Validadores	46
Tabla 3	Confiabilidad cuestionario Calidad Percibida	47
Tabla 4	Calidad percibida del Servicio	50
Tabla 5	Dimensión de aspectos tangibles	51
Tabla 6	Dimensión de fiabilidad del Servicio	52
Tabla 7	Dimensión de sensibilidad	53
Tabla 8	Dimensión seguridad de la calidad	54
Tabla 9	Dimensión de empatía	55

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Calidad percibida del Servicio	50
Figura 2	Dimensión de aspectos tangibles	51
Figura 3	Dimensión de fiabilidad del Servicio	52
Figura 4	Dimensión de sensibilidad	53
Figura 5	Dimensión seguridad de la calidad	54
Figura 6	Dimensión de empatía	55
Figura 7	Diagrama de barras de las dimensiones	56

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la calidad percibida del Servicio del Centro Emergencia Mujer Puente Piedra 2014, la población infinita constituida por afectados que acuden al Centro de Emergencia Mujer, la muestra probabilística consideró 384, en los cuales se han empleado la variable: Calidad Percibida.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre calidad percibida, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo totalmente en desacuerdo), que brindó información acerca de la calidad percibida, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe evidencia para el estudio de la calidad percibida para afirmar que: En cuanto al objetivo general se encontró que la calidad percibida en un nivel de regular representa el 53.6%, seguido de la inaceptable en un 29.9% y siendo aceptable el 16.4%, lo que implica que lo que implica que el Centro Emergencia Mujer Puente Piedra no presta el servicio como se debería esperar, pero se debe entender que funcionan en infraestructuras no previstas y a nivel de convenio; además se tiene que mencionar que son servicios que facilitan que los usuarios accedan a la justicia de forma gratuita, pero no tiene injerencia de la administración de justicia; además presentan dificultades en cuanto a su capacidad de respuesta porque no están realizando coordinaciones oportunas con las instituciones que trabajan directamente respecto a la protección de la población objetiva; asimismo presentan déficit respecto a entender la problemática de las usuarias/os esto a pesar de contar con personal capacitado y especializados en la temática.

Palabras claves: Calidad Percibida

Abstract

The present study had the objective of determining the overall perceived quality of service Emergency Center Lima woman. 2014, consisting of the infinite population affected attending the emergency center for women, 384 considered the probability sample, in which they have used variable: Perceived Quality.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental descriptive level cross section, which collected information on a specific period, which was developed by applying the questionnaire on perceived quality, which consisted of 22 questions on a Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), which provided information about the perceived quality through evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence for the Study of Organizational Climate and Job Performance for asserting that: Regarding the overall goal was found that the perceived quality level regularly represents 53.6%, followed by 29.9% unacceptable and 16.4% being acceptable, meaning that As for the general purpose found that the perceived quality level regular represents 53.6%, followed by unacceptable 29.9% and still acceptable 16.4%, meaning that implies that the center Emergency Female Puente Piedra not providing the service as should be expected, but it should be understood that operate in infrastructure and unforeseen level of agreement; also have to mention that they are services that provide users access to justice for free, but does not interfere in the administration of justice; also present difficulties in terms of their responsiveness because they are not making appropriate arrangements with institutions working directly regarding the protection of the target population; also show deficits relative to understand the problem of users / os this despite having trained personnel and specialized in the subject.

Keywords: Perceived Quality