



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios  
de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel –  
Lima, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. GRACIELA LOURDES LLACSA BEJARANO**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Núñez Lira**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración de talento humano**

**PERÚ – 2015**

---

Dra. Isabel Menacho Vargas  
**PRESIDENTE**

---

Dr. Luis Alberto Núñez Lira  
**VOCAL**

---

Dr. Alejandro Menacho Rivera  
**SECRETARIO**

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, mi familia y maestros gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de éxito en la vida.

## **Agradecimiento**

Al Dr. Luis Alberto Núñez Lira, mi asesor y a al Dr. Seminario Huamán Quispe por su valioso apoyo y orientación profesional durante el desarrollo de la presente investigación.

## **Declaración Jurada**

Yo, Graciela Lourdes Llacsá Bejarano estudiante del Programa de maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40122963, con la tesis titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel – Lima, 2014.”, 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 plagiado; 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.

Los Olivos, 06 de Mayo del 2015

Graciela Lourdes Llacsá Bejarano

DNI 40122963

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante usted la Tesis titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel – Lima, 2014.”, con la finalidad de establecer la relación que existe entre la Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel – Lima, 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación consta de siete capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifica la hipótesis, las variables; la metodología, el tipo y el diseño de la investigación, el método, población y muestra , técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos así como las pruebas estadísticas. En el Capítulo IV, se discuten los datos, contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. En el Capítulo V se presenta las conclusiones. En el Capítulo VI se presenta las recomendaciones. Finalmente en el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
Antecedentes y fundamentación científica humanística de las variables	14
Justificación	56
Problema	58
Hipótesis	59
Objetivos	60
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>61</b>
2.1. Variables	62
2.2. Operacionalización de variables	63
2.3. Metodología	64
2.4. Tipos de estudio	64
2.5. Diseño	65
2.6. Población, muestra y muestreo	66
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.8. Métodos de análisis de datos	70
2.9. Aspectos éticos	71

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>72</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>82</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>85</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>86</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>89</b>
01 Matriz de consistencia	
02 Matriz de validación	
03 Instrumento de recolección de datos	
04. Base de datos de confiabilidad	
05 Base de datos de la muestra de estudios	
06 Evidencias del estudio	



## Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	63
Tabla 2	Operacionalización del variable nivel de satisfacción del servicio	64
Tabla 3	Muestra de usuarios durante los meses de Setiembre, Octubre y Noviembre	67
Tabla 4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	68
Tabla 5	Consolidado de criterio de jueces del desempeño docente	69
Tabla 6	Coeficiente de confiabilidad de la escala de percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	70
Tabla 7	Distribución de los niveles de calidad de servicio y satisfacción del usuario víctimas de violencia familiar en la Comisaria de Santa Isabel 2014.	73
Tabla 8	Distribución de los niveles de atención inmediata y satisfacción del usuario según víctimas de violencia familiar en la Comisaria de Santa Isabel 2014.	74
Tabla 9	Distribución de los niveles de Información Veraz y Satisfacción del usuario según Víctimas de violencia familiar en la comisaria de Santa Isabel 2014.	75
Tabla 10	Distribución de los niveles de Componentes de la calidad y Satisfacción del servicio según Víctimas de violencia familiar en la comisaria de Santa Isabel 2014.	76
Tabla 11	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción del servicio.	78
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión Atención inmediata y el Satisfacción del servicio.	79
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión Información Veraz y la Satisfacción del usuario según usuarios.	80
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman entre la Dimensión Componentes de la calidad y la Satisfacción del servicio	81

## Lista de figuras

Figura 1	Distribución de los niveles de calidad de servicio y satisfacción del servicio según víctimas de violencia familiar en la comisaria de santa Isabel 2014.	73
Figura 2	Distribución de los niveles de Atención inmediata y Satisfacción del servicio según Víctimas de violencia familiar en la comisaria de Santa Isabel 2014.	74
Figura 3	Distribución de los niveles de Información Veraz y Satisfacción del servicio según Víctimas de violencia familiar en la comisaria de Santa Isabel 2014.	75
Figura 4	Distribución de los niveles de Componentes de la calidad y Satisfacción del servicio según Víctimas de violencia familiar en la comisaria de Santa Isabel 2014.	81

## Resumen

El presente estudio titulado: “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel – Lima, 2014.”, tuvo como hipótesis general: Existe relación significativa entre la “Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel – Lima, 2014.”

El método utilizado es el hipotético-deductivo que consiste en la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno. La investigación estaba dirigida a toda la población es decir 52 usuarios víctimas de la violencia familiar, registrados en la sección familia en la delegación policial de Santa Isabel del Distrito de Carabayllo en el año 2014, que según López (1998), opina que la muestra censal es aquella porción que representa toda la población. Para recoger información se elaboró dos cuestionario que se tomó a los usuarios, el primero para evaluar la Percepción de la calidad de servicio y el segundo para el nivel de satisfacción del servicio, en ambos casos se aplicó la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron transcritos a la base de datos en el Paquete Estadístico para la Ciencias Sociales (SPSS 21.0).

Los resultados de análisis estadístico demuestran que la calidad de servicio tiene relación positiva ( $r = 0.874$ ) y significativa ( $p = 0.000$ ) con el nivel de satisfacción del servicio según las percepciones de los usuarios víctimas de la violencia familiar en la delegación policial de Santa Isabel en el año 2014.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio – Satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The present study entitled "Quality of care and satisfaction of users of the family section of the Commissioner of Santa Isabel - Lima, 2014." I had the general hypothesis: There is significant relationship between the "Quality of care and level of user satisfaction of the family section of the Commissioner of Santa Isabel - Lima, 2014."

The method used is the hypothetical-deductive which consists in observing the phenomenon to be studied, creating a hypothesis to explain this phenomenon. The research was aimed at the entire population that is 52 users victims of family violence, registered in the family section at the police station Santa Isabel District of Carabaylo in 2014, which according to López (1998), believes that the sample census is that portion which represents the entire population. To collect data, two questionnaire that users are taken, the first to assess the perception of service quality and the second for the level of service satisfaction, in both cases the survey technique was applied, was developed data obtained were transcribed database in the Statistical Package for Social Sciences (SPSS 21.0).

The results of statistical analysis show that service quality has positive relationship ( $r = 0.874$ ) and significant ( $p = 0.000$ ) with the level of service satisfaction as perceived by the victims of domestic violence at the police station users Santa Isabel in 2014.

**Keywords:** Quality of Service - User satisfaction