



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de  
violencia del centro emergencia mujer, distrito 26 de  
octubre, Piura**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Lañas Quinde, Mónica Cecilia (ORCID: 0000-0002-2910-9689)

**ASESORA:**

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad (ORCID: 0000-0003-3724-479X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A nuestro padre celestial que siempre me guía. A mi padre que está en el cielo cuidándome en las decisiones que tomo.

A mi madre, que es mi fortaleza, ejemplo y empuje para concretar mis metas.

A mis hermanos y hermanas que siempre me brindan su apoyo, cariño y mantenernos siempre unidos.

**MONICA LAÑAS**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre por darme fortaleza para avanzar en mis proyectos y hermanos por estar siempre conmigo brindándome el apoyo de familia

A mi asesora de tesis la Dra. Alarcón Díaz Daysi Soledad, que siempre se mostró atenta al brindar su asesoría ánimo y orientación para concretar con éxito esta investigación.

MONICA LAÑAS

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice De Contenidos .....	iv
Indice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo Y Diseño De Investigación .....	14
3.2 Variables Y Operacionalización .....	15
3.3 Población, Muestra Y Muestreo .....	16
3.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	17
3.5 Procedimientos: .....	18
3.6 Método De Análisis De Datos: .....	18
3.7 Aspectos Éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
VIII. REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de la variable calidad de atención.....	20
Tabla 2. Nivel de la variable calidad de atención. ....	21
Tabla 3. Dimensiones de la variable satisfacción.....	22
Tabla 4. Nivel de la variable Satisfacción.....	23
Tabla 5. Prueba de normalidad.....	24
Tabla 6. Prueba de hipótesis.....	25

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y Satisfacción de las Usuaris Víctimas de Violencia del Centro de Emergencia Mujer del C.S Santa Julia, distrito 26 de octubre, Piura. Sobre la muestra de estudio, la cual consiste en usuarias del Centro de Emergencia Mujer. Tomando como referencia los fundamentos teóricos de calidad de atención, enfoque teórico como la de Druker, Dimensiones de Calidad, Parasuraman, Zeithalm y Berry , Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, Ley Marco de modernización de la Gestión del Estado N° 27658, Modernización de la Gestión Pública D.S N° 004-2013 PCM. Y en la variable satisfacción Thompson, Perez, Gosso, Vrom y Herzberg. Este estudio es de naturaleza básica con el diseño no experimental correlacional y el enfoque cuantitativo, realizado con una muestra de 60 usuarios, la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Asimismo, los datos de las variables en estudio fueron recolectados, luego procesados y analizados usando el software SPSS v.25, teniendo como variable 1 calidad de atención y variable 2 satisfacción. Con respecto a la correlación de Rho de Spearman con una correlación de 0,0885 y sig bilateral de ,000 para ambas variables, puesto que es menor que 0,05. En tal sentido, se colige de ello, que la calidad de atención si influye significativamente con los servicios que brinda al usuario el Centro de Emergencia Mujer en Centro de Salud Santa Julia, del distrito veintiséis de octubre de Piura.

Palabra clave: calidad, satisfacción, servicio, atención.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to: Determine the relationship between the quality of care and Satisfaction of the Users Victims of Violence of the Centro de Emergencia Mujer del C.S Santa Julia, district 26 de Octubre, Piura. About the study sample, which consists of users of the Women's Emergency Center. Taking as reference the theoretical foundations of quality of care, theoretical approach such as that of Druker, Dimensions of Quality, Parasuraman, Zeithalm and Berry, Ibero-American Charter of Quality in Public Management, Framework Law for the modernization of State Management No. 27658, Modernization of the Public Management DS N° 004-2013 PCM. And in the satisfaction variable Thompson, Perez, Gosso, Vrom and Herzberg. This study is of a basic nature with a non-experimental correlational design and a quantitative approach, carried out with a sample of 60 users, applying a questionnaire as a data collection instrument. Likewise, the data of the variables under study were collected, then processed and analyzed using the SPSS v.25 software, having as variable 1 quality of care and variable 2 satisfaction. With respect to the Spearman Rho correlation with a correlation of 0.0885 and bilateral sig of .000 for both variables, since it is less than 0.05. In this sense, it is inferred that the quality of care does significantly influence the services provided to the user by the Women's Emergency Center in the Santa Julia Health Center, in the October 26 district of Piura.

Keyword: quality, satisfaction, service, attention.