



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio en la satisfacción de las usuarias del centro
emergencia mujer comisaria ciudad y campo – Rímac - 2021**

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

AUTORA:

Calderón Riveros, Zaily Katherine (ORCID: 0000-0003-0874-7232)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente estudio de investigación va dedicado a mis padres: Víctor y Elba, que, con su ejemplo de perseverancia y apoyo incondicional, son mi mayor motivación para termina mis estudios de posgrado.

Agradecimiento

A Dios por ser la fuerza, por llenar mi vida de alegrías y ser mi guía.

A mi asesor Dr. Ulises Córdova García, por su enseñanza, paciencia, consejo y apoyo en la elaboración del presente estudio.

A la universidad Cesar Vallejo, por mi formación académica.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de información	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33

ANEXOS	37
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Instrumentos de recolección de información	40
Anexo 3. Certificados de validación de instrumentos	44
Anexo 4. Operacionalización de variables	62
Anexo 5. Ficha Técnica	63
Anexo 6. Base de datos	64
Anexo 7. Prueba de confiabilidad	68
Anexo 8. Prueba de hipótesis	69
Anexo 9. Carta de presentación institucional	71
Anexo 10. Carta de aceptación institucional	72
Anexo 11 Reporte del Turnitin	73

	Página
	Índice de tablas
Tabla 1.	14
Tabla 2	15
Tabla 3	17
Tabla 4.	17
Tabla 5	18
Tabla 6	19
Tabla 7	20
Tabla 8	20
Tabla 9	21
Tabla 10	21
Tabla 11	22
Tabla 12	23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría Ciudad y Campo, Rímac - 2021.

Se utilizó un paradigma positivista, con un método cuantitativo de tipo aplicada y un diseño no experimental con relaciones descriptivas, explicativas y causales. Con una muestra de 70 usuarias constituida por muestreo probabilístico, empleando instrumentos que consistieron en dos cuestionarios, compuesto por 20 preguntas cada una, con una escala tipo Likert, cuyos resultados se muestran en tablas y gráficos con escala ordinal.

Asimismo, los cuestionarios aplicados pasaron previamente por un proceso de validez de contenido mediante juicio de experto y confiabilidad, utilizando el modelo estadístico Alpha de Cronbach, con un índice de 0.988 para el cuestionario de calidad de servicio y un índice de 0.979 para el cuestionario de satisfacción, el mismo que representa una alta confiabilidad.

Finalmente, como conclusión general, se cumplió con los objetivos planteados en el estudio en dónde presentó una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05. Demostrando que la calidad de servicio incide en la satisfacción de las usuarias.

Palabras clave: Calidad del servicio, Satisfacción de las usuarias, Incidencia.

Abstract

The general objective of the research was: To determine the impact of the quality of the service on the satisfaction of the users of the Centro Emergencia Mujer Comisaría Ciudad y Campo, Rímac - 2021.

A positivist paradigm was used, with an applied quantitative method and a non-experimental design with descriptive, explanatory and causal relationships. With a sample of 70 users made up of probability sampling, using instruments that consisted of two questionnaires, made up of 20 questions each, with a Likert-type scale, the results of which are shown in tables and graphs with ordinal scale.

Likewise, the applied questionnaires previously went through a content validity process through expert judgment and reliability, using Cronbach's Alpha statistical model, with an index of 0.988 for the service quality questionnaire and an index of 0.979 for the questionnaire of satisfaction, the same that represents high reliability.

Finally, as a general conclusion, the objectives set out in the study were met, where it presented a significance of 0.000 which is less than 0.05. Demonstrating that the quality of service affects user satisfaction.

Keywords: Service quality, User satisfaction, Incidence.

.

.