



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Centro  
Emergencia Mujer Los Olivos, Lima 2020**

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

**AUTORA:**

Reyes Moscol, María Victoria (ORCID: 0000-0003-2712-7047)

**ASESOR:**

Mgtr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

### **Dedicatoria**

En memoria de mi recordada abuela, Hilda Oliva, mujer maravillosa, llena de fuerza, de vitalidad. No se muere cuando el corazón deja de latir, se muere cuando en los recuerdos se deja de existir y tú sigues tan presente, tu esencia, tu ejemplo, tu valor y tu esfuerzo han quedado plasmados en mí.

A mis padres y a mi hermano, quienes han sido mi motivación para llegar a este punto de mi carrera profesional, ellos con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento, lograron que hiciera realidad este sueño, los amo.

### **Agradecimiento**

Agradezco desde el fondo de mi corazón a mi amado Dios, por ser mi guía y darme las fuerzas para continuar en este camino.

A mis padres quienes representan mi fuente de inspiración, amor, ternura y motivación para consolidar mis sueños.

A las autoridades y al personal del CEM de los olivos que me brindó la oportunidad y la confianza de realizar el presente trabajo de investigación, cuyos resultados serán aplicados a una necesidad real.

A mi asesor tesis Marco Espinoza Rivera por su apoyo incondicional, paciencia y claridad para compartir sus conocimientos, experiencia y reflexiones en el proceso de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>I. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>17</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Ficha Técnica Calidad de Servicio	13
<b>Tabla 2</b> Ficha Técnica Satisfacción del Usuario	13
<b>Tabla 3</b> Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción por el servicio	17
<b>Tabla 4</b> Percepción de los usuarios por la calidad de servicio	18
<b>Tabla 5</b> Nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido	19
<b>Tabla 6</b> Correlación entre indicadores de calidad de servicio y satisfacción	21

## **Índice de figuras**

<b>Figura 1</b> Nivel de la calidad de servicio del CEM Los Olivos	18
<b>Figura 2</b> Nivel de satisfacción por el servicio del CEM Los Olivos	20

## Resumen

El Propósito del presente estudio tuvo como objetivo principal el determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro Emergencia Mujer los Olivos, Lima 2020. El tipo de investigación fue básica y para el desarrollo del proceso de ejecución de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. La población y la muestra estuvo conformada por 112 usuarias, las cuales recibieron una atención integral del Centro Emergencia Mujer los Olivos durante el año 2020. La técnica y el instrumento utilizado en el estudio para medir las variables fue la encuesta y el cuestionario, para ambas variables, los instrumentos fueron correctamente validados a través del juicio de tres expertos en el tema de investigación.

Los resultados de este estudio demandaron la elaboración de tablas y figuras estadísticas, en el análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de correlación, los cuales reportaron un alto nivel de significancia según se deduce del coeficiente de correlación,  $r=0.742$ , que resultó ser significativo (Sig.<0.05) para afirmar que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro Emergencia Mujer los Olivos, Lima 2020.

**Palabras claves:** Violencia Familiar, Calidad de servicio, Satisfacción de los usuarios.

## **Abstract**

The purpose of this study had as its main objective to determine the relationship of the quality of service and the satisfaction of the users of the Centro Emergencia Mujer los Olivos, Lima 2020. The type of research was basic and for the development of the process of execution of the research used the quantitative approach and the descriptive correlational design. The population and the sample consisted of 112 users, who received comprehensive care from the Los Olivos Women's Emergency Center during 2020. The technique and instrument used in the study to measure the variables was the survey and the questionnaire, for both variables, the instruments were correctly validated through the judgment of three experts in the research topic.

The results of this study demanded the elaboration of tables and statistical figures, in the inferential analysis it was carried out from the calculation of correlation statistics, which reported a high level of significance as deduced from the correlation coefficient,  $r = 0.742$ , which It turned out to be significant (Sig.  $<0.05$ ) to affirm that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Centro Emergencia Mujer los Olivos, Lima 2020.

**Keywords:** Family Violence, Quality of service, User satisfaction.