



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las
Voluntarias de la Comisaria de Familia - Independencia, 2019.**

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

AUTORA:

Br. Cerón Vásquez, Gissella Karina (ORCID: 0000-0001-9218-991X)

ASESOR:

Dr. Salvatierra Melgar, Angel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedicado a todas aquellas personas que en algún momento de su vida, fueron vulnerados en sus derechos humanos.

Y para todas aquellas personas que dedican su vida en bien de la sociedad.

Agradecimiento

El presente trabajo de investigación merece un especial: "*Gracias a Dios*", por la maravillosa bendición de cursar esta maestría.

De igual forma agradezco a mis padres y familiares por el apoyo que siempre me han dado en todos mis proyectos de vida.

A todos mis amigos y maestros que colaboraron con la realización de la presente investigación.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CERON VASQUEZ, GISSELLA KARINA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR POR PARTE DE LAS VOLUNTARIAS DE LA COMISARIA DE FAMILIA - INDEPENDENCIA, 2019.

Fecha: 10 de agosto de 2019

Hora: 4:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Edwin Martinez Lopez

Firma:

SECRETARIO: Mg. Pedro Felix Novoa Castillo

Firma:

VOCAL: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Adaptar a formato APA

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaración de autoría

Yo, Cerón Vásquez, Gissella Karina, identificada con Documento Nacional de Identidad - DNI N° 10380471, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, con Código N° 7001235111; en pleno uso de mis facultades físicas y mentales, declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las Voluntarias de la Comisaria de Familia - Independencia, 2019.", presentada, en 53 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto del 2019



Br. Cerón Vásquez, Gissella Karina

DNI: 10380471

v

v

Índice

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de tesis	iv
Declaratoria de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización	17
2.3 Población	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad	18
2.5 Método de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos.	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos:	41
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de Validación de Instrumentos	
Anexo 4: Base de datos del estudio	
Anexo 5: Captura de la prueba estadística de Alfa de Cronbach	
Anexo 6: Autorización de la aplicación del instrumento	
Anexo 7: Acta de Aprobación de Originalidad de tesis	
Anexo 8: Pantallazo del turnitin	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la Calidad de atención	17
Tabla 2.	Validación de instrumento por juicio de expertos	18
Tabla 3.	Fiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 4.	Nivel de calidad de atención a víctimas de violencia familiar	20
Tabla 5.	Nivel porcentual de la calidad de atención y el grado de instrucción	21

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de calidad de atención a víctimas de violencia familiar	20
Figura 2. Nivel porcentual de la calidad de atención y el grado de instrucción	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo comparar el nivel de la calidad de atención a las víctimas de violencia familiar según el grado de instrucción por parte de las voluntarias de la Comisaria de Familia, Independencia, junio 2019. Dicho estudio responde a la necesidad de conocer a profundidad la consistencia del nivel de la calidad de atención ofrecido por las voluntarias de la Comisaria de Familia dentro del marco de la reestructuración de la gestión administrativa en el ámbito de la gestión pública del Perú.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica-descriptiva comparativa, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 60 mujeres atendidas por temas de violencia familiar por parte de las voluntarias de la Comisaria de Familia, se utilizó como técnica de recopilación de datos: la encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario compuesto por 22 ítems: SERVPERF, para obtener información respecto a la atención de calidad en temas de violencia familiar. El instrumento de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos con un resultado por unanimidad de aplicabilidad, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.940.

Los resultados de la investigación muestran un valor (sig.) $0.626 > 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Así mismo, se muestra un coeficiente de H de Kruskal-Wallis igual a 1,749. Por lo que concluimos que: no existen diferencias en la calidad de atención según el grado de instrucción de las víctimas de violencia familiar por parte de las voluntarias de la comisaria de familia, Independencia, junio 2019.

Palabras clave: Atención de calidad, Violencia familiar, Voluntariado.

Abstract

The purpose of this research was to compare the level of quality of care for victims of family violence according to the degree of instruction by the volunteers of the Family Commissary, Independence, June 2019. This study responds to the need to meet the consistency of the level of quality of care offered by the volunteers of the Family Commissary deepens the framework of the restructuring of administrative management in the field of public management in Peru.

The research was quantitative, comparative basic-descriptive, with a non-experimental, cross-sectional design. The census population was made up of 60 women attended by family violence issues by the volunteers of the Family Commissary, the survey was used as a data collection technique, which used a questionnaire consisting of 22 items: SERVPERF, as an instrument to obtain information regarding quality care in family violence issues. The data collection instrument was validated through expert judgment with a result unanimously of applicability, its reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient, whose value was 0.940.

The research results show a value (sig.) $.626 > 0.05$, so the alternate hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted. Likewise, a Kruskal-Wallis H coefficient equal to 1,749 is shown. Therefore, we conclude that: there are no differences in the quality of care according to the degree of instruction of victims of family violence by the volunteers of the family commissary, Independence, June 2019.

Keywords: Quality care, Family violence, Volunteering.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Angel Salvatierra Melgar**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las Voluntarias de la Comisaria de Familia - Independencia, 2019**" del (de la) estudiante **Cerón Vásquez, Gissella Karina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de julio 2019



Angel Salvatierra Melgar

DNI: 19873533



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las
Voluntarias de la Comisaría de Familia - Independencia, 2019.

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

AUTORA:

Bj Cerón Vásquez, Gissella Karina
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9218-991X>)

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2817-630X>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

14

14 %

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	7 %
2	www.scribd.com	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
4	aydesarrollo.org.pe	1 %
5	Entregado a Pontificia ...	1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	observatorioviolencia.pe	<1 %



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cerón Vasquez, Gissella Karina
D.N.I. : 10380471
Domicilio : Av. El Parral, N° 400 - Comas
Teléfono : Fijo : - Móvil : 997 097 933
E-mail : gissella.maestria2018@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[X] Tesis de Posgrado

[X] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cerón Vasquez, Gissella Karina

Título de la tesis:

Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las voluntarias de la Comisaría de familia - Independencia, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]

Firma : [Signature]

Fecha : 06 noviembre 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cerón Vasquez, Gissella Karina

INFORME TÍTULADO:

Calidad de atención a las víctimas de violencia
familiar por parte de las voluntarias de la
Comisaria de familia - Independencia, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de Agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Mayoría



ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN