



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La guía de atención integral y su relación con la calidad de
servicios en los Centros Emergencia Mujer en Lima
Metropolitana-2014

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

AUTORES:

- Br. FIGUEROA CURO, LUISA
- Br. SOTELO ORTIZ, JOSÉ RUBÉN

ASESOR:

Dr. GOMEZ BRICEÑO, EFRAIN

SECCIÓN:

GESTION PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

PERU – 2014

Mg. Oriana Rivera Lozada
PRESIDENTE

Mg. Milagritos Rodríguez Rojas
SECRETARIA

Dr. Alejandro Efraín Gómez Briceño
VOCAL

Este trabajo de investigación está dedicado a mis queridos padres y hermanos, por su amor, apoyo y comprensión, por estar siempre presentes acompañándome para poderme realizar. A Dios quien cuida de mí y me guía por el buen camino, dándome salud y fuerzas para seguir adelante.

Luisa Figueroa Curo

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, que a pesar de nuestra distancia física, siento que están conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, se que este momento hubiera sido tan especial para ellos como lo es para mí.

José Rubén Sotelo Ortiz

Agradezco a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo de investigación, a mis compañeros, padres y en particular a mis profesores por la orientación y asesoramiento, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido; asimismo a Dios por darme salud y vida que sin ello no podría haber culminado el presente trabajo.

Luisa Figueroa Curo

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres que siempre los he sentido presentes en mi vida, y sé que estarán orgullosos de la persona en la cual me he convertido. A mi esposa e hija, por el amor y apoyo incondicional que me han dado. A mis hermanos, profesores y amigos por su ayuda y consejos.

José Rubén Sotelo Ortiz

DECLARACIÓN JURADA

Yo, LUISA FIGUEROA CURO y JOSÉ RUBEN SOTELO ORTIZ, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09753839 y 06861217 con la tesis titulada “LA GUÍA DE ATENCIÓN INTEGRAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER EN LIMA METROPOLITANA-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), autoplagio (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.

Lugar y fecha

.....
Luisa Figueroa Curo
DNI: 09753839

.....
José Rubén Sotelo Ortiz
DNI: 06861217

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “LA GUÍA DE ATENCIÓN INTEGRAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS CENTROS EMERGENCIA MUJER EN LIMA METROPOLITANA-2014”, con la finalidad de determinar la relación existente entre de la guía de atención integral y la calidad de servicio que brindan los profesionales a cargo de la atención de casos de violencia familiar y sexual en los Centros Emergencia Mujer ubicados en Lima Metropolitana, actualmente, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Luisa Figueroa Curo
José Rubén Sotelo Ortiz

ÍNDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica ó humanística	14
1.2 Justificación	17
1.3 Problema	19
1.3.1 Realidad Problemática.....	19
1.3.2 Problema General.....	25
1.3.3 Problemas Específicos	25
1.4 Hipótesis	26
1.4.1 Hipótesis General	26
1.4.2 Hipótesis Específicos.....	26
1.5 Objetivos	27
1.5.1 General.....	27
1.5.2 Específicos	27
II. Marco Teórico.....	28
2.1 De la variable X	28
2.2 De la variable Y	36
2.3 Definiciones de términos básicos	48

III.	Marco Metodológico	52
3.1	VARIABLES.....	52
3.1.1	Definición conceptual	52
3.1.2	Definición operacional.....	52
3.2	Operacionalización de variables	53
3.3	Metodología	56
3.4	Tipos de estudio	56
3.5	Diseño.....	56
3.6	Población, muestra y muestreo	57
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.8	Métodos de análisis de datos	63
IV.	Resultados.....	65
4.1	Descripción	65
4.1.1	De la hipótesis general (H1)	65
4.1.2	De la hipótesis específica (H2)	66
4.1.3	De la hipótesis específica (H3)	67
4.1.4	De la hipótesis específica (H4)	68
4.2	Prueba de Hipótesis	69
4.2.1	De la hipótesis general (H1)	69
4.2.2	De la hipótesis específica (H2)	71
4.2.3	De la hipótesis específica (H3)	72
4.2.4	De la hipótesis específica (H4)	74
V.	Discusión	76
VI.	Conclusiones	79
VII.	Recomendaciones	80
VIII.	Referencias Bibliográficas	81
	Anexos	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 01:	Operacionalización de la variable X	54
Tabla 02:	Operacionalización de la variable Y	55
Tabla 03:	Distribución de la Población	59
Tabla 04:	Resultados de validación de contenido según juicio de expertos.....	61
Tabla 05:	Valores del criterio de confiabilidad.....	62
Tabla 06:	Resultado de confiabilidad de la variable X: Guía de Atención Integral	62
Tabla 07:	Resultado de confiabilidad variable Y: Calidad de Servicio.....	63
Tabla 08:	Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Guía de atención integral y la calidad de servicio.....	65
Tabla 09:	Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Guía de atención integral y la calidad de servicio en su dimensión de empatía.....	66
Tabla 10:	Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Guía de atención integral y la calidad de servicio en su dimensión seguridad.....	67
Tabla 11:	Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Guía de atención integral y la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta.....	68
Tabla 12:	Correlación de Spearman entre las variables Guía de Atención Integral y Calidad de servicio	70
Tabla 13:	Correlación de Spearman entre las variables Guía de Atención Integral y Calidad de servicio en su dimensión de empatía	72
Tabla 14:	Correlación de Spearman entre las variables Guía de Atención Integral y Calidad de servicio en su dimensión seguridad.....	73
Tabla 15:	Correlación de Spearman entre las variables Guía de Atención Integral y Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Dispersión y línea de tendencia de la correlación entre la guía de atención integral y la calidad de servicio	65
Figura 02: Dispersión y línea de tendencia de la correlación entre la guía de atención integral y la calidad de servicio en su dimensión de Empatía	66
Figura 03: Dispersión y línea de tendencia de la correlación entre la guía de atención integral y la calidad de servicio en su dimensión seguridad.....	68
Figura 04: Dispersión y línea de tendencia de la correlación entre la guía de atención integral y la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta.....	69

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación de la Guía de atención integral de los Centros de Emergencia Mujer (CEM) y la calidad de servicios de los profesionales a cargo de los casos de violencia familiar y sexual en Lima Metropolitana, año 2014.

El ofrecer atención de buena calidad es una meta para los que diseñan programas y estrategias, los Centros Emergencia Mujer constituyen una estrategia de atención integral a persona afectadas por hechos de violencia familiar y/o sexual. En ellos se brindan atención especializada e interdisciplinaria para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas, promoviendo el desarrollo de sus capacidades de afronte y el fortalecimiento de su red familiar y social.

La Guía de Atención Integral de los centros Emergencia Mujer establece pautas para la atención y constituye un importante instrumento de gestión para homogenizar y optimizar la calidad del servicio.

La metodología de la investigación es un diseño no experimental, transversal y correlacional, por que la recolección de datos del estudio se da en un solo momento y busca la correlación entre las variables. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas a través del instrumento cuestionario.

Para hallar la correlación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman, el cual arrojó una correlación de 0.690 que indica que la magnitud de la correlación entre ambas variables es fuerte, y como el nivel de significancia (0.000) es menor a α (0.05), con lo cual podemos afirmar que existe relación significativa entre la guía de atención integral de los Centros de Emergencia Mujer (CEM) y la calidad de servicio de los profesionales a cargo de los casos de violencia familiar y sexual en Lima Metropolitana, año 2014.

Palabras clave: Guía de Atención y Calidad de servicio.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the relationship of the Guide to comprehensive care for women's emergency centers (CEM) and the quality of services of professionals in charge of cases of domestic and sexual violence in Lima, in 2014.

Providing quality care is a goal for those designing programs and strategies, Women's Emergency Centers are a comprehensive care strategy to persons affected by incidents of family and/or sexual violence. They provide specialized and interdisciplinary care to contribute to protection, recovery and access to justice for those affected by promoting their coping capacities and strengthening their family and social network. The Guide to comprehensive care for women's emergency centers sets guidelines for care and is an important management tool to standardize and optimize the quality of service.

The research methodology is a non-experimental, cross-cutting and correlational design, because data collection of the study is given in one moment and seeks correlation among variables. The survey technique was used through the questionnaire instrument for data collection.

The Spearman Rho correlation coefficient was used to find the correlation of the variables, which showed a correlation of 0.690 indicating that the magnitude of the correlation between the two variables is strong, and how the level of significance (0.000) is less than α (0.05), by which we can say that there is significant relationship between the guide to comprehensive care for Women's Emergency Centers (CEM) and quality of service of professionals in charge of domestic and sexual violence cases in in Lima, in 2014.

Keywords: Guide for the Care and Quality of Service.