



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Servicio Integral Recibido en el Centro Emergencia  
Mujer Lima y Nivel de Satisfacción Percibida por las  
Usuarias. Año 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTORES:**

**Br. Wilmer Iván Barrueta Astupiñan**

**Br. Luis Armando Mantilla Rojas**

**ASESOR:**

**Dr. Oscar Rafael Guillen Valle**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Administrativas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Dirección**

**PERÚ - 2014**

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico con mucho amor y cariño a mis padres Carlos, Herminio y Paula por su sacrificio innegable y hacer de mí una persona de bien. A mi madre Máxima por ser mi ángel que desde el cielo ilumina mi camino siempre. A mis hermanos que siempre están presente, compartiendo cada evento de mi vida.

Wilmer.

Dedico esta investigación con mucho amor a mis padres Agustín y Luisa, a mi esposa a mi hija Alexita, a mis hermanos y a toda mi familia; por su apoyo constante, paciencia y comprensión, por cuanto el tiempo dedicado a esta investigación se los he dejado de brindar a ellos como lo merecen. Gracias a Dios por todo el amor y por darme esta gran familia.

Armando

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento a nuestros amigos: Olivia Torrejón, Iris Neyra, Lucy Chaupis, José Jiménez por su invaluable apoyo en la aplicación de la encuestas.

A la Mg. Katerine Ana Comezaña Brent por la asesoría en la elaboración del instrumento de investigación.

Finalmente, agradecer el apoyo afectuoso y paciente de nuestros familiares que nos han dado la confianza y ánimos durante todo este tiempo para seguir adelante.

## Presentación

Estimados señores del Jurados, distinguidos Doctores, la investigación que tienen a bien calificar y, que nos permitirá alcanzar el Grado académico de Magister en Gestión Pública; parte de una realidad cotidiana que es latente en nuestra sociedad afectando el tejido social, que se manifiesta en la desarticulación de la unidad familiar.

En ese sentido, la violencia familiar es una grave violación a los derechos humanos y constituye un obstáculo para el desarrollo económico, político, social y cultural de nuestro país. La violencia familiar es asimismo, expresión de discriminación, exclusión e inequidad fundamentalmente dirigido hacia las mujeres.

En nuestro país se da muestra de la preocupación por la problemática de violencia familiar a través de la creación 8 de Marzo de 1999, por el Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano”, hoy Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) del Módulo Integral Contra la Violencia Familiar. En la actualidad, esta Institución se denomina Centro “Emergencia Mujer” de Lima, que es un servicio público especializado, interdisciplinario y gratuito del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar Sexual (PNCVFS) y que brinda atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar sexual, sexual infantil y realizan acciones de prevención y promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.

Consecuentemente, nuestra investigación está orientada a evaluar y analizar el servicio que se brinda a las mujeres víctimas de violencia familiar, agredidas por sus cónyuges, en la búsqueda de posibilitar condiciones adecuadas para una atención de calidad.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

### **Capítulo I: Problema de investigación**

1.1 Planteamiento del problema	13
1.1 Formulación del problema	15
1.1.1 Problema principal	15
1.1.2 Problemas específicos	15
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	17
1.5 Antecedentes	18
1.6 Objetivos	25
1.6.1 Objetivo general	25
1.6.2 Objetivos específicos	25

### **Capítulo II: Marco teórico**

2.1 Servicio integral	27
2.1.1 Dimensiones de servicio integral	31
2.2 La satisfacción percibida de las usuarias	36
2.2.1 Dimensiones de satisfacción percibida	40
2.3 Servicio integral recibido con relación a la satisfacción percibida de las usuarias.	44
2.4 Definición de términos básicos	49

### **Capítulo III: Marco metodológico**

3.1	Hipótesis	56
3.1.1	Hipótesis general	56
3.1.2	Hipótesis específicos	56
3.2	Variables	56
3.2.1	Definición conceptual	56
3.2.2	Definición operacional	57
3.3.	Metodología	58
3.3.1	Tipo de estudio	58
3.3.2	Diseño	59
3.4	Población y muestra	60
3.4.1	Población	60
3.4.2	Muestra	60
3.5	Método de investigación	61
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.7	Métodos de análisis de datos	64

### **Capítulo IV: Resultados**

4.1	Descripción	70
4.2	Discusión	80

### **Conclusiones y sugerencias**

Conclusiones	85
Sugerencias	86

Referencias bibliográficas	87
----------------------------	----

#### **Anexos**

Anexo 1	Matriz de consistencia y matriz del instrumento	92
Anexo 2	Certificado de validez del instrumento que mide el servicio integral recibido y la satisfacción percibida de las usuarias por los siguientes especialistas	94
Anexo 3	Encuesta sobre atención de los usuarios	97
Anexo 4	Base de datos	101
Anexo 5	Resultados de los factores del servicio integral recibido	104

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable servicio integral recibido.	57
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción percibida de las usuarias.	58
Tabla 3: Escala de valores de la variable Servicio Integral Recibido.	63
Tabla 4: Escala de valores de la variable Satisfacción Percibida.	64
Tabla 5: Coeficiente de confiabilidad del instrumento.	66
Tabla 6: Frecuencia respecto al servicio integral recibido.	70
Tabla 7: Frecuencia respecto a la satisfacción percibida de las usuarias.	71
Tabla 8: Frecuencia respecto a las condiciones físicas prestadas por el CEM	72
Tabla 9: Frecuencia respecto a la atención de los profesionales del CEM.	73
Tabla 10: Frecuencia respecto a la accesibilidad al CEM Lima.	74
Tabla 11: Grado de relación entre servicio integral recibido y satisfacción percibida de las usuarias.	76
Tabla 12: Grado de relación entre servicio integral recibido y condiciones físicas del servicio.	77
Tabla 13: Grado de relación entre servicio integral recibido y profesionales del CEM.	78
Tabla 14: Grado de relación entre servicio integral recibido y la accesibilidad al CEM.	80

## Índice de figuras

Figura 1: Modelo conceptual de la calidad de servicio	47
Figura 2: Percepción del servicio integral recibido por las usuarias.	71
Figura 3: Satisfacción percibida de las usuarias del CEM Lima.	72
Figura 4: Percepción de las usuarias respecto a las condiciones físicas prestadas por el CEM Lima	73
Figura 5: Percepción de las usuarias respecto a los profesionales del CEM.	74
Figura 6: Percepción de las usuarias respecto a la accesibilidad al CEM.	75

## Resumen

La presente investigación desarrolla un estudio sobre el servicio integral recibido y nivel de satisfacción percibida por las usuarias víctimas de violencia familiar (agredidas por sus cónyuges); atendidas en el Centro Emergencia Mujer Lima en el año 2013, institución estatal, que pertenece al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que brinda servicios de atención integral a víctimas de violencia familiar y sexual. Se inicia con el estudio de la problemática de la satisfacción del usuario por el servicio integral y atención que perciben, realizando también el sustento teórico de lo que es servicio integral y satisfacción del usuario, datos que son importantes para sentar las bases y poder desarrollar la propuesta de esta investigación. La percepción de calidad incide en la satisfacción del usuario, en el ámbito de los servicios estatales. Este es un aspecto de gran significancia para su aplicación en el sector público, dado que ha traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente ha tomado relevancia a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público. La metodología de investigación corresponde a un estudio cuantitativo del tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal; asimismo el tipo de muestra seleccionada es no probabilístico, se utilizó como instrumento la encuesta, la que se administraron a las usuarias víctimas de violencia familiar agredidas por sus cónyuges en el año 2013 recibiendo atención especializada en el CEM Lima de manera recurrente.

Los resultados de la investigación muestran que hay una fuerte relación entre el servicio integral recibido y la satisfacción percibida de las usuarias. Del 100% de las usuarias consultadas del CEM Lima el 2.4% mostraron una percepción negativa con respecto a la atención integral recibido, mientras que el 4.8% se muestran insatisfechos con el servicio brindado. Así mismo la variable servicio integral recibido fue medido en las dimensiones, servicio admisión, servicio psicológico, servicio social y servicio legal. De otro lado la variable satisfacción percibida de las usuarias fue medida en las dimensiones, condiciones físicas, profesionales del CEM y la accesibilidad al servicio.

**Palabras clave:** Atención integral, violencia familiar, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

This research develops a comprehensive study on the service received and perceived satisfaction level of users victims of family violence (abused by their spouses); served in the Women's Emergency Center Lima in 2013, state institution, part of the National Program Against Domestic and Sexual Violence, Ministry of Women and Vulnerable Populations that provides comprehensive services to victims of domestic and sexual violence. It begins with the study of the problem of user satisfaction by comprehensive service and attention they receive, also making the theoretical basis of what is comprehensive service and user satisfaction data that is important to lay the foundation and to develop the this research proposal. The perceived quality affects user satisfaction in the field of state services. This is an aspect of great significance for application in the public sector, as it has crossed the barrier of private enterprise and now has gained importance in Latin America in the modernization processes being experienced by the public sector. The research methodology corresponds to a quantitative descriptive correlational study of the non-experimental cross-sectional design; also the type of non-probability sample is selected, the survey, which users victims of domestic violence assaulted by their spouses in 2013 receiving specialized in Lima CEM recurrently care were administered was used as an instrument.

The research results show that there is a strong relationship between the overall service received and perceived user satisfaction. 100% of the surveyed users of CEM Lima 2.4% showed a negative perception with regard to comprehensive care received, while 4.8% are dissatisfied with the service provided. Also integral variable service I received was measured in dimensions, admission, psychological services, social service and legal service service. On the other hand the perceived user satisfaction variable was measured in dimensions, physical, CEM professionals and service accessibility.

**Keywords:** Comprehensive care, family violence, user satisfaction.