

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión de la calidad del servicio psicológico que brinda el
Centro de Emergencia Mujer y la satisfacción de la mujer
víctima de violencia familiar en la provincia de
Moyobamba. 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Ponce García Rosa Marivel

ASESOR:

Mg. Terrones Borrego, Antonio Zalatiel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Tarapoto - Perú

2015

Pagina del jurado



.....
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Presidente



.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
Secretario



.....
Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego
Vocal

DEDICATORIA

A mis Hijos y a Dios por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y por su incondicional apoyo a través del transcurso de mi crecimiento a nivel personal como profesional.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Rosa Marivel

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis, te agradezco, a ti Dios, por haber bendecido y *permitido llegar hasta este punto, haciendo realidad este sueño tan anhelado. Gracias, por haberme entregado salud para lograr mis objetivos.*

A la Universidad Cesar Vallejo

Por haberme permitido estudiar y terminar mis estudios de Post-Grado.

A mis Hijos.

Por haberme apoyado en todo momento, por su paciencia y amor brindado de forma diaria, siendo el motor que me impulsa a continuar día a día.

A mi Docente.

Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego, por el gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios de post grado, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

Finalmente a todos los maestros, aquellos que marcaron cada etapa los estudios de maestría y que me apoyaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de mi tesis.

Rosa Marivel

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

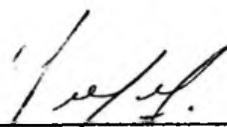
Yo, Ponce García Rosa Marivel, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 18161787, con la tesis titulada **"Gestión de la Calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y la satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar en la Provincia de Moyobamba. 2015"**.

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.
- 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 presentan 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.

Tarapoto, marzo 2015.



Ponce García Rosa Marivel
DNI N° 18161787

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "**Gestión de la Calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y la satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar en la provincia de Moyobamba. Año 2015**", con la finalidad de determinar la relación entre la Gestión de la Calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y la satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar en la provincia de Moyobamba, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Rosa Marivel

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Problema.....	25
1.2. Hipótesis	26
1.3. Objetivos	26
II. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1. Variable	27
2.2. Operacionalización de la variable.....	27
2.3. Metodología.....	28
2.4. Tipo de estudio.....	28
2.5. Diseño	29
2.6. Población, muestra y muestreo	29
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
2.8. Métodos de análisis de datos.....	31
2.9. Aspectos éticos.....	31

III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	53
Anexo 01. Matriz de consistencia.	54
Anexo 02. Encuesta para Gestión de Calidad del Servicio	55
Anexo 03. Instrumento para la variable dependiente.....	58
Anexo 04. Matriz de resultados variable I.....	60
Anexo 05. Matriz de resultados variable II.....	62
Anexo 06. Resultado SPSS21.....	64

Índice de tablas

Tabla 01. Gestión de calidad – Elementos tangibles	32
Tabla 02. Gestión de calidad – Fiabilidad	34
Tabla 03. Gestión de calidad – Sensibilidad o capacidad de respuesta	35
Tabla 04. Gestión de calidad – Seguridad	36
Tabla 05. Gestión de calidad – Empatía	37
Tabla 06. Gestión de calidad	38
Tabla 07. Nivel de satisfacción	39
Tabla 08. Tabla de contingencia.....	42
Tabla 09. Prueba de Normalidad (Kolmogorov-Smirnov)	43
Tabla 10. Correlación entre las variables	43

Índice de cuadros y gráficos

Cuadro 01. Operacionalización variable I.	27
Cuadro 02. Operacionalización variable II.	28
Cuadro 03. Técnicas e instrumentos	30
Grafico 01. Gestión de calidad – Elementos tangibles	32
Grafico 02. Gestión de calidad – Fiabilidad	34
Grafico 03. Gestión de calidad – Sensibilidad o capacidad de respuesta.....	35
Grafico 04. Gestión de calidad – Seguridad	36
Grafico 05. Gestión de calidad – Empatía.....	37
Grafico 06. Gestión de calidad.....	38
Grafico 07. Nivel de satisfacción	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo el determinar la relación entre la Gestión de la Calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y la satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar en la provincia de Moyobamba 2015, para ello la muestra fue recopilada en base a 51 mujeres víctimas de violencia familiar que reciben atención psicológica en el CEM, a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas. Tras aplicar una metodología no experimental y de diseño descriptivo correlacional se llegaron a las siguientes conclusiones: Entre los principales problemas de la investigación se encuentra la sensación de pérdida de confidencialidad de la información del usuario, ya que la conversación que sostiene con el profesional de psicología, es escuchada por las personas que se encuentran en las áreas continuas o en el pasadizo, debido a que las paredes están hechas de súper board. Tras la evaluación realizada a las mujeres víctimas de violencia familiar (mujeres debido a que por lo general son las que se presentan al Centro de Emergencia Mujer), se logró evidenciar una alta insatisfacción, la misma que se encuentra por encima del 40% de las evaluadas. Así mismo, este se siente insatisfecho con el servicio debido a que su conversación es escuchada por las personas que visitan el CEM, quienes comentan libremente lo escuchado. Tras analizar las variables bajo la prueba del Rho-Spearman, se llegó a determinar que existe una relación significativa entre la gestión de calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y la Satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar, ya que los estadísticos obtenidos (valor p) son menores a 0.05.

Palabras clave.

Gestión de la Calidad - satisfacción

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between quality management of psychological service provided by the Center for Women's Emergency and satisfaction of women victims of domestic violence in the province of Moyobamba 2015, for this sample was consisting of 51 women victims of domestic violence receive psychological care in the CEM of Moyobamba for the period 2015. After applying a non-experimental and correlational descriptive design methodology has reached the following conclusions: Among the main problems of research is the feeling of loss of confidentiality of user information, as the conversation held with the professional psychology, is heard by the people who are in continuous areas or in the hallway, because the walls are made super board. After the evaluation done to women victims of domestic violence (women because they are usually the ones presented to the Emergency Center Women), it was possible to demonstrate a high level of dissatisfaction, the same as is above 40% of the evaluated. Also, this feels satisfied with the service because your conversation is heard by people visiting the CEM, who freely discuss what they heard. After analyzing the variables under test Rho Spearman, it was determine that there is a significant relationship between quality management psychological service provided by the Emergency Centre for Women and satisfaction of women victims of domestic violence, as statistics obtained (p value) is less than 0.05.

Keywords.

Quality Management - Satisfaction