



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de los servicios y la atención brindada a mujeres, niñas,  
niños y adolescentes víctimas de violencia sexual del centro  
emergencia mujer de Huaral, 2014

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

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Narvaez Rondón Leidy Fernanda

**ASESOR:**

Dr. Martínez López Edwin

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación y control financiero

**PERÚ - 2016**

## **Página del Jurado**

---

Dr. García Chávez Anderson  
Presidente

---

Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino  
Secretaria

---

Dr. Martínez López Edwin Alberto  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios, por no haber permitido que me rinda en ningún momento e iluminarme para salir adelante siempre, porque todo lo que tengo y lo que recibo es regalo de él; y a mis padres, por todos los sacrificios que hicieron, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles.

## **Agradecimientos**

Quiero brindarles mi más reconocido agradecimiento, especialmente a:

El Centro Emergencia Mujer de Huaral, a quienes laboran en él y a sus usuarios, pues su valiosa colaboración fue imprescindible para la ejecución de esta tesis.

Los Dres. Edwin Martínez López y Alejandro Menacho Rivera por el asesoramiento brindado.

Ricardo Pagan Albino por ser un amigo incondicional.

## Declaración jurada

Yo, Narvaez Rondón Leidy Fernanda estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 72876198 con la tesis titulada “Calidad de los servicios y la atención brindada a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual del centro emergencia mujer de Huaral, 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 autoplagiada; 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 1. datos falsos, plagio 2. información sin citar a autores, autoplagio 3. presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería 4. uso ilegal de información ajena o falsificación 5. 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.

Comas, octubre 2015

Nombres y apellidos: Narvaez Rondón Leidy Fernanda

DNI 72876198

## **Presentación**

La violencia familiar y sexual es un problema grave y frecuente de proporciones epidémicas, que afecta sistemáticamente a importantes sectores de la población, especialmente a mujeres, niñas, niños y adolescentes. Se trata de un fenómeno complejo, de naturaleza multicausal y multidimensional, con gran impacto social, político y cultural, constituye un obstáculo para el desarrollo social porque deteriora y limita las capacidades humanas, reproduce violencia e instauro una verdadera tragedia personal entre las familias por sus devastadores efectos.

El Perú es uno de los países donde los niños, niñas y adolescentes son expuestos a la violencia física, psicológica y sexual en sus hogares, prueba de ello son los preocupantes índices estadísticos que evidencian ser un constante problema. En las mujeres adultas usualmente la agresión proviene de la pareja mientras que en los niños y adolescentes la agresión proviene de sus familiares o progenitores.

Los Centros de Emergencia Mujer existentes en el territorio nacional, fueron creados con el objetivo de garantizar la atención de víctimas de violencia familiar y sexual y con ello cumplir las políticas sociales implementadas por el Estado a través del entonces Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, ahora Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Por tal motivo es que como tesista me incliné por investigar hasta qué punto los servicios prestados por el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos con el mejor rendimiento, analizando con especial énfasis el funcionamiento del Centro Emergencia Mujer de Huaral, de acuerdo a las condiciones actuales con que brindan los servicios públicos especializados y gratuitos de atención y prevención de la violencia familiar y sexual.

Es así que, el presente estudio me permitió investigar su situación actual y determinar que no existe relación significativa en la calidad de los servicios y la

atención brindada a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual en el año 2014. Por lo que el pequeño presupuesto destinado a esta entidad pública debería ser empleado con mucho mayor criterio para mejorar la calidad de los servicios y la calidez de la atención a personas en situación de violencia.

Por ello, señores miembros del jurado en el cumplimiento de las normas que rigen la obtención de grado y títulos de esta universidad, pongo a su criterio la siguiente tesis: “Calidad de los servicios y la atención brindada a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual del centro emergencia mujer de Huaral, 2014” presentada con la finalidad de obtener el Grado Académico de magister.

## Contenido

Dedicatoria .....	3
Agradecimientos.....	iv
Declaración jurada .....	v
Presentación .....	vi
Resumen .....	xiii
Abstract .....	15
I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. Formulación del problema de investigación.....	63
1.1.1. Problema General.....	64
1.1.2. Problemas Específicos .....	64
1.2. Hipótesis.....	65
1.3. Objetivos.....	66
II. MARCO METODOLÓGICO.....	68
2.1. Variables.....	69
2.2. Indicadores .....	70
2.3. Operalización de variables .....	71
2.4. Metodología .....	72
2.5. Tipo de estudio .....	72
2.6. Diseño .....	73
2.7. Población, muestra y muestreo .....	74
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	77
2.9. Métodos de análisis de datos .....	77
2.10. Aspectos éticos.....	78



III.	RESULTADOS .....	80
IV.	DISCUSIÓN.....	96
V.	PROPUESTA .....	101
5.1.	Propuesta para la solución del problema.....	102
5.2.	Beneficios que aporta la propuesta .....	106
VI.	CONCLUSIONES .....	107
VII.	RECOMENDACIONES.....	109
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	112
IX.	ANEXOS.....	117
	ANEXO 1.....	118
	ANEXO 2.....	120
	ANEXO 3.....	122
	ANEXO 4.....	123
	ANEXO 5.....	125
	ANEXO 6.....	127
	ANEXO 7.....	129

## Índice de tablas

Tabla 1	Cuadro de indicadores.....	69
Tabla 2	cuadro de operalización de variables.....	70
Tabla 3	cuadro de resumen de la muestra calculada por tipo de informante.....	75
Tabla 4	Niveles de calidad de los servicios brindados a las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual del CEM de Huaral.....	80
Tabla 5	Niveles de atención brindada a las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual del CEM de Huaral.....	81
Tabla 6	Distribución de frecuencias entre calidad de los servicios y la atención brindada a las víctimas de violencia sexual del CEM de Huaral.....	82
Tabla 7	Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios del CEM de Huaral.....	83
Tabla 8	Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios del CEM de Huaral.....	84
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios del CEM de Huaral.....	85
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios del CEM de Huaral.....	86
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios del CEM de Huaral.....	87
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de la calidad de los servicios y la atención brindada a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual atendidos en el CEM de Huaral, 2014.....	88

Tabla 13	Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios brindados a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual atendidos en el CEM de Huaral, 2014.....	89
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios brindados a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual atendidos en el CEM de Huaral, 2014.....	90
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios brindados a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual atendidos en el Centro Emergencia Mujer de Huaral, 2014.....	91
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de servicios brindados a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual atendidos en el Centro Emergencia Mujer de Huaral, 2014.....	92
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios brindados a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual atendidos en el Centro Emergencia Mujer de Huaral, 2014.....	93

## Índice de figuras

Figura 1	Niveles de calidad de los servicios brindados a las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual.....	80
Figura 2	Niveles de atención brindada a las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual.....	81
Figura 3	Niveles de calidad de los servicios y la atención brindada.....	82
Figura 4	La atención brindada y la seguridad en la calidad de servicios.....	83
Figura 5	La atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios.....	84
Figura 6	La atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios.....	85
Figura 7	La atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios.....	86
Figura 8	La atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios.....	87

## Resumen

La agresión sexual a mujeres, niñas, niños y adolescentes es un grave problema social difícil de frenar porque el agresor en su mayoría es una persona cercana al entorno familiar de la víctima, los índices estadísticos revelan que en la actualidad el número de víctimas de comportamientos sexuales es preocupante pero para contrarrestar este problema el Estado ha establecido compromisos que garantizan a los ciudadanos el derecho a una vida libre de violencia y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a efectuado y continua realizando acciones de prevención y atención de la violencia familiar y sexual mediante servicios especializados denominados Centros Emergencia Mujer (CEM), que son servicios gratuitos de atención multidisciplinaria para personas afectadas por estos tipos de violencia, brindan orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y apoyo social, asimismo toman acciones de prevención y promoción.

El Estado pese a cumplir con su obligación de asignar el máximo de recursos disponibles para el logro progresivo de la erradicación de esta problemática social no es suficiente por lo que debemos tener en cuenta que no basta la implementación de nuevos dispositivos legales a nuestro ordenamiento jurídico, y más allá del incremento del monto del presupuesto asignado que de por sí es muy importante, también debe ser una prioridad concientizar a la población de las secuelas irreversibles que se ocasiona a la sociedad, siendo así un trabajo complementario de acciones de prevención, capacitación, y de ayuda después de ocasionado el daño.

A través de los servicios que brindan los Centros Emergencia Mujer el Estado se ha hecho presente en la ruta que las víctimas emprendieron para superar la violencia, trabajo en conjunto que ha logrado demostrar que las personas tienen capacidades para enfrentar el grave impacto de la violencia familiar y sexual, y ayudar a otros a hacerlo, razón por la cual debo recalcar que es importante el trabajo que realizan, motivo suficiente para que sea vital que las funciones encomendadas en cada área sean realizadas con eficiencia.

Es por ello que en mi condición de tesista consideré necesario realizar el presente trabajo de investigación para tener una visión amplia, lo más completa posible sobre los servicios que ofrece el CEM de Huaral y las percepciones que tienen los usuarios acerca de la calidad de los servicios y la atención que recibe.

Esta investigación fue realizada en el año 2014, en la provincia de Huaral, el método científico empleado en este estudio básico aborda un enfoque cuantitativo, asimismo el nivel del estudio es correlacional porque se quiere saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Además, el diseño del estudio es de corte transversal descriptivo, porque examina el tema a investigar describiendo las variables y analizando su incidencia e interrelación en un momento dado y en un lugar determinado.

La población es finita y heterogénea porque estuvo constituida por mujeres y apoderados de las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual atendidos en el CEM de Huaral; y ciudadanos de la provincia que se encuentre familiarizados con el tema. El cálculo y tamaño de la muestra se determinó en base a un muestreo no probabilístico y el método de conveniencia obteniendo una muestra significativa de 40 personas encuestadas (modelo SERVPERF).

Por último, de los datos se concluyó que no existe relación significativa en la calidad de los servicios y la atención brindada a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas por violencia sexual en el CEM de Huaral en el año 2014.

Palabras clave: Centro emergencia mujer, servicio de calidad, violencia familiar, violencia sexual y víctima.

## **Abstract**

The sexual assault to women, children and adolescents is a social serious problem difficult to brake because the aggressor mostly is a person near to the family circle of the victim, the statistical indexes reveal that at present the number of victims of sexual behaviors is worrying but to resist this one problem the State there which even alter the social relations that they have with other persons. the Peruvian State there has establishes commitments that guarantee to the citizens the right to a free life of violence and the Department of the Woman and Vulnerable Populations to carried out and keeps on realizing actions of prevention and attention of the familiar and sexual violence by means of specializing services named Centers Emergency Woman (CEM), that there are free services of multidisciplinary attention for persons affected by these types of violence, they offer legal orientation, judicial defense, psychological commission and social support, also they take actions of prevention and promotion.

The State despite expiring with its problem obligation to assign the maximum of resources available for the progressive achievement of the eradication of this social problems is not sufficient, therefore we must bear in mind that it is not enough the implementation of new legal devices to our juridical arranging, and beyond the increase of the total of the assigned budget that of for himself it is very important, also a priority must be concientizar to the population of the irreversible aftermath who causes the society, being like that a complementary work of actions of prevention, training, and of help after caused the damage.

Across the services that offer the Centers Emergency Woman, the States has become present in the route that the victims tacked to overcome the violence, work as a whole that has managed to demonstrate that the persons have aptitudes to face the serious impact of the familiar and sexual violence, and to help others to do it. Therefore, I must stress that there is important the work that they realize, sufficient motive so that it is vital that the functions entrusted in every area are realized by

efficiency.

It is for it that in my tesista condition I considered to be necessary to realize the present research work to have a wide vision, as finished as possible on the services that there offers the CEM of Huaral and the perceptions that the users have about the quality of the services and the attention that it receives.

This investigation was realized in the year 2014, in the Huaral province, the scientific method used I this basic study tackle a quantitative approach, also the level of the study in correlational because it is about to know how it is possible to endure a variable, knowing the behavior of other one or other related variables. Also, the design of the study is of descriptive cross section, because it examines the topic to be investigated describing the variables and analyzing its incidence and interrelation in a given moment and in a certain place.

The population is finite and heterogeneous because it was constituted by women and proxies of the girls, children and adolescent victims of sexual violence attended in the CEM of Huaral and citizens of the province that is familiar with the topic. The calculation and size of the sample decided based on a sampling not probabilistic and the expediency method obtaining a significant sample of 40 persons polled (model SERPERF).

Finally, of the information one concluded that significant relation exists in the quality of the services and the attention offered to women, children and adolescent victims by sexual violence attended in the CEM of Huaral in the year 2014.

Key words: the Center emergency woman, service of quality, familiar violence, sexual violence and victim.