



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM)
y vulnerabilidad frente a la violencia sexual de adolescentes,
Chincha Alta-Ica, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Astocaza Guevara, Karina Esperanza

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – Trujillo

2018

Página del jurado

Dedicatoria

A Dios por siempre darme la fuerzas y acompañarme siempre; a mis hijos y mi familia por todo el amor que me brinda.

A mis padrinos José y María por siempre darme ese apoyo moral a lo largo de mi vida.

Karina Esperanza

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por darme el regalo de la vida, por brindar la salud a toda la familia y por iluminarme día a día en este nuevo reto de los estudios de maestría en gestión pública.

Al doctor Cesar Acuña Peralta; rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, por apostar por una educación de calidad en los estudios de posgrado, lo cual permite que profesionales de las distintas especialidades puedan obtener una maestría y en virtud a ello forjarnos un futuro diferente y prometedor.

A las autoridades y adolescentes por el apoyo para la ejecución de mi tesis, al Centro Emergencia Mujer (CEM) de Chincha Alta-Ica, por su valioso apoyo que realiza a las usuarias(os) y en la realización de la investigación.

Al asesor Dr. Luis Alberto, Ochoa Carbajo; por su orientación en el desarrollo de mi investigación; cabe destacar su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

La autora

Declaratoria de Autenticidad

Presentación

Señores miembros del jurado:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada “Calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) y vulnerabilidad frente a la violencia sexual de adolescentes, Chincha Alta-Ica, 2018”, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

En el presente informe se da a conocer sobre la relación existente entre calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer y vulnerabilidad frente a la violencia sexual en adolescentes. La información se estructuró en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo, se expuso la introducción. En el segundo, se presentó el marco metodológico. En el tercero, se mostraron los resultados. En el cuarto, se abordó la discusión de los resultados. En el quinto, se precisaron las conclusiones. En el sexto, se adjuntaron las recomendaciones planteadas, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se presentaron las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, presento ante ustedes el informe final de investigación para su revisión evaluación y aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33
II. METODO	34
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.3 Población, muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	39

III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	61
ANEXOS	66
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	70
Anexo 1.1: Cuestionario sobre calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM)	70
Anexo 1.2: Cuestionario sobre vulnerabilidad frente a la violencia sexual	79
Anexo 2: Matriz de consistencia	94
Anexo 3: Registro de datos	97
Anexo 3.1 Registro de datos de calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM)	97
Anexo 3.2 Registro de datos de vulnerabilidad frente a la violencia sexual	99

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	41
Tabla 2	Dimensión de aspectos tangibles en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	42
Tabla 3	Dimensión de fiabilidad en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	43
Tabla 4	Dimensión de capacidad de respuesta en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	44
Tabla 5	Dimensión de seguridad en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	45
Tabla 6	Dimensión de empatía en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	46
Tabla 7	Vulnerabilidad frente a la violencia sexual en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	47
Tabla 8	Vulnerabilidad por factores individuales en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	48
Tabla 9	Vulnerabilidad por factores sociales en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	49
Tabla 10	Vulnerabilidad por factores culturales en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	50
Tabla 11	Estadígrafos de las variables calidad del servicio en el centro emergencia mujer (CEM) y vulnerabilidad frente a la violencia sexual en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	51
Tabla 12	Prueba de normalidad	52

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	41
Figura 2	Dimensión de aspectos tangibles en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	42
Figura 3	Dimensión de fiabilidad en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	43
Figura 4	Dimensión de capacidad de respuesta en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	44
Figura 5	Dimensión de seguridad en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	45
Figura 6	Dimensión de empatía en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	46
Figura 7	Vulnerabilidad frente a la violencia sexual en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	47
Figura 8	Vulnerabilidad por factores individuales en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	48
Figura 9	Vulnerabilidad por factores sociales en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	49
Figura 10	Vulnerabilidad por factores culturales en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.	50

RESUMEN

La presente tesis tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) y vulnerabilidad frente a la violencia sexual en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018.

En el presente estudio es cuantitativo de acuerdo al tipo de investigación es no experimental y en forma pertinente se ha eligió el diseño descriptivo correlacional. La población y la muestra de estudio, en este trabajo de investigación estuvo compuesta por 50 adolescentes, Chincha Alta-Ica, 2018 elegidos a través de la técnica del muestreo censal. Se han elaborado dos cuestionarios para recoger información.

En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe relación inversa entre calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) y vulnerabilidad frente a la violencia sexual en adolescentes de Chincha Alta-Ica, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = -0,936$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras clave: Calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) y vulnerabilidad frente a la violencia sexual.

ABSTRACT

This thesis aims to determine the relationship between quality of the service in the Emergency Center for Women (CEM) and vulnerability to sexual violence in adolescents of Chincha Alta-Ica, in 2018.

In the present study it is quantitative according to the type of research it is non-experimental and in a pertinent way the correlational descriptive design has been chosen. The population and the study sample, in this research work was composed of 50 adolescents, Chincha Alta-Ica, 2018 chosen through the census sampling technique. Two questionnaires have been developed to collect information.

Based on the data collected in the research, it has been determined that there is an inverse relationship between quality of service in the Emergency Center for Women (CEM) and vulnerability to sexual violence in adolescents in Chincha Alta-Ica, in 2018. It is reflected in the Rho Spearman correlation coefficient of $r = -0.936$ and a level of significance of 0.000 less than the critical region 0.05.

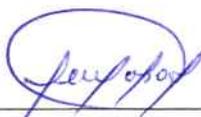
Keywords: Quality of service in the Women Emergency Center (CEM) and vulnerability to sexual violence.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Jesús Alberto Ochoa Carabajo docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**Calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer (CEM) y vulnerabilidad frente a la violencia sexual de adolescentes, Chincha Alta-Ica, 2018**”, del estudiante: **Astocaza Guevara, Karina Esperanza**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de Agosto de 2018.



Dr. OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

DNI: 21532250