



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio desde la perspectiva de las  
usuarias del Centro Emergencia Mujer en Comas, Los  
Olivos y Villa el Salvador. Lima 2015**

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

Magíster en Gestión Pública

**AUTORA**

Bach. Asunción Magdalena Ospino Cayas

**ASESOR:**

Mgtr. Daniel Reynoso Tantalean

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

Dra. Isabel Menacho

Presidente

Mgtr. Ricardo Paucar Guevara

Secretario

Mgtr. Daniel Reynoso Tantalean

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por que siempre guía mis pasos.

A mi padre por sus enseñanzas su ejemplo y amor,

A mi esposo por todo su apoyo comprensión amor y tolerancia.

A mi hijo Ricardo que día a día me llenó de ternura, cariño y amor que me sirvió de motivación para seguir adelante y culminar mi investigación.

## **Agradecimiento**

A los profesores de la Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo”, por sus enseñanzas y permanente orientación durante el tiempo de estudio de Maestría.

A mis compañeros del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y sexual por su contribución en la realización de mi investigación.

A las usuarias del Centro Emergencia Mujer los Olivos, Comas y Villa el Salvador por su colaboración en el desarrollo de las encuestas.

## Declaración de autenticidad

Yo, Asunción Magdalena Ospino Cayas, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI.09032246, con la tesis titulada **“Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa El Salvador. Lima 2015”**, declaro bajo juramento que: La tesis es de mi autoría.

1. 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.
2. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. 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 presencia 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.

Lima, 12 de junio 2015

Firma.....  
Asunción Magdalena Ospino Cayas,  
estudiante de la Maestría en Gestión Pública  
DNI: 09032246

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa El Salvador. Lima 2015.

Los Centros de “Emergencia Mujer” constituyen una estrategia implementada por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en las que se brinda atención integral especializada e interdisciplinaria a personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual para contribuir a la recuperación protección y acceso a la justicia, promoviendo el desarrollo de sus capacidades de afronte y el fortalecimiento de su red familiar y social.

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación de campo de tipo descriptiva comparativa. En ese sentido, la información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones. En el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La autora.

## **Introducción**

El ofrecer atención de buena calidad es una meta para los que diseñan programas y estrategias, los “Centros Emergencia Mujer” constituyen una estrategia implementada por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y sexual.

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa El Salvador. Lima 2015, está conformado de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, que aportan conocimientos nuevos y propuestas para la toma de decisiones, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para nuestros propósitos.

En el primer capítulo, la introducción expresa el fundamento lógico que guio el estudio. Comprende los antecedentes, el marco teórico de la variable de la investigación, en este caso de la Calidad del Servicio, así como la definición de los términos básicos. La justificación, el planteamiento del problema y los objetivos de la presente investigación. En cuanto a los antecedentes, se revisaron tesis y artículos científicos nacionales y extranjeros mientras que en los fundamentos se revisaron libros, Normas y otros documentos, finalmente se planteó un objetivo general y los específicos, los cuales tienen directa relación con la variable bajo estudio.

En el segundo capítulo, en el marco metodológico, se plantea una hipótesis general y específicos siempre considerando una variable del tema de la investigación. Además, se presenta una definición conceptual y operacional de éstas. En cuanto al tipo de estudio, es aplicado, de diseño no experimental, descriptivo comparativo y transversal. La población se delimita a las usuarias afectadas por hechos de violencia familiar física y psicológica del

Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa El Salvador que hace un total de 281 personas que recibieron atención durante los meses de marzo, abril y mayo 2015. La muestra es no probabilístico por conveniencia representada por 104 mujeres que recibieron atención durante los meses de marzo, abril y mayo 2015. El método de investigación es hipotético deductivo; la técnica de investigación a nivel de campo es la encuesta y el instrumento aplicado es el cuestionario, mientras que a nivel de gabinete se emplean técnicas de investigación documental. El análisis estadístico de datos es descriptiva para software Excel.

En el tercer capítulo se describen los resultados y contrasta la hipótesis General y las específicas.

En el cuarto capítulo se discuten los resultados, haciendo un cruce de éstos con los antecedentes, las definiciones de las variables y sus dimensiones, así como la utilidad final del estudio.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones para los tomadores de decisiones (autoridades), como un aporte para mejorar los aspectos de atención en los Centros de Emergencia Mujer Comas, Los Olivos, y Villa el Salvador.

Finalmente, en el séptimo capítulo se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora.



## Índice de contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Introducción	vii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xi
Indice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
<b>Capítulo I: Introducción</b>	16
1.1 Antecedentes	17
1.2 Marco Teórico	22
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	48
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	50
2.1 Variables	51
2.2 Operacionalización de variables	51

2.3	Metodología	52
2.4	Tipo de estudio	53
2.5	Diseño	53
2.6	Población, muestra y muestreo	54
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8	Métodos de análisis de datos	60
2.9	Aspectos éticos	60
<b>Capítulo III: Resultados</b>		61
3.1	Descripción	62
3.2	Contraste de hipótesis	69
<b>Capítulo IV: Discusión</b>		77
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>		85
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>		89
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>		92
<b>Anexos</b>		97
1	Matriz de consistencia	98
2	Operacionalización de las variables	101
3	Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)	103
4	Análisis de fiabilidad	107
5	Base de datos	109
6	Validación de cuestionarios: juicio de expertos	111

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Cifras de denuncias sobre la violencia familiar en el Perú.	36
Tabla 2 Casos Atendidos en los Centros Emergencia Mujer según tipo de violencia y grupo de edad	38
Tabla 3 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	51
Tabla 4 Población	54
Tabla 5 Muestra	56
Tabla 6 Relación de Validadores	59
Tabla 7 Descripción de la variable Calidad del Servicio	62
Tabla 8 Dimensión de aspectos tangibles	63
Tabla 9 Dimensión de fiabilidad del Servicio	64
Tabla 10 Dimensión de Capacidad de respuesta	65
Tabla 11 Dimensión seguridad de la calidad	66
Tabla 12 Dimensión de Empatía	67
Tabla 13 Según Tipo de Violencia	68
Tabla 14 Diferencia en la Calidad de Servicio - Prueba de Kruskal Wallis	70
Tabla 15 Diferencia en la Calidad de Servicio - Aspectos Tangibles Prueba de Kruskal – Wallis	71
Tabla 16 Diferencia en la Calidad del servicio - Fiabilidad - Prueba de Kruskal – Wallis	72
Tabla 17 Diferencia en la Calidad del servicio - Capacidad de Respuesta Prueba de Kruskal – Wallis	73

Tabla 18	Diferencia en la Calidad del servicio - Seguridad - Prueba de Kruskal – Wallis	74
Tabla 19	Diferencia en la Calidad del servicio – Empatía - Prueba de Kruskal – Wallis	75

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Modelo desde la escuela Nórdica	28
Figura 2	Calidad percibida del Servicio	62
Figura 3	Dimensión de aspectos tangibles	63
Figura 4	Dimensión de fiabilidad del Servicio	64
Figura 5	Dimensión de capacidad de Respuesta	65
Figura 6	Dimensión seguridad de la calidad	66
Figura 7	Dimensión de empatía	67
Figura 8	Resultado según tipo de violencia	68

## Resumen

La presente investigación titulada “Calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comas, en Los Olivos y Villa El Salvador. Lima 2015”, tuvo como objetivo general Identificar los niveles de calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer desde la perspectiva de las usuarias en Comas, Los Olivos y Villa El salvador Lima 2015 y los objetivos específicos fueron comparar las dimensiones de la calidad de servicio que presentan las usuarias de los tres Centros de Emergencia Mujer.

La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo. Ésta fue de tipo aplicado, con un alcance descriptivo comparativo, de diseño transversal. La población se delimita a las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa El Salvador que hace un total de 281 usuarias que fueron atendidas durante los meses de marzo, abril y mayo 2015. El muestreo es no probabilístico por conveniencia representada por 104 usuarias, atendidas durante los meses de marzo, abril, y mayo 2015. El método de investigación es hipotético deductivo; la técnica de investigación a nivel de campo es la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario, mientras que a nivel de gabinete se emplean técnicas de investigación documental. El método de análisis de datos se hizo a través del procesamiento y análisis estadístico empleando el software Excel

El análisis estadístico de los datos obtenidos permite arribar a la siguiente conclusión, existen diferencias significativas en la percepción de la calidad de servicio entre las usuarias de los Centros Emergencia Mujer Comas, Los Olivos y Villa El Salvador.

**Palabras clave:** Calidad del Servicio. Violencia Familiar

## **Abstract**

This research entitled "Quality of service from the perspective of the users of Emergency Center Women Comas, Los Olivos and Villa El Salvador. Lima 2015", had as general objective Identify the levels of quality of service in the Women's Emergency Centre from the perspective of users in Comas, Los Olivos and Villa El Salvador Lima 2015 and the specific objectives were to compare the dimensions of quality of service presented by the users of the three women's Emergency Centers.

The methodology used corresponded to research with a quantitative approach. This type was applied, with a comparative descriptive scope, cross design. The population is delimited to users victims of family violence Emergency Center Women Comas, Los Olivos and Villa El Salvador for a total of 281 users who were attended during the months of March, April and May 2015. The sampling is not probabilistic by convenience represented by 104 users, served during the months of March, April, and May 2015. the research method is deductive hypothetical; technical research at field level is the survey instrument and applied the questionnaire while Cabinet-level documentary research techniques are used. The method of data analysis was done through processing and statistical analysis using the Excel software

Statistical analysis of the data obtained allows us to reach the following conclusion, there are significant differences in the perception of the quality of service among users of the Women's Emergency Comas, Los Olivos and Villa El Salvador Centers.

**Keywords:** Quality of Service. Domestic violence