



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**“Ética pública y calidad de servicio, en la sede de
la dirección distrital de defensa pública y acceso a
la justicia de Ayacucho- 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mg. AÑANCA ANCHAYHUA, Manuel

ASESOR:

DR. REYES ALVA, WILLIAM ARMANDO

SECCIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA

**TRUJILLO - PERÚ
2019**

Página del Jurado

DEDICATORIA

A todos los que contribuyeron de alguna u otra a manera en la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, entidad que ha contribuido en mi desarrollo profesional.

A los docentes, por compartir con nosotros sus conocimientos y su experiencia, lo cual hizo posible la realización de nuestras metas académicas.

A los compañeros de estudio de quienes he aprendido bastante, gracias a las interacciones continuas en el aula y fuera de ella; ello fue posible por las distintas profesiones y ámbitos de desempeño laboral en el cual laboramos.

Mi especial gratitud a nuestro asesor de tesis, quien nos condujo y oriento en todo momento del desarrollo de la tesis.

Al docente del curso de estadística, por su apoyo invaluable en el procesamiento de los datos, así como en la elaboración de los instrumentos.

Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, concretamente a la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Distrito Judicial de Ayacucho, por la autorización para el desarrollo de la tesis.

Declaratoria de Autenticidad

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en virtud a las disposiciones establecidas en el Reglamento para la obtención de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, cumpla con presentar a vuestra consideración y elevado criterio el trabajo de investigación titulado: *Ética pública y calidad de servicio, en la sede de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Ayacucho-2018*, el cual fue elaborado con el objeto de contribuir en la promoción de la ética pública, así también en la mejora de la calidad de servicio de en Dirección Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia del Distrito Judicial de Ayacucho.

Convencido de haber elaborado un adecuado trabajo académico, recurro a este Tribunal académico, con la convicción de que los aportes del mismo sean tomados en cuenta por el jurado; en ese orden de ideas, espero cumplir con los requisitos necesarios que requieren su aprobación.

Trujillo, noviembre 2019

EL AUTOR

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática.	1
1.2. Trabajos previos.....	7
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1. Conceptos básicos:	15
1.3.2. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.3. Marco conceptual:.....	35
1.3.4. Marco filosófico:	39
1.4. Formulación del problema	44
1.4.1. Problema General.....	44
1.4.2. Problemas específicos.....	44
1.5. Justificación del estudio	45
1.5.1. Conveniencia	46
1.5.2. Relevancia social:.....	46
1.5.3. Implicancias prácticas.....	46
1.5.4. Valor teórico:.....	47
1.5.5. La utilidad metodológica:	48
1.6. Hipótesis	48
1.6.1. Hipótesis General	48
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	49
1.7. Objetivos	50
1.7.1. Objetivo general.....	50

1.7.2. Objetivos específicos.....	51
II. MÉTODO.....	53
2.1. Marco teórico del diseño metodológico:.....	54
2.1.1. Los enfoques de la investigación:	54
2.2. Marco paradigmático:	57
2.2.1. El paradigma explicativo:	59
2.2.2. El paradigma interpretativo:	60
2.2.3. El positivismo	62
2.2.4. El post positivismo.....	63
2.2.5. La teoría critica:.....	64
2.2.6. El constructivismo	65
2.3. Fundamento filosófico del método mixto de investigación.....	67
2.4. Diseño de investigación:.....	68
2.5. Variable.....	70
2.5.1. Variables.	70
Objetivo General	71
Objetivo Específicos.....	71
respeto	76
neutralidad	77
Realizar actividades de proselitismo político.....	78
2.6. Población y muestra	80
2.6.1. Población	80
2.6.2. Muestra	80
2.6.3. Criterios de selección	81
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	82
2.7.1. Técnicas.....	82
2.8. Instrumentos	84

2.9. Validez.....	84
2.10. Confiabilidad	85
2.11. Métodos de análisis de datos	86
2.12. Aspectos éticos.....	86
III. RESULTADOS.....	87
3.1 Cuantitativo	88
3.1.1 Prueba de Hipótesis	88
3.1.2 Tablas de Análisis de Datos Cuantitativos.....	94
3.2. Análisis Cualitativo.....	109
IV. DISCUSIÓN.....	120
V. CONCLUSIONES	121
VI. RECOMENDACIONES	124
VII. PROPUESTAS	125
VIII. REFERENCIAS	126
ANEXOS	132

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué medida y de qué manera la ética pública incide en la calidad de servicio, en la sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ayacucho – 2018; para lo cual se utilizó el enfoque mixto, con un diseño de investigación descriptivo-explicativo y fenomenológico, se tuvo como hipótesis principal la ética pública incide en la calidad de servicio, en la sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ayacucho. La ruta metodológica utilizada consistió en: exploración de la realidad, planificación, ejecución, evaluación de información y comunicación, se tuvo una muestra no probabilística por conveniencia, siguiendo los criterios de exclusión e inclusión para el desarrollo cuantitativo, incorporando a 50 usuarios de los servicios de defensa pública y asistencia legal gratuita en materia penal, asistencia legal y defensa de víctimas de la sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la justicia de Ayacucho y para el desarrollo cualitativo a dos especialistas en el tema de ética pública, posteriormente se recabo datos aplicando un cuestionario a 50 usuarios de la sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la justicia de Ayacucho y una guía de entrevista estructurada a los especialistas

Entre los resultados y hallazgos se tiene que: La ética pública incide en la calidad de servicio, en la sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ayacucho - 2018; ello en merito a que se halló una relación lineal estadísticamente significativa entre ambas variables; donde el valor de la correlación es positiva considerable $r_s = 0,415$; a razón de que el p-valor es menor que 0,05. Por tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 ($r_s = 0,415$; $p < 0,05$); por otro lado, respecto al aspecto cualitativo

Palabras Clave: Ética pública, calidad de servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine to what extent and in what way public ethics affects service quality, at the headquarters of the District Department of Public Defense and Access to Justice of Ayacucho - 2018; for which the mixed approach was used, with a descriptive-explanatory and phenomenological research design, the main hypothesis was public ethics that affects the quality of service, at the headquarters of the District Department of Public Defense and Access to Justice from Ayacucho. The methodological route used consisted of: reality exploration, planning, execution, evaluation of information and communication, there was a non-probabilistic sample for convenience, following the exclusion and inclusion criteria for quantitative development, incorporating 50 users of the services of public defense and free legal assistance in criminal matters, legal assistance and defense of victims of the headquarters of the District Department of Public Defense and Access to Justice of Ayacucho and for the qualitative development of two specialists in the field of public ethics, later Data was collected by applying a questionnaire to 50 users of the headquarters of the District Department of Public Defense and Access to Justice of Ayacucho and a structured interview guide to specialists.

The results and findings include: Public ethics affects the quality of service, at the headquarters of the District Department of Public Defense and Access to Justice of Ayacucho - 2018; This is due to the fact that a statistically significant linear relationship was found between both variables; where the value of the correlation is significant positive $r_s = 0.415$; at the rate that the p-value is less than 0.05. Therefore, H_0 is rejected and H_1 is accepted ($r_s = 0.415$; $p < 0.05$); on the other hand, regarding the qualitative aspect

Keywords: Public ethics, quality of service.