



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en
la Comisaria de Familia Tumbes, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Miguel Sandoval Chima (ORCID: 0000-0001-8066-3573)

ASESOR:

Dr. Juan José Saavedra Olivos (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Piura – Perú

2020

DEDICATORIA

A mi Padre por su orientación y dedicación en mi formación, a mis hermanos por su apoyo incondicional y sabios consejos y a mi madre que desde el cielo guía mi camino.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a mi asesor de Tesis Dr. Juan José Saavedra Olivos por brindarme su asesoría para el desarrollo de la presente tesis

Un agradecimiento a los expertos que validaron los instrumentos de la investigación:

Mg. Edinson Rafael Cruz Clavijo

Mg. Gianna Fiorella Ghersi Córdova

Mg. María Yuliana Cossío Añazco

Un agradecimiento especial TNTE PNP Nélida Cristina Gamero Muñoz jefe de la Comisaria de Familia Tumbes por brindarme la autorización para la ejecución de la presente tesis



PÁGINA DEL JURADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 8:40 PM del día 02 DE JULIO DE 2020, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN LA COMISARÍA DE FAMILIA, TUMBES, 2019, presentada/o por el /la bachiller SANDOVAL CHIMA LUIS MIGUEL.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como **APTO** para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 02 DE JULIO DE 2020

DR. MEDINA GONZALES RONALD HENRY
PRESIDENTE

MG. MONJE YOVERA PAOLA FIORELLA

DR. SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSÉ

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Luis Miguel Sandoval Chima; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con DNI N° 47840854, con la tesis titulada: Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019.

Declaro bajo juramento:

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 auto plagiada; 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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Piura, enero de 2020



Br. Luis Miguel Sandoval Chima

DNI N° 47840854

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Variables y Operacionalización	16
2.2.1. Variables	16
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimientos	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de la variable calidad	16
Tabla 2	Matriz de la variable nivel de satisfacción	17
Tabla 3	Población víctimas de violencia familiar	18
Tabla 4	Muestra víctimas de violencia familiar	19
Tabla 5	Validez de expertos	20
Tabla 6	Confiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 7	Distribución de frecuencia de las variables calidad de atención y satisfacción	23
Tabla 8	Distribución del nivel de calidad de atención según la percepción de las víctimas de violencia familiar	24
Tabla 9	Distribución del nivel de satisfacción según la percepción de las víctimas de violencia familiar	25
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad y satisfacción de las víctimas	26
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad y satisfacción de las víctimas	27
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de las víctimas	28
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión empatía respuesta y satisfacción de las víctimas	29
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión aspectos tangibles y satisfacción de las víctimas	30
Tabla 15	Correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción de las víctimas de violencia	31
Tabla 16	Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de las víctimas de violencia	32
Tabla 17	Correlación entre la seguridad y la satisfacción de las víctimas de violencia	33
Tabla 18	Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las víctimas de violencia	34
Tabla 19	Correlación entre la empatía y la satisfacción de las víctimas de violencia	35
Tabla 20	Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de las víctimas de violencia	36

RESUMEN

La investigación de tesis titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019”. El estudio está basado en la definición sobre Calidad de atención por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), quienes sostienen que este término viene a ser aquella distinción entre la apreciación del usuario respecto al servicio que ha recibido y lo que esperaba que fuera este antes de haber sido atendido donde propone cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles y satisfacción definida por Setó (2004) quien indica que este término hace referencia a que tan complacido termina el cliente respecto a su apreciación por la experiencia obtenida, donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad. Presentó como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. La hipótesis general: La calidad de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. El enfoque del estudio fue el paradigma positivista, de tipo descriptiva-correlacional, de diseño no experimental; la muestra del estudio fue de 163 usuarios a los cuales se les aplicó dos cuestionarios uno que evalúa la calidad de atención y el otro que evalúa la satisfacción, validado mediante la escala ordinal de Likert con Alfa de Crombach, proyectando un resultado de 0,857 para la variable calidad de atención y 0.851 para la variable satisfacción, los datos obtenidos se dieron a conocer mediante la presentación de tablas y estadísticos descriptivos así como estadísticos correlacionales (ρ) de Spearman. Los resultados muestran que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019 ($\rho = .859^{**}$ y $\text{sig.} = .003$), además se encontró que las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes.

Palabras clave: Calidad de atención, nivel de satisfacción, víctimas de violencia familiar

ABSTRACT

The thesis research entitled "Quality of care and level of satisfaction of victims of family violence treated at the Family Commissioner Tumbes, 2019". The study is based on the definition of Quality of care by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1992), who argue that this term is that distinction between the user's appreciation for the service he has received and what he expected it to be before. If it has been attended to where it proposes five dimensions: Reliability, Responsibility, security, empathy and tangible elements and satisfaction defined by Setó (2004) who indicates that this term refers to how pleased the client ends with respect to his appreciation for the experience obtained, where it includes perceived functionality, perceived technique, trust, expectation and loyalty. He presented as a general objective: Determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of victims of family violence treated at the Family Commissioner Tumbes, 2019. The general hypothesis: The quality of care is significantly related to the level of satisfaction of the victims of family violence treated at the Tumbes Family Commissioner, 2019. The focus of the study was the positivist, descriptive-correlational, non-experimental design paradigm; The study sample was 163 users to whom two questionnaires were applied, one that assesses the quality of care and the other that assesses satisfaction, validated by the Likert ordinal scale with Cronbach's Alpha, projecting a result of 0.857 for the quality of care variable and 0.851 for the satisfaction variable, the data obtained were made known by presenting tables and descriptive statistics as well as correlational statistics (ρ) from Spearman. The results show that there is a relationship between the quality of care and the level of satisfaction of victims of family violence treated at the Family Commissioner Tumbes, 2019 ($\rho = .859^{**}$ and $\text{sig.} = .003$), it was also found that The dimensions of quality of care such as reliability, security, responsiveness, empathy and tangible elements are related to the satisfaction of victims of family violence treated at the Family Commissioner Tumbes.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, victims of family violence