



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de atención y nivel de satisfacción en las víctimas de
violencia familiar en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del
distrito de Paján, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Carbajo Beltrán, José Manuel (ORCID: 0000-0002-5800-5782)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por su orientación y dedicación exclusiva y privilegiada, en mi camino personal y profesional.

Agradecimiento

A los usuarios del sistema de Defensa Pública de Paiján, que usan el servicio con la finalidad de alcanzar justicia y equidad.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	01
II. Marco teórico	07
III. Metodología	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. Resultados	21
V. Discusión	34
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla 01	Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios víctimas de violencia familiar atendidos por el área de Asistencia Legal de la Defensoría Pública de la Sede Paiján, 2019.	21
Tabla 02	Índice de correlación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la variable grado de satisfacción de las víctimas de de violencia familiar atendidos por el área de Asistencia Legal de la Defensoría Pública de la Sede Paiján, 2019.	22
Tabla 03	Distribución de datos según la dimensión fiabilidad.	23
Tabla 04	Distribución de los datos según la dimensión aspectos tangibles.	24
Tabla 05	Distribución de los datos según la dimensión capacidad de respuesta.	25
Tabla 06	Distribución según los datos respecto de la dimensión seguridad.	26
Tabla 07	Distribución de datos según la dimensión empatía.	28
Tabla 08	Distribución de datos según la dimensión calidad técnica apreciada.	29
Tabla 09	Distribución de datos según la dimensión valor técnico apreciado.	30
Tabla 10	Distribución de datos según la dimensión calidad funcional apreciada.	31
Tabla 11	Distribución de datos según la dimensión confianza.	32
Tabla 12	Distribución de datos según la dimensión expectativas.	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

		Pág.
Gráfico 01	Tipo y diseño de la investigación	15
Grafico 02	Distribución de datos según la dimensión fiabilidad.	24
Gráfico 03	Distribución de los datos según la dimensión aspectos tangibles.	25
Gráfico 04	Distribución de los datos según la dimensión capacidad de respuesta.	26
Gráfico 05	Distribución según los datos respecto de la dimensión seguridad.	27
Gráfico 06	Distribución de datos según la dimensión empatía.	28
Gráfico 07	Distribución de datos según la dimensión calidad técnica apreciada.	29
Gráfico 08	Distribución de datos según la dimensión valor técnico apreciado.	30
Gráfico 09	Distribución de datos según la dimensión calidad funcional apreciada.	31
Gráfico 10	Distribución de datos según la dimensión confianza.	32
Gráfico 11	Distribución de datos según la dimensión expectativas.	33

RESUMEN

La investigación ejecutada por el autor se encuentra circunscrita a establecer el grado o nivel de relación que existe entre dos variables importantes, que son la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del servicio de la Defensa Pública de la Sede de Paiján, las cuales tienen la condición de haber sido pasible o ser víctimas de violencia familiar. El tipo de estudio que se ha aplicado fue el no experimental, cuyo diseño ha sido el descriptivo – correlacional y de corte transversal.

Para la investigación se tomó como muestra a setenta personas que vienen siendo usuarios del Área de Asistencia Legal de la Defensoría Pública Sede Paiján, las cuales como ya se ha referido líneas arriba tiene la condición de víctimas de violencia familiar, siendo indispensable advertir, que para ésta muestra no se ha tomado como rango el género.

Para esta investigación se ha usado como instrumentos: a) el cuestionario de Service Quality SERVQUAL y b) el cuestionario de satisfacción, cada uno adaptado a la recolección de datos para cada una de las variables en estudio.

Al haber sido sometido dichos aspectos a la aplicación del instrumento se ha tenido como resultado con respecto a la variable calidad de atención: que los encuestados han indicado como un factor de mucha importancia en la dimensión fiabilidad (82.9%), aspectos tangibles (64.3%), capacidad de respuesta (74.3%), seguridad (78.6%) y empatía (81.4%). En lo que corresponde a la variable grado de satisfacción, las dimensiones consideradas son: calidad técnica apreciada (54.3%), valor técnico apreciado (65.7%), calidad funcional apreciada (58.6%), confianza (54.3%) y expectativas (54.3%).

Y finalmente se ha evaluado la relación existente entre ambas variables, que corresponde a 0.608.

Palabras Claves: Víctimas de violencia familiar, calidad de atención, nivel de satisfacción, asistencia legal, Defensoría Pública.

ABSTRACT

The research carried out by the author is limited to establishing the degree or level of relationship that exists between two important variables, which are the quality of care and the level of satisfaction of the users and users of the Public Defense service of the Headquarters of Paiján, which have the condition of having been liable or being victims of family violence. The type of study that has been applied was non-experimental, whose design has been descriptive - correlational and cross-sectional.

For the investigation, a sample was taken of seventy people who have been users of the Legal Assistance Area of the Public Defender's Office Paiján Headquarters, which as already mentioned lines have the status of victims of family violence, being essential to note that for this sample gender has not been taken as rank.

For this research, the following instruments have been used: a) the Service Quality SERVQUAL questionnaire and b) the satisfaction questionnaire, each one adapted to the data collection for each of the variables under study.

As these aspects have been subjected to the application of the instrument, the result has been regarding the quality of care variable: that respondents have indicated as a factor of great importance in the reliability dimension (82.9%), tangible aspects (64.3%), responsiveness (74.3%), security (78.6%) and empathy (81.4%). Regarding the variable degree of satisfaction, the dimensions considered are: appreciated technical quality (54.3%), appreciated technical value (65.7%), appreciated functional quality (58.6%), trust (54.3%) and expectations (54.3%).

And finally, the relationship between both variables has been evaluated, which corresponds to 0.608.

Keywords: Victims of family violence, quality of care, level of satisfaction, legal assistance, Public Defender's Office