



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Asistencia Legal y la satisfacción del usuario alimentario
en el consultorio Jurídico Popular de Carabaylo, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Elena Elizabeth Flores Becerra

ASESOR:

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ- 2016

Página del jurado

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Presidente

Dra. Rosalía Zarate Barrial
Secretario

Dr. José Muñoz Salazar
Vocal

Dedicatoria

A mis hijas, Melissa y Luciana, a mi esposo,
por su permanente apoyo moral que día a día
estimulan mi desarrollo integral.

Elena Elizabeth Flores Becerra

Agradecimiento

A Dios, mi padre protector y guía que me da la oportunidad de compartir y aprender con las personas que de una u otra manera forman parte de mi vida.

A mi asesor Dr. José Muñoz Salazar, quien me brindó su invaluable apoyo en la elaboración de la tesis.

Declaración de Autenticidad

Yo, Elena Elizabeth Flores Becerra, identificada con DNI N°06215316 estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, con la tesis titulada “Asistencia Legal y la satisfacción del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo, 2015” Declaro bajo juramento que:

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 autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentado anteriormente para optar 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena); falsificación (representar falsamente las ideas de otro, así mismo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 05 Marzo 2016

Br. Elena Elizabeth Flores Becerra

DNI N° 06215316

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “La Asistencia Legal y la Satisfacción del usuario alimentario en el consultorio Jurídico Popular de Carabayllo, 2015”

Esta investigación es un trabajo desarrollado en el contexto del Consultorio Jurídico Popular de Carabayllo, dando a conocer la asistencia legal y su relación con la satisfacción del usuario, siendo muy importante contribuir al desarrollo de la paz social.

La investigación consta de 7 capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I : Introducción.

Capítulo II: Marco metodológico

Capítulo III: Resultados.

Capítulo IV: Discusiones,

Capítulo V: Conclusiones.

Capítulo VI: Recomendaciones.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas. Anexos.

Espero Señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
 I.INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.3 Justificación	46
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
 II.MARCO METODOLÓGICO	

2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	60
2.3. Metodología	62
2.4. Tipos de estudio	62
2.5. Diseño	63
2.6. Población, muestra y muestreo	64
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.8. Métodos de análisis de datos	72
2.9. Aspectos éticos	72
III.RESULTADOS	73
IV.DISCUSIÓN	102
V.CONCLUSIONES	110
VI.RECOMENDACIONES	113
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
APENDICE	121
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4. Certificado de validacion de instrumentos	
Anexo 5. Base de datos	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de variable 1: Asistencia Legal	60
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de variable 2: Satisfacción del usuario	61
Tabla 3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
Tabla 4.	Resultados de la validez del instrumento.	69
Tabla 5.	Resultados de la confiabilidad del cuestionario asistencia legal	70
Tabla 6.	Niveles de confiabilidad	70
Tabla 7.	Resultados de la validez del instrumento	71
Tabla 8.	Resultados de la confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario	71
Tabla 9.	Niveles de confiabilidad	72
Tabla 10.	Asistencia Legal del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	74
Tabla 11.	Atención de consulta en materia alimentos en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	75
Tabla 12.	Patrocinio Integral del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	76
Tabla 13.	Estrategia de defensa del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	77

Tabla 14	Audiencias y diligencias programadas del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	78
Tabla 15	Recepción de dadas o similares del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	79
Tabla 16	Satisfacción del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	80
Tabla 17	Accesibilidad del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	81
Tabla 18	Explica y facilita al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	82
Tabla 19	Confort y anticipo del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	83
Tabla 20	Confianza del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	84
Tabla 21	Monitoreo y seguimiento del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	85
Tabla 22	Asistencia legal y satisfacción del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	86
Tabla 23	La asistencia legal y la accesibilidad del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	87
Tabla 24	Asistencia Legal y explica y facilita al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	88
Tabla 25	Asistencia Legal y el confort y anticipo al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	89

Tabla 26	Asistencia Legal y confianza al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	90
Tabla 27	Asistencia legal y el monitoreo y seguimiento al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	91
Tabla 28	Correlación de Spearman entre la asistencia legal y satisfacción del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	93
Tabla 29	Correlación de Spearman entre la asistencia legal y accesibilidad del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	94
Tabla 30	Correlación de Spearman entre la asistencia legal y explica y facilita al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	96
Tabla 31	Correlación de Spearman entre la Asistencia Legal y el confort y anticipo al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	97
Tabla 32	Correlación de Spearman entre la asistencia legal y confianza al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	99
Tabla 33	Correlación de Spearman entre Asistencia Legal y el monitoreo y seguimiento al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	100

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Esquema del diseño de investigación correlacional	63
Figura 2	Asistencia Legal del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	74
Figura 3	Atención de consulta en materia alimentos en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	75
Figura 4	Patrocinio Integral del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	76
Figura 5	Estrategia de defensa del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	77
Figura 6	Audiencias y diligencias programadas del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	78
Figura 7	Recepción de dadivas o similares del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	79
Figura 8	Satisfacción del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	80
Figura 9	Accesibilidad del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	81
Figura 10	Explica y facilita al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	82
Figura 11	Confort y anticipo del usuario alimentario en el consultorio jurídico	83

	popular de Carabayllo	
Figura 12	Confianza al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	84
Figura 13	Monitoreo y seguimiento del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo	85
Figura 14	Asistencia legal y satisfacción del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	86
Figura 15	La asistencia legal y la accesibilidad del usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	87
Figura 16	Asistencia Legal y explica y facilita al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	88
Figura 17	Asistencia Legal y el confort y anticipo al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	89
Figura 18	Asistencia Legal y confianza al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	90
Figura 19	Asistencia Legal y el monitoreo y seguimiento al usuario alimentario en el consultorio jurídico popular de Carabayllo.	91

Resumen

En toda sociedad democrática existe un organismo de defensa pública haciendo prevalecer los derechos de las personas con menores recursos; en nuestro País en estos últimos años se ha repotenciado el Servicio de Asistencia Legal gratuita brindado por la Dirección de Defensa Pública de Carabayllo, órgano dependiente del Ministerio de Justicia y derechos humanos del Perú, que tiene dentro de sus principales postulados proteger los derechos humanos, que contribuyen al fortalecimiento de la paz social. La investigación titulada: “Asistencia Legal y la Satisfacción del usuario alimentario en el consultorio Jurídico Popular de Carabayllo 2015”; nos da a conocer en forma referencial la relación existente entre el servicio de asistencia legal y la satisfacción de las madres alimentistas usuarias.

La investigación utilizó el diseño descriptivo correlacional porque buscó la relación entre las variables, dentro de los métodos utilizados fue el hipotético deductivo, la población obtenida en el estudio es de 135 madres de familia del distrito de Carabayllo y la muestra es de 100 usuarias del Consultorio Jurídico Popular. La recopilación de datos se utilizó a través de la aplicación de encuestas en ambas variables, para luego ser procesadas estadísticamente y comprobar la hipótesis planteada.

De los resultados obtenidos se rechaza según la tabla, el p-valor = 0,001, inferior al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 con lo cual podemos concluir que existe relación positiva entre “Asistencia Legal y la Satisfacción del usuario alimentario en el consultorio Jurídico Popular de Carabayllo, 2015”. Los valores obtenidos en la Rho de Spearman es igual a 0,748** esto indica que las variables estudiadas están relacionadas positiva y significativamente y a su vez presentan una relación directa y de nivel alto.

Palabras claves: Asistencia legal y la satisfacción del usuario.

Abstract

In a democratic society there is a body of public defense by putting forward the rights of people with fewer resources; in our country in recent years it has been repowered Service Free Legal Assistance provided by the Public Defender of Carabayllo, a body of the Ministry of Justice and Human Rights of Peru, which has among its main tenets protect human rights, contributing to strengthening social peace. The research entitled: "Legal Assistance and user satisfaction food in the office of Popular Legal Carabayllo 2015"; reveals reference the relationship between legal aid service and user satisfaction obligees mothers.

The research used the descriptive correlational design because he sought the relationship between the variables within the methods used was deductive hypothetical, the population obtained in the study of 135 mothers in the district of Carabayllo and the sample is 100 users of Office legal Popular. Data collection was used through the application of surveys in both variables, then be processed statistically and test the hypothesis.

From the results it is rejected by the table, the p-value = 0.001, below the level of significance ($\alpha = 0.05$) therefore reject H_0 and H_1 is accepted with which we can conclude that there is a positive relationship between "Legal Assistance and user satisfaction food in the office of Popular Legal Carabayllo, 2015". The values obtained in the Spearman Rho is equal to 0.748 ** this indicates that the variables studied are related positively and significantly and in turn have a direct, high-level relationship.

Keywords: Legal assistance and user satisfaction.