



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR  
PÚBLICO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL  
GRATUITA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA  
PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2020**

**PRESENTADO POR**

**FERNANDO CHRISTIAN LÓPEZ CASTRO**

**SUSANA ARENAS ESTELA**

**ASESOR**

**ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR  
PÚBLICO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL  
GRATUITA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA  
Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2020”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**BR. LOPEZ CASTRO FERNANDO CHRISTIAN**

**BR. ARENAS ESTELA SUSANA**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, quiénes siempre nos apoyaron para terminar lo que empezamos y hacen que cada día seamos mejores personas y profesionales.

***Lopez Castro Fernando Christian***

***Arenas Estela Susana***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a todas las madres de familia y defensores públicos que encuestamos y entrevistamos respectivamente, quienes tuvieron la paciencia de atendernos y explicarnos lo que sentían sobre el servicio de defensa *pública*.

***Lopez Castro Fernando Christian***

***Arenas Estela Susana***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
1.1.1 Internacional .....	9
1.1.2 Nacional .....	11
1.2 Bases Teóricas .....	17
1.2.1 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público .....	17
1.2.2 Satisfacción de los Usuarios .....	23
1.3 Definición de Términos Básicos .....	25
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN .....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.1 Diseño Metodológico.....	33
3.2 Diseño muestral .....	33
3.2.1 Población.....	33
3.2.2 Muestra .....	34
3.3 Técnicas de Recolección de Datos .....	34

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	36
3.5 Aspectos Éticos	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	38
4.1 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, según los usuarios que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en Lima.	38
4.1.1.- Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.	39
4.1.2.- Identificación sobre el valor del servicio.	47
4.1.3.- Fortalecimiento del servicio.	65
4.1.4.- Medición y análisis de la calidad de servicio.	72
4.1.5.- Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.	73
4.1.6.- Infraestructura	74
4.1.7.- Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.	79
4.2 Satisfacción de los usuarios que acuden, al Centro de Asistencia Legal Gratuita, en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en Lima.	82
4.2.1.- Trato profesional durante la atención.	82
4.2.2.- Información.	89
4.2.3.- Resultados de la gestión.	91
4.2.4.- Accesibilidad	98
4.2.5.- Confianza	105
4.2.6.- Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita.	106

4.3 Gestión de la Calidad de Servicios, y Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita. ....	109
4.3.1.- ¿Por qué considera que el libro de reclamaciones no se encuentra en un lugar accesible o visible para los usuarios? .....	109
4.3.2.- ¿A qué se debe los tiempos prolongados en la espera para la atención de los usuarios? .....	110
4.3.3.- ¿Cuáles son las razones para no recomendar a la mayoría de usuarios la conciliación previa a los procesos judiciales? .....	111
4.3.4.- ¿Por qué en algunos casos no se explica a los usuarios de forma detallada o en un lenguaje sencillo y claro para que ellos entiendan las acciones legales según cada etapa del proceso?.....	111
4.3.5.- ¿Por qué no se indica claramente a los usuarios el rango de tiempo para obtener los resultados del caso en el poder judicial? .....	112
4.3.6.- ¿Cuáles son las circunstancias o motivos que están influyendo negativamente en el desempeño de los defensores públicos? .....	113
4.3.7.- ¿Por qué no se comunica por correo o telefónicamente los resultados de las acciones que se han tomado en los casos de los usuarios? .....	113
4.3.8.- ¿Cuáles son las debilidades o problemas en los canales de comunicación existentes para difundir el servicio a los usuarios?.....	114
4.3.9.- ¿Por qué no se brinda atención combinada con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) a los usuarios?.....	115
4.3.10.- ¿Por qué considera que los usuarios se sienten insatisfechos con el tiempo para la obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita? .....	115

4.3.11.- ¿Por qué cree usted que los usuarios no se sientan totalmente satisfechos con la ubicación geográfica de la sede? .....	116
4.3.12.- ¿Por qué los usuarios no se sienten totalmente satisfechos con los horarios de atención? ¿Qué medidas sugiere para mejorar esta situación? 116	
4.3.13.- ¿Qué influye en la confianza que transmiten los asesores a los usuarios del centro de asistencia legal gratuita? .....	117
4.4 Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. ....	119
4.3.1.-Componente de la Calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita. ....	121
4.3.2.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su relación con la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita. ....	123
4.3.3.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita. ....	125
4.3.4.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita. ....	127
4.3.5.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita. ....	129

CAPITULO V DISCUSIÓN .....	131
CONCLUSIONES .....	136
RECOMENDACIONES .....	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	141
ANEXO 1: CUESTIONARIO - GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS, Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTRO DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA.....	146
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	149
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	150
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	151
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	152
ANEXO 6: BASE DE DATOS.....	153
ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	154
ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	155
ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	156
ANEXO 10: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	157
ANEXO 11: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	158
ANEXO 12: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN .....	159
ANEXO 13: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN .....	160
ANEXO 14: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	161
ANEXO 15: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	162
ANEXO 16: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	163
ANEXO 17: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN.....	164

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Facilitación de formularios, para el conocimiento de las necesidades y expectativas como usuario .....	39
Tabla 2 Facilitación de información, sobre los tipos de asistencia legal .....	41
Tabla 3 Requisitos mencionados que se necesitan presentar para acceder al servicio de asistencia legal .....	42
Tabla 4 Libro de reclamaciones en lugares visibles y accesibles .....	43
Tabla 5 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas .....	44
Tabla 6 Promedio del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.....	46
Tabla 7 Atención previa, al momento de la solicitud del ticket.....	47
Tabla 8 Ubicación el lugar para ser atendido .....	48
Tabla 9 Trato amable por el asesor legal .....	49
Tabla 10 Términos adecuados usados por el asesor legal.....	50
Tabla 11 Volumen de voz adecuado utilizado por el asesor legal .....	51
Tabla 12 Velocidad en la interpretación del asesor legal.....	52
Tabla 13 Limpieza y orden en la vestimenta del asesor legal.....	53
Tabla 14 Trato profesional recibida del asesor legal .....	54
Tabla 15 Tiempo de espera para ser atendido .....	55
Tabla 16 Beneficios de la conciliación previa al proceso de conciliación.....	57
Tabla 17 Recomendaciones realizadas para la conciliación previa al proceso judicial .....	58
Tabla 18 Explicación detallada de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención.....	59

Tabla 19 Rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial .....	61
Tabla 20 Resumen descriptivo de la Identificación sobre el valor del servicio. ....	62
Tabla 21 Promedio de la Identificación sobre el valor del servicio.....	64
Tabla 22 Eficiencia en el desempeño del asesor del que recibió atención .....	66
Tabla 23 Resultados de las acciones que se han tomado comunicados a través del correo o teléfono .....	67
Tabla 24 Actualizaciones de las normas relacionadas en el caso, recibidas a través de los canales de comunicación .....	69
Tabla 25 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio.....	70
Tabla 26 Promedio del fortalecimiento del servicio .....	71
Tabla 27 Mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora .....	72
Tabla 28 Atención recibida combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad.....	74
Tabla 29 Infraestructura de la sede.....	75
Tabla 30 Acondicionamiento de la sede.....	76
Tabla 31 Resumen descriptivo de la infraestructura.....	77
Tabla 32 Promedio de la infraestructura.....	78
Tabla 33 Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. ....	79
Tabla 34 Promedio de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público .....	81
Tabla 35 Referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención.....	83
Tabla 36 Interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas.....	84

Tabla 37 Igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría .....	85
Tabla 38 Conocimiento que tiene el asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite.....	87
Tabla 39 Resumen descriptivo del trato durante la atención .....	88
Tabla 40 Promedio del del trato durante la atención .....	89
Tabla 41 Fluidez en la comunicación que ha tenido con el asesor legal .....	90
Tabla 42 Tiempo de espera para la atención en el centro de asistencia legal gratuita. ....	91
Tabla 43 Tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita. ....	93
Tabla 44 Procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita.....	94
Tabla 45 Resultados obtenidos.....	95
Tabla 46 Resumen descriptivo de los resultados de la gestión .....	96
Tabla 47 promedio de los resultados de la gestión .....	97
Tabla 48 Estado de las instalaciones del centro de asistencia legal.....	98
Tabla 49 Ubicación geográfica de las instalaciones .....	99
Tabla 50 Señalización fuera y dentro de las instalaciones .....	101
Tabla 51 Horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita. ....	102
Tabla 52 Resumen descriptivo de la accesibilidad .....	103
Tabla 53 Promedio de la accesibilidad .....	104
Tabla 54 Confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita .....	105
Tabla 55 Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita .....	106

Tabla 56 Promedio de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita .....	107
Tabla 57 Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios .....	119
Tabla 58 Chi cuadrado de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los usuarios .....	120
Tabla 59 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional .....	121
Tabla 60 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional .....	122
Tabla 61 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la información .....	123
Tabla 62 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de la información.....	124
Tabla 63 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la información .....	125
Tabla 64 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los resultados de la gestión.....	126
Tabla 65 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad .....	127
Tabla 66 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la accesibilidad.....	128
Tabla 67 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la confianza .....	129

Tabla 68 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector

Público, y la satisfacción por la confianza.....130

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Facilitación de formularios, para el conocimiento de las necesidades y expectativas como usuario .....	40
Gráfico 2 Facilitación de información, sobre los tipos de asistencia legal .....	41
Gráfico 3 Requisitos mencionados que se necesitan presentar para acceder al servicio de asistencia legal .....	42
Gráfico 4 Libro de reclamaciones en lugares visibles y accesibles.....	43
Gráfico 5 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas .....	45
Gráfico 6 Promedio del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.....	46
Gráfico 7 Atención previa, al momento de la solicitud del ticket .....	48
Gráfico 8 Ubicación el lugar para ser atendido .....	49
Gráfico 9 Trato amable por el asesor legal.....	50
Gráfico 10 Términos adecuados usados por el asesor legal .....	51
Gráfico 11 Volumen de voz adecuado utilizado por el asesor legal.....	52
Gráfico 12 Velocidad en la interpretación del asesor legal .....	53
Gráfico 13 Limpieza y orden en la vestimenta del asesor legal .....	54
Gráfico 14 Trato profesional recibida del asesor legal.....	55
Gráfico 15 Tiempo de espera para ser atendido .....	56
Gráfico 16 Beneficios de la conciliación previa al proceso de conciliación .....	57
Gráfico 17 Recomendaciones realizadas para la conciliación previa al proceso judicial .....	58
Gráfico 18 Explicación detallada de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención.....	60

Gráfico 19 Rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial .....	61
Gráfico 20 Resumen descriptivo de la Identificación sobre el valor del servicio. ..	63
Gráfico 21 Promedio de la Identificación sobre el valor del servicio .....	65
Gráfico 22 Eficiencia en el desempeño del asesor del que recibió atención.....	66
Gráfico 23 Resultados de las acciones que se han tomado comunicados a través del correo o teléfono .....	68
Gráfico 24 Actualizaciones de las normas relacionadas en el caso, recibidas a través de los canales de comunicación .....	69
Gráfico 25 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio .....	70
Gráfico 26 Promedio del fortalecimiento del servicio .....	71
Gráfico 27 Mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora .....	73
Gráfico 28 Atención recibida combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad.....	74
Gráfico 29 Infraestructura de la sede .....	75
Gráfico 30 Acondicionamiento de la sede .....	76
Gráfico 31 Resumen descriptivo de la infraestructura .....	77
Gráfico 32 Promedio de la infraestructura .....	78
Gráfico 33 Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público .....	80
Gráfico 34 Promedio de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público .....	81
Gráfico 35 Referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención ....	83
Gráfico 36 Interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas .....	84

Gráfico 37 Igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría.....	86
Gráfico 38 Conocimiento que tiene el asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite.....	87
Gráfico 39 Resumen descriptivo del trato durante la atención.....	88
Gráfico 40 Promedio del del trato durante la atención.....	89
Gráfico 41 Fluidez en la comunicación que ha tenido con el asesor legal .....	90
Gráfico 42 Tiempo de espera para la atención en el centro de asistencia legal gratuita .....	92
Gráfico 43 Tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita. ....	93
Gráfico 44 Procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita .....	94
Gráfico 45 Resultados obtenidos .....	95
Gráfico 48 Resumen descriptivo de los resultados de la gestión.....	96
Gráfico 47 promedio de los resultados de la gestión .....	97
Gráfico 48 Estado de las instalaciones del centro de asistencia legal .....	99
Gráfico 49 Ubicación geográfica de las instalaciones .....	100
Gráfico 50 Señalización fuera y dentro de las instalaciones.....	101
Gráfico 51 Horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita. ....	102
Gráfico 52 Resumen descriptivo de la accesibilidad .....	103
Gráfico 53 Promedio de la accesibilidad .....	104
Gráfico 54 Confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita .....	106
Gráfico 55 Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita .....	107

Gráfico 56 satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita .....	108
Gráfico 57 Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios .....	120
Gráfico 58 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional .....	122
Gráfico 59 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la información .....	124
Gráfico 60 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los resultados de la gestión.....	126
Gráfico 61 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad .....	128
Gráfico 62 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad .....	130

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue, establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. La investigación tuvo un enfoque mixto de diseño no experimental, la muestra fue de 298 usuarios que fueron atendidos en el en el centro de asistencia legal gratuita Lima. Respecto al tipo de atención recibida al momento de solicitar el ticket, el 19,2% no está de acuerdo. Para el 14,4% no les facilitan información sobre los tipos de asistencia legal. Para el 62,4% los centros de asistencia legal gratuita, no han presentado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita, desde su primera atención hasta ahora. El 28,2% de los usuarios entrevistados, expresaron que, la gestión de la calidad de servicios casi nunca y algunas veces se observa. El 17,5% de los usuarios, no están satisfechos con el interés que muestra el asesor legal por solucionar los problemas de los usuarios. El 13,4% no se encuentran satisfechos con el trato durante la atención. En la entrevista se encontró que, uno de los motivos que influye negativamente en el desempeño de los defensores, según lo explica el administrador es “el exceso de carga de trabajo”. La Calidad de Servicios en el Sector Público brindada, se encuentra relacionada con la satisfacción de los usuarios, en los centros de asistencia legal gratuita.

**Palabras Claves: Calidad, Satisfacción, Asistencia, Servicios.**

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to establish how the management of the quality of service in the public sector affects the satisfaction of users of the free legal assistance centers of the General Directorate of Public Defense and Access to Justice -Lima 2020. The research had a mixed approach of non-experimental design, the sample was of 298 users who were attended in the Lima free legal assistance center. Regarding the type of attention received when requesting the ticket, 19.2% disagree. For 14.4%, they do not provide information on the types of legal assistance. For 62.4%, free legal aid centers have not presented improvements in free legal advice services, from their first attention until now. 28.2% of the users interviewed expressed that the management of the quality of services is almost never and sometimes observed. 17.5% of users are not satisfied with the interest shown by the legal adviser in solving user problems. 13.4% were not satisfied with the treatment during care. In the interview it was found that, one of the reasons that negatively influences the performance of defenders, as explained by the administrator, is "the excess workload". The Quality of Services in the Public Sector is related to user satisfaction in free legal assistance centers.

***Key Words: Quality, Satisfaction, Assistance, Services.***

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la Situación Problemática

El acceso a la justicia es uno de los principios básicos del estado de derecho, la (Organización de las Naciones Unidas, 2019) sostiene que:

“Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones. Asimismo, uno de los principales obstáculos para el acceso a la justicia, o a la asesoría legales, radica en el costo de la representación y el asesoramiento jurídicos. Los programas de asistencia letrada son un componente central de las estrategias para mejorar el acceso a la justicia. En la Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho, los Estados Miembros se comprometieron a adoptar todas las medidas necesarias para prestar servicios justos, transparentes, eficaces, no discriminatorios, responsables y que promuevan el acceso a la justicia para todos, entre ellos la asistencia jurídica”

El (Banco Mundial, 2013), en conjunto con el gobierno de Perú ha trabajado en respuestas para agilizar la atención en las oficinas de la defensa pública, para ello, en los últimos años se han creado los centros ALEGRA, “la atención en estos centros es totalmente gratuita para los usuarios, ya que los honorarios profesionales de los defensores y conciliadores públicos son asumidos por el Ministerio de Justicia, y Derechos Humanos del Perú” (Banco Mundial, 2013)

En este mismo sentido, el gobierno suscribió un convenio para modernizar y darle celeridad a los servicios de justicia en el país, según informo él (Ministerio de Economía y Finanzas , 2019) suscribiendo un convenio con el Banco Mundial para

la implementación del programa: “Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, este programa según el (Ministerio de Economía y Finanzas , 2019):

“Apunta a modernizar y dar celeridad a los servicios de justicia, disminuyendo los gastos de los ciudadanos para acceder a los sistemas de justicia del país. Este componente ayuda a los ciudadanos vulnerables a acceder al apoyo para resolver disputas legales y conflictos, al igual que manejando reclamos administrativos con el Estado. Asimismo, apoya al mejoramiento y ampliación de programas existentes que proveen servicios de justicia a población vulnerable, en particular los Centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA).”

Sin embargo, uno de los principales problemas de defensa pública, es caminar por los pasillos de las diversas instancias donde se imparte justicia pues se observan filas interminables, largas esperas y poca información. En el ambiente, se escuchan frases de los justiciables sobre corrupción y abuso de poder.

“El Sistema de Justicia en el Perú adolece de una serie de debilidades siendo una de ellas la insuficiente cobertura de sus servicios. Se calcula que aproximadamente un tercio de la población peruana no puede acceder a la justicia y estos son precisamente los sectores menos favorecidos de la sociedad. Es por esto, que uno de los grandes retos de la justicia es el de ampliar este acceso. En tal sentido, es posible afirmar que existen cuatro factores que dan origen a estas dificultades: las causas territoriales, geográficas y demográficas; los problemas económicos del sistema de justicia y de los usuarios; las escasas

posibilidades de acceder a los servicios de defensa pública; y la complejidad de los trámites judiciales” (Cevallos, 2008)

Es por ello que se desea estudiar la calidad de atención que brindan los centros de asistencia legal gratuita, y el nivel de satisfacción de los usuarios, para esto fue necesario plantear los siguientes problemas de investigación:

## **1.2 Formulación del Problema**

### **Problema General**

**PG.-** ¿De qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia- Lima 2020?

### **Problemas Específicos**

**PE1.-** ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?

**PE2.-** ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?

**PE3.-** ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?

**PE4.-** ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?

**PE5.-** ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Lima 2020?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

**OG.** - Establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

#### **Objetivos Específicos**

**OE1.-** Determinar cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

**OE2.-** Conocer cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

**OE3.-** Analizar cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

**OE4.-** Determinar cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal

gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

**OE5.-** Conocer cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

### **Justificación de la Investigación**

#### **Importancia de la Investigación**

La (Secretaría de Gestión Pública, 2015) en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, sostiene que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. De allí parte la importancia de mejorar la atención a la ciudadanía, siendo el principal responsable el Estado, en su atención en general, en la provisión de bienes y servicios públicos. Asimismo, la (Secretaría de Gestión Pública, 2015) señala que, “una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas las acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano”.

Entre los aspectos señalados en las mejoras de la atención a la ciudadanía, se hace referencia a los procesos de orientación, estos según la (Secretaría de Gestión Pública, 2015) “están relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc.”

Dadas las condiciones anteriores, los centros de asistencia legal gratuita atienden a personas sin recursos económicos para contratar asesoría legal privada, o personas con una o más condiciones de vulnerabilidad, este es el caso de niños y niñas sin cuidados parentales, personas adultas mayores o con discapacidad, mujeres víctimas de toda forma de violencia, entre otras, estas circunstancias hacen en la mayoría de los casos más compleja, y difícil la posibilidad de acceder al sistema de justicia para proteger sus derechos o restituirlos ante una afectación concreta. Según (Zeballos, 2019):

“La Defensa Pública se ha convertido, en una necesidad vital para las personas que viven en condiciones de exclusión social y es, sin duda, la cara visible del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que interactúa permanentemente con el ciudadano de a pie... La calidad de una democracia se mide también por el nivel de acceso a la justicia al que pueden aspirar las personas, y para ello el sistema de justicia requiere necesariamente de la Defensa Pública”

En la (Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, 2019) “Los Centros de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA brindan un servicio legal integral y de calidad para la población en especial a los que menos recursos tienen, reuniendo a la Defensa Pública en Familia, Civil y Laboral, la Defensa de Víctimas y los Centros de Conciliación Gratuitos.”

Por lo antes expuesto se puede precisar que la presente investigación tendrá aportes significativos para mejorar el desarrollo de los componentes de la calidad de servicio, y en consecuencia lograr mayor satisfacción en los usuarios. Asimismo, la investigación podrá ser consultada, y tomada como referencia para futuras investigaciones.

La investigación sobre la gestión de la calidad de servicio del sector público, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, fue viable, porque los autores contaron con los recursos materiales, económicos, y el tiempo necesario para el desarrollo de la misma.

En cuanto a la recolección de datos, la misma fue viable porque se tuvo acceso a la información, y a los centros para lograr el aporte de los usuarios, en cuanto a la percepción de la calidad del servicio, y el grado de satisfacción que este les genera. Respecto a la metodología utilizada en la presente investigación, encontró que, fue no experimental, porque no se manipuló ninguna variable, con un enfoque mixto, de diseño descriptivo. En la que se utilizaron la técnica de encuesta y entrevista, para la recolección de la información.

La estructura de la presente investigación, se describe a continuación:

En el Capítulo I: Marco Teórico, se presentan los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos relacionados con la gestión de la calidad de servicios en el sector público, y la satisfacción de los usuarios.

En el Capítulo II: Preguntas y operacionalización, se muestran las preguntas formuladas en la presente investigación, la concepción, viabilidad, y la matriz de operacionalización de variables, con la definición conceptual, y operacional de las variables en estudio, así como también, se presentan las dimensiones e indicadores.

Luego se presenta el Capítulo III: Metodología de la Investigación, en el cual, se ostenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadística para el procesamiento de la información, y los aspectos éticos considerados para el desarrollo de la presente investigación.

En el Capítulo IV: Resultados y propuesta de valor, se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de la entrevista y el cuestionario, en cumplimiento con los objetivos planteados.

En el Capítulo V: Discusión, se presentan las diferencias y similitudes, de los resultados obtenidos en la presente investigación, con los resultados encontrados por otros autores.

Continuamente, se presentan las conclusiones, y recomendaciones, las mismas que, se encuentran relacionadas directamente con los problemas y objetivos de la presente investigación.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **1.1.1 Internacional**

La autora (Valencia, 2018) en la investigación “Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito” desarrollo el siguiente objetivo:

“Determinar la cultura organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del centro de mediación en el Distrito Metropolitano de Quito. La investigación se centró en una metodología de tipo cuantitativo y cualitativo, es decir mixto. Entre los resultados obtenidos se tiene que, el 53,97% de usuarios están totalmente de acuerdo con el plazo que se establece dentro del servicio que se brinda. Asimismo, el 46,03% de usuarios están totalmente de acuerdo con el interés que se presta para la resolución de problemas en el servicio que se brinda. Por otro lado, el 39,07% de usuarios están totalmente de acuerdo con las instalaciones con las que se cuenta para brindar el servicio. La menor puntuación referente a las instalaciones con las que se cuenta para brindar el servicio está en total desacuerdo, corresponde al 1,99% de usuarios encuestados. Estos resultados permitieron concluir que, Con respecto a la calidad del servicio que se brinda por parte del Centro de Mediación de la Defensoría Pública del Ecuador, cabe indicar que, de acuerdo a la percepción manifestada por los usuarios, el servicio es de calidad, ya que, se cuenta con las herramientas, conocimiento suficiente para

satisfacer las necesidades demandadas por quienes reciben el servicio. En la investigación también se determinó el nivel de satisfacción que tienen los usuarios que recibieron el servicio, resultado que se obtuvo a través de la agrupación de las dimensiones estudiadas.”

En el artículo “Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad” de los autores (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010) se plantearon como objetivo principal determinar la calidad del servicio público local percibido por los ciudadanos, y sus repercusiones sobre su satisfacción y credibilidad, en ese sentido (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010) sostiene que:

“El análisis realizado puede parecer meramente descriptivo, pero el establecimiento de cuáles son los factores determinantes de la calidad y, por las relaciones mostradas, de la satisfacción y credibilidad, parece suficientemente importante como para posponer el análisis causal de las relaciones establecidas. Los resultados de la encuesta reflejan que los ciudadanos consideran relevante la generación de un mayor ambiente de confianza. Esto no es más que el resultado del proceso de las mejoras de anteriores apartados. De este modo, el nivel de confianza que se va alcanzando influye en la satisfacción del ciudadano. Los resultados de la investigación apoyan la idea de mejorar la calidad percibida del servicio prestado al ciudadano para aumentar la credibilidad que confieren a las administraciones, y que puede ser el elemento para medir el nivel de éxito que se obtiene. La calidad, de manera directa y de forma indirecta

por medio de la satisfacción, influye de manera muy fuerte en la credibilidad; por ello el determinar sus factores nos ayuda a mejorar los servicios públicos por medio de la modernización de los mismos, que supone basarse en la opinión o percepción de los ciudadanos. Para terminar las conclusiones sobre los resultados, es de destacar que los aspectos que más valoran los ciudadanos del servicio público son la amabilidad de los empleados y el conocer a quién debe dirigirse para solucionar sus problemas. En el otro extremo, como menos valorados, se sitúan el cumplimiento de las promesas municipales y la repercusión que sus ideas han tenido en los posibles cambios en la gestión municipal”

### **1.1.2 Nacional**

En la investigación de (Matta, 2018) titulada “Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada” se planteó como objetivo general:

“Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015. El método científico empleado en este estudio aborda un enfoque cuantitativo, asimismo el nivel del estudio fue correlacional. Entre los resultados obtenidos se tiene que: el 65% de los informantes afirman que la calidad de los servicios de la Defensa Pública es mala, el 27,5% refieren que el nivel de la calidad es regular y solo el 7,5% manifiestan que existe una buena calidad de servicios. El 27% de los informantes perciben que en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la capacidad de

respuesta es mala, asimismo el 22,5% mencionan que la atención es regular cuando la capacidad de respuesta es buena, otros 22,5% refieren que la atención es buena cuando la capacidad de respuesta también lo es, y un 20% manifiesta que las atenciones regular cuando la capacidad de respuesta es moderada. De los resultados obtenidos se concluye que la calidad de servicios en las consultas legales no se relaciona con la atención brindada a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015. Ya que se aprecia el Rho de Spearman - 0,052 con una significancia de  $7,750 > a 0,05$ ”

En la tesis de (Navarro, 2018) denominada “Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016” se planteó como objetivo general:

“Determinar la relación que existe entre la gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016. La investigación fue de un enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo-correlacional. De los resultados el 30.58% de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular, y un 23.02% un nivel deficiente. El 32.30% de los usuarios perciben una organización en un nivel eficiente, el 43.99% perciben un nivel regular y un 23.71% un nivel deficiente. Según los datos obtenidos, el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo. Estos resultados permitieron concluir que, la variable gestión del defensor público penal está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman.”

El autor (Carbajal, 2017) en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República-2016” se planteó como objetivo principal:

“Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016. El enfoque de la investigación cuantitativo, de nivel correlacional. Entre los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los usuarios que acuden al módulo de atención al ciudadano del Congreso de la República manifiestan recibir una calidad “regular” de servicio, lo que representa el 41.6% de la muestra, así mismo el 31,1% recibe una calidad de servicio “buena”, por último 27,3% recibe una calidad de atención “Mala”. Por otro lado, el 48% percibe una satisfacción “media”, el 26,3% tiene una “Baja” satisfacción, y por último 25,7% de ellos tienen una percepción de satisfacción “Alta”. Concluyendo que, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. Considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable calidad de servicio a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.”

En la investigación de (Valverde, 2017), titulada “Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017” se planteó como objetivo general:

“Desarrollar las cualidades, habilidades, capacidades, competencias y valores fundamentales de los trabajadores, pertenecientes al Poder Judicial en la 105 provincia de Sihuas, cuya finalidad será la de generar eficacia organizacional y personal. La metodología de investigación tuvo un diseño descriptivo, entre los resultados obtenidos presenta que: El 84.75% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Fiabilidad, el 15.25% restante manifestaron una satisfacción en dicha dimensión. Seguidamente, el 88.14% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron una insatisfacción como usuarios en la dimensión Sensibilidad, el 11.86% restante manifestaron satisfacción. Por otra parte, el 76.27% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron insatisfacción en la dimensión Tangibilidad, el 23.73% restante manifestaron satisfacción. En la dimensión Aseguramiento, el 71.19% de los trabajadores del Poder Judicial de Sihuas manifestaron insatisfacción, y el 28.81% se encuentra satisfecho, finalmente el 59.3% se encuentra insatisfecho en la dimensión Empatía, y el 40.7% restante manifestaron satisfacción.”

En el trabajo de investigación de (Rojas, 2017), titulado “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016” se señaló que:

“El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016, a través de la metodología cuantitativa, no experimental, de nivel descriptivo- correlacional. Entre los resultados obtenidos presenta que, el 18,1% de pobladores evidencia que nunca los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 24.6% refiere que casi nunca, el 23.2% de pobladores menciona que a veces los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, el 10.1% afirma que casi siempre, y un 23.9% que siempre se cumple con los tiempos esperados durante el trámite documentario. También, el 17.4% de pobladores considera que nunca el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario, un 13.0% refiere que casi nunca, el 23,9% de pobladores menciona que a veces la municipalidad facilita el libro de reclamaciones, un 19.6% afirma que casi siempre y un 26.1% que siempre la municipalidad facilita el libro de reclamaciones. Concluyendo que, existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016.”

En la investigación de (Hernández W. , 2013) titulada “Plan piloto para la mejora del servicio de defensa pública para el ciudadano que demanda alimentos” se sostiene que:

“El objetivo de las usuarias está definido por el tipo de consulta y trámite que desean efectuar en el Consultorios Jurídicos Populares. La mayoría de usuarias son personas que van a ver al defensor público porque ya tienen un proceso abierto (usuarias antiguas). Una menor parte corresponde a usuarias nuevas. El motivo principal por el que se recurre a los Consultorios Jurídicos Populares (CJP) es la temática de pensión de alimentos, incluidas todas sus variantes: pensión de alimentos, luego con una mucha menor proporción aumento de la pensión. El 74% de las usuarias antiguas manifiesta haber sido víctima de maltrato psicológico de parte de quien ha demandado. La cifra promedio de víctimas de violencia psicológica es prácticamente la misma. Entre los resultados también se señala que, la mayoría de usuarias que acudieron a las sedes de Independencia y El Agustino estima que el defensor público comprende su problema 99% y 85%, respectivamente. La situación en el CJP de Ventanilla es distinta, la mitad de las encuestadas 49% manifiesta que siente que el defensor público sí comprende su problema, mientras que el 51% opina lo contrario. En resumen, los defensores públicos transmiten la información necesaria, pero sin guías institucionales que homogenicen lo que cada usuaria recibe en forma oral y/o escrita. Las consecuencias sobre cuánto se captan del mensaje dependen tanto del defensor como de otros factores que éstos no pueden controlar.”

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público**

La Secretaría de Gestión Pública de la (Presidencia del Consejo de Ministro, 2019), en materia de calidad y atención al ciudadano, aprobó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP), herramienta de gestión orientada a la mejora de los bienes y servicios en beneficio de las personas. En esta norma la (Presidencia del Consejo de Ministro, 2019) sostiene que:

“La Gestión de la calidad de Servicio en el Sector Público, está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de quienes reciben el bien o servicio ofrecido. En ese sentido la norma establece los puntos de referencia para que las entidades públicas adopten acciones que permitan mejorar la provisión de bienes y servicios que satisfacen la necesidad y expectativa de las personas. La gestión de la calidad de servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medir y analizar la calidad de servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección, cultura de calidad en el servicio a las personas”

El servicio de defensa pública sigue un proceso en las atenciones, particularmente en el patrocinio legal en materia de alimentos, es el siguiente:

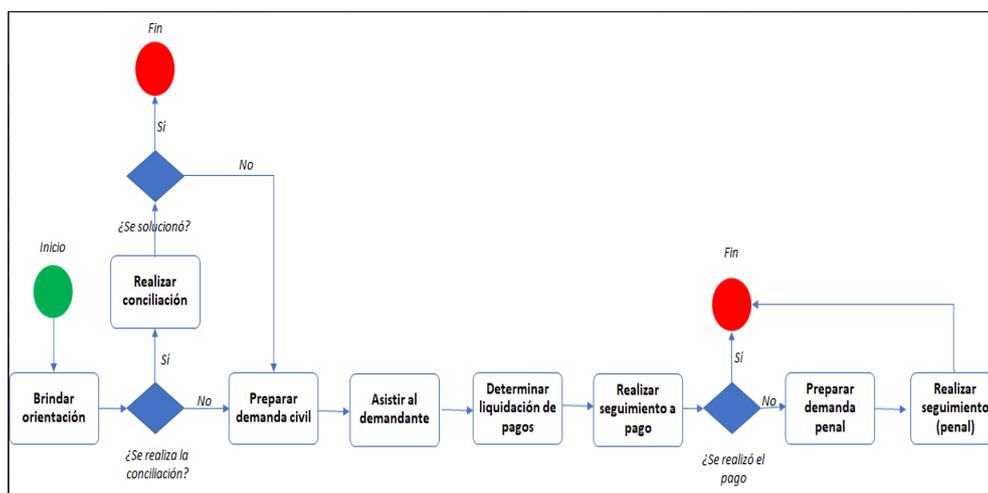


Figura 1 Diagrama de flujo del servicio de defensa pública

### 1.2.1.1 Conocer las necesidades y expectativas de las personas

En el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, elaborado por la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) sostiene que:

“La entidad debe aplicar este componente de manera inicial y periódica, considerando que la información recabada servirá de insumo para la aplicación de los otros componentes que conforman el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio. Para ello, corresponderá que la entidad: Defina los medios y métodos que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas, incluyendo como mínimo la información proveniente del Libro de Reclamaciones. Asegure el correcto procesamiento y sistematización de la información recabada. Garantice que la información recabada sea consistente y basada en evidencias, considerando que esta podría ser requerida por otras entidades del Estado. Segmente los resultados, diferenciando

principalmente el perfil de las personas y las características de los bienes y servicios solicitados.”

#### **1.2.1.2 Identificar el valor del servicio**

Sobre identificar el valor del servicio, en el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, elaborado por la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) explica que:

“Este componente sugiere que, con base en las necesidades y expectativas de las personas, la entidad realice la revisión del valor de los bienes y servicios que ofrece e identifique la necesidad de reestructurar o diseñar nuevos bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia. Para ello, corresponderá que la entidad:

Determine qué, para qué, para quién, cómo y cuándo se entregan los bienes y servicios. Vincule las necesidades y expectativas de las personas, previamente segmentadas, con las características de los bienes y servicios que ofrece la entidad, o diseñe los nuevos bienes y servicios que cubrirían dichas necesidades y expectativas dentro del ámbito de competencia de la entidad, procurando la mejora de su productividad. Analice e identifique las oportunidades del entorno en beneficio de las personas. Enuncie el valor público de los bienes y servicios en relación con las necesidades y expectativas de las personas y el entorno.”

### **1.2.1.3 Fortalecer el servicio**

Para fortalecer el servicio, en el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, elaborado por la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) se explica que:

“Este componente sugiere que, con base en la identificación del valor del servicio, la entidad determine e implemente los elementos de los bienes y servicios que deban ser diseñados, mejorados o reestructurados, lo que en consecuencia conllevaría a su entrega adecuada y oportuna, y a la mejora de la experiencia personas- Estado. Los elementos de los bienes y servicios pueden ser el personal, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnología, condiciones en la entrega u otros específicos. Determine la cadena de valor del servicio, basado en el valor público que se requiere producir o maximizar. Efectúe el análisis sobre la necesidad de alineamiento de la estructura organizacional para soportar los bienes y servicios, sujeto a la propuesta de la entidad sobre los cambios de las normas sustantivas que apliquen, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Operaciones (MOP), el Manual de Perfiles de Puestos (MPP), entre otros, justificado en el valor público de los bienes y servicios. Proponga la creación, modificación, derogación y adaptación de políticas, planes y otros relacionados a los bienes y servicios. Establezca y aplique métodos que permitan el desarrollo de la capacidad, conocimiento y desempeño del personal.

Asegure la provisión oportuna de recursos y que los mismos sean idóneos y relacionados con la generación de valor de los bienes y servicios. Aquellos recursos provistos por terceros se sostienen en la

clarificación de necesidades por parte de la entidad y en formalizar acuerdos de nivel de bienes y servicios que contribuyan al uso adecuado de los recursos del Estado. Defina los canales de entrega (presencial, virtual u otro) que permitan ofrecer el valor de los bienes y servicios a las personas. Defina los canales de comunicación. Mejore los procesos y procedimientos, tomando como principal insumo las necesidades y expectativas de las personas. Proporcione y mantenga un ambiente de trabajo adecuado para las personas que integran la entidad, sustentado en reglamentaciones existentes sobre seguridad y salud en el trabajo o similares. Mejore y mantenga las condiciones de entrega en el espacio de contacto habitual con las personas, asociados a la agilidad, oportunidad y pertinencia.”

#### **1.2.1.4 Medir y analizar la calidad de servicio**

Para medir y analizar la calidad de servicio, en el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, elaborado por la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) se sostiene que:

“Este componente sugiere que la entidad aplique mediciones de los indicadores de calidad de forma periódica y que a partir de los resultados se tomen decisiones en pro de la mejora de los bienes y servicios. Para esto, corresponde que la entidad: Defina indicadores asociados principalmente a la conformidad de los bienes y servicios, el grado de satisfacción de las personas, su eficacia y eficiencia, entre otros. Establezca la frecuencia, métodos y mecanismos de medición y análisis de los resultados. Determine oportunidades de mejora, sustentado en

los resultados obtenidos y que podrían servir de insumo para el conocimiento de necesidades y expectativas de las personas.”

#### **1.2.1.5 Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección**

El Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, según el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, elaborado por la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) consiste en que:

“La Alta Dirección de cada entidad debe demostrar su liderazgo y compromiso con la norma técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios de manera activa y visible, para lo cual corresponderá que: Comprendan el enfoque de esta norma centrado en entender las necesidades y expectativas de las personas. Generen permanentemente las condiciones que permitan a la entidad implementar lo requerido. Aseguren los recursos para su implementación. Coadyuven en reducir barreras de cambio. Promuevan y participen en los espacios de articulación que demanden el fortalecimiento de los bienes y servicios, sean estos entregados directamente por la entidad o como parte de una cadena de trámite o evento de vida en el que participan diferentes entidades. Aseguren los mecanismos de seguimiento y medición de los resultados de la implementación de este documento normativo y la toma de decisiones a partir de estos. Comuniquen los logros de la implementación, entre quienes integran la entidad, y sea referente del éxito de su aplicación en otras entidades del Estado. Promuevan la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.”

### **1.2.1.6 Cultura de calidad de servicio**

La cultura de calidad de servicio, según el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, elaborado por la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) consiste en que:

“La entidad implemente acciones que les permita a las personas que integran la entidad interiorizar la calidad de bienes y servicios en sus comportamientos y actividades diarias. Para ello, corresponde que la entidad: Identifique qué comportamientos no contribuyen al logro de la calidad de bienes y servicios, y determine acciones de cambio. Estimule la contribución de las personas que integran la entidad, con ideas y propuestas, de mejora sobre la calidad de lo ofrecido. Promueva el trabajo y el uso compartido de conocimientos en equipo”

### **1.2.2 Satisfacción de los Usuarios**

La satisfacción se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública, los conductores que impactan en la satisfacción de las personas, según la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) “son aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas”, según el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, estos conductores deben ser considerados en el desarrollo de los componentes del modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio, así como durante la implementación de la norma técnica. La satisfacción de los usuarios se puede evaluar según la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) a través de los siguientes conductores:

“Trato profesional durante la atención, referido a las acciones que asume el servidor público y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio a través de los diferentes canales de atención y de entrega con los que cuente la entidad pública. Este conductor comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros.

Información, referido a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, quienes tienen a su disposición el buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida contribuya con la mejora de los servicios que brinda la entidad.

Tiempo, se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

Resultado de la gestión/entrega, se refiere a la capacidad de la entidad de brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega final. El resultado de la gestión depende de la aplicación oportuna y eficiente de los

procedimientos y normativa vigente, así como la facilidad con la que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

Accesibilidad, está referido a la facilidad para acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona. Estos pueden ser brindados a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, e identificar horarios de atención que permitan a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio. Confianza, se refiere a la confianza y legitimidad que la entidad pública genera en las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o servicio demandado.”

### **1.3 Definición de Términos Básicos**

**Empatía:** “Es una comunicación emotiva de una persona hacia otra que en la vida diaria es ajena a ella, habitualmente demuestra que puede conectarse y responder de una manera adecuada a los menesteres del otro, como parte de las habilidades sociales que se debe poseer al estar a cargo de un determinado grupo; es decir que permite tener acercamiento a las conductas, formas de pensar, de actuar y emociones; estas son capacidades que se solicitan para el trato con las personas” (Campos, 2017)

**Derecho de defensa:** “Garantía Constitucional a través de la cual toda persona tiene el derecho fundamental, inviolable e irrestricto a ser asistido por un abogado de su libre elección o, en su caso, por un defensor público, con quien se comunique libre y privadamente. Dicho derecho se ejerce bajo las prerrogativas de un plazo razonable, a fin que el abogado defensor, ya sea el de libre elección o el defensor público, prepare su estrategia de defensa.” (Decreto Supremo N° 017-2019-JUS, 2019)

**Defensor Público:** “Es el abogado perteneciente al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que asume la defensa técnica, ante la subrogación del abogado defensor privado del usuario, la ausencia de éste o la negativa del usuario de designar un abogado de su libre elección, a solicitud del órgano jurisdiccional que lo convoque para la realización de una audiencia con carácter de inaplazable.” (Decreto Supremo N° 017-2019-JUS, 2019)

**Defensor/a Público/a de Asistencia Legal:** “El/La Defensor/a Público/a de Asistencia Legal cumple las siguientes funciones: a) Brindar servicio de absolución de consultas legales y/o patrocinio legal gratuitos en materia de derecho de familia, civil, laboral, administrativo de manera personal, oportuna y eficiente, garantizando el debido proceso y respeto de los derechos de los usuarios del servicio ante fiscalías y juzgados. b) Participar en las labores de difusión del servicio. c) Brindar información oportuna sobre los casos de su competencia cuando la Dirección General lo requiera.” (Ministro de Justicia y Derechos Humanos, 2019)

**Usuarios:** “Son aquellos ciudadanos en la condición de denunciados, detenidos, investigados, imputados o acusados, respecto de los cuales el órgano jurisdiccional solicita el servicio de defensa pública para asegurar y salvaguardar su derecho de defensa en las audiencias con carácter de inaplazable programadas por los

órganos jurisdiccionales, cuando estos no cuenten con abogado defensor de su libre elección.” (Decreto Supremo N° 017-2019-JUS, 2019)

**Liderazgo:** “Una definición común lo explica como un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo común” (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019)

**Servicio Público:** “El servicio público para el Perú es una noción constitucional y por tanto, ilumina nuestro ordenamiento, y además es una idea-fuerza con una gran carga política: por medio de la creación y mantenimiento de servicios públicos el estado se legitima, y cumple con su finalidad esencial de garantizar el bienestar de la población” (Huapaya, 2015)

## CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN

Uno de los principales problemas de defensa pública, es caminar por los pasillos de las diversas instancias donde se imparte justicia, en ellas se observan filas interminables, largas esperas y poca información.

“El Sistema de Justicia en el Perú adolece de una serie de debilidades siendo una de ellas la insuficiente cobertura de sus servicios. Se calcula que aproximadamente un tercio de la población peruana no puede acceder a la justicia y estos son precisamente los sectores menos favorecidos de la sociedad. Es por esto, que uno de los grandes retos de la justicia es el de ampliar este acceso. En tal sentido, es posible afirmar que existen cuatro factores que dan origen a estas dificultades: las causas territoriales, geográficas y demográficas; los problemas económicos del sistema de justicia y de los usuarios; las escasas posibilidades de acceder a los servicios de defensa pública; y la complejidad de los trámites judiciales” (Cevallos, 2008)

Ante esta problemática se propuso el estudio de la calidad de atención que brindan los centros de asistencia legal gratuita, y el nivel de satisfacción de los usuarios, por lo cual se realizaron las siguientes interrogantes:

¿De qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia- Lima 2020?

- ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?

- ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Lima 2020?
- ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Lima 2020?
- ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?
- ¿Cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020?

Bajo la concepción de lo antes expuesto se planteó como objetivo principal: establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. La (Secretaría de Gestión Pública, 2015) sostiene que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. De allí parte la importancia de mejorar la atención a la ciudadanía, siendo el principal responsable el Estado, en su atención en general, en la provisión de bienes y servicios públicos. Asimismo, la (Secretaría de Gestión Pública, 2015) señala que, “una buena atención a la ciudadanía involucra prestar

servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas las acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano”.

La presente investigación, se consideró viable, porque los autores contaron con los recursos materiales, económicos, y el tiempo necesario para el desarrollo de la misma. En cuanto a la recolección de datos, la misma fue viable porque se contó con acceso a la información, y a los centros para lograr el aporte de los usuarios, en cuanto a la percepción de la calidad del servicio, y el grado de satisfacción que este les genera.

### 3.1 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
<b>Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público</b>	La Gestión de la calidad de Servicio en el Sector Público, está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de quienes reciben el bien o servicio ofrecido. En ese sentido la norma establece los puntos de referencia para que las entidades públicas adopten acciones que permitan mejorar la provisión de bienes y servicios que satisfacen la necesidad y expectativa de las personas. Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP	La gestión de la calidad de servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: Conocer las necesidades y expectativas de las personas, Identificar el valor del servicio, Fortalecer el servicio, Medir y analizar la calidad de servicio, Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, Cultura de calidad en el servicio a las personas. Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP	Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas	Fuentes de información existentes	Grado de facilitación de documentos informativos a los usuarios	Escala de Likert  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
					Grado de facilitación sobre los tipos de asistencia legal	
					Nivel de información sobre los requisitos necesarios de acceso al servicio de asistencia legal	
				Libro de Reclamaciones	Nivel de visibilidad y accesibilidad del libro de reclamaciones	
			Identificación sobre el valor del servicio	Protocolo de atención del servicio	Nivel de atención previa al solicitar el ticket de atención para el servicio	
					Nivel de ubicación de la sala espera para ser atendido	
				Características del servicio	Nivel de amabilidad recibida del asesor legal	
					Nivel de entendimiento de los términos utilizados por el asesor legal en la atención	
					Nivel del volumen de voz utilizado por el asesor legal	
					Nivel de la velocidad con la que habla el asesor legal, en función del entendimiento	
					Grado de limpieza y orden de la vestimenta del asesor	
					Nivel del trato profesional del asesor legal	
					Grado del tiempo de espera para ser atendido	
					Grado de información recibida acerca de los beneficios de la conciliación previa al proceso judicial	
					Grado de recomendaciones para realizar la conciliación previa al proceso judicial	
					Grado de explicación de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención	
			Grado de explicación sobre el rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial			
			Fortalecimiento del servicio	Desempeño del personal	Grado de eficiencia del desempeño del asesor	
					Canales de comunicación para difundir el servicio a las personas	
				Nivel de recepción de actualizaciones de las normas, a través de los canales de comunicación		
Medición y análisis de la calidad de servicio	Indicadores para el seguimiento del plan de mejoras	Grado de mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita				
Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio	Nivel de atención combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones				
Infraestructura	Infraestructura de la Sede	Nivel de la infraestructura de la sede				
	Acondicionamiento	Nivel de acondicionamiento de la sede (iluminación, señalización)				

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
<b>Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita</b>	La satisfacción se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)	Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita se mide a través de los elementos que impactan en las necesidades y expectativas de las personas como: el trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultados de gestión/ entrega, accesibilidad, y confianza. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)	Trato profesional durante la atención	Profesionalismo	Nivel de satisfacción respecto del profesionalismo del asesor legal durante su atención	Escala de Likert  1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Indiferente 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho
				Empatía	Nivel de satisfacción respecto del interés que muestra el asesor legal por solucionar problemas	
				Igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio	Nivel de satisfacción respecto de la igualdad en el trato por parte del asesor legal en el centro de asesoría	
				Conocimiento	Nivel de percepción sobre el conocimiento del asesor legal que le atiende en los procesos o trámites	
			Información	Comunicación fluida	Grado de fluidez de la comunicación con el asesor legal	
			Resultados de la gestión	Tiempo de espera del ciudadano para atención	Nivel de satisfacción respecto al tiempo de espera para su atención en el centro de asistencia legal gratuita	
				Tiempo en la obtención de resultados de la gestión	Nivel de satisfacción respecto al tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita	
				Procedimientos	Nivel de satisfacción en cuanto a los procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita	
			Nivel de satisfacción sobre los resultados obtenidos			
			Accesibilidad	Infraestructura	Nivel de satisfacción sobre el estado de las instalaciones del centro de asistencia legal	
					Nivel de satisfacción sobre la ubicación geográfica de las instalaciones	
					Nivel de satisfacción sobre la señalización fuera y dentro de las instalaciones	
			Horarios de atención	Nivel de satisfacción sobre los horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita		
Confianza	Confianza	Nivel de confianza transmitido por el asesor del centro de asistencia legal gratuita				

**Elaboración: Propia**

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño Metodológico**

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) el enfoque mixto representa:

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.

Considerando lo antes expuesto, la presente investigación tuvo un enfoque mixto, de diseño no experimental, porque no se procedió a la manipulación de las variables, solo se recopiló la información directamente de la realidad, y se organizó para su respectivo análisis. También siguió un nivel descriptivo porque se pretendió establecer como la gestión de la calidad del servicio, incidieron en la satisfacción de los usuarios.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **3.2.1 Población**

La población según (Arias, Villasís, & Miranda, 2016) “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

En la presente investigación la población estuvo representada por 1441 usuarios que fueron atendidos en el 2019, en el centro de asistencia legal gratuita Lima.

La segunda población, estuvo compuesta por 13 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos.

### 3.2.2 Muestra

La muestra se entiende como una la representación significativa de la población. En el caso de la presente investigación se tomó en consideración, un subgrupo de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, para definir el tamaño de la muestra fue necesario aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Muestra

N = 1441 usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, Lima

p = 0,43 probabilidad de que, los usuarios se encuentren muy satisfechos

q = 0,57 probabilidad de que los usuarios no se encuentren muy satisfechos

$\alpha$  = 0,05 Nivel de significación al 95% de confianza

Z = 1,96 Valor de la Normal al 95% de confianza

E = 0,05 Error

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{1,96^2(0,43)(0,57)(1441)}{(0,05^2)(1441 - 1) + (1,96^2)(0,43)(0,57)}$$

n = 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

La segunda muestra, estuvo conformada por 4 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos. Los cuatro defensores públicos fueron seleccionados de una lista de los 13 defensores públicos, en total que laboran en el centro de asistencia legal gratuita de Lima, esta selección fue realizada de manera aleatoria, utilizando la función ALEATORIO.ENTRE, de la aplicación de Microsoft Excel. El supervisor por ser el único que labora en el Centro de Asistencia Legal Gratuita, fue tomado como muestra en la presente investigación.

### 3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. En la investigación se implementó la técnica de la encuesta, esta pudo ser utilizada a través de diferentes modalidades como la guía de entrevista, los cuestionarios, lista de cotejos, entre otros, para efectos del desarrollo de la presente investigación se elaboró un cuestionario que permitió conocer la calidad de atención que reciben los usuarios de los centros de asesoría legal gratuita, y a su vez el grado de satisfacción en referencia al servicio. El cuestionario consta de dos partes que se midieron a través de la escala de Likert, con valor cualitativo de 1 al 5, dicho instrumento contó con la validación mediante el juicio de expertos, que certificaron que, el cuestionario cumple con los criterios pertinentes para el estudio (anexo 2 -5).

Por otro lado, se utilizó la técnica de entrevista, según (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014), señalan que: “La entrevista no estructurada o no directa (porque establecen preguntas concretas y precisas de antemano), es un diálogo abierto y libre entre el investigador y el investigado sobre un tema específico y concreto”.

Por lo tanto, en la presente investigación se realizó una entrevista de 13 preguntas de respuestas abiertas, aplicada a 4 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos.

Para determinar la confiabilidad del primer cuestionario de los trabajadores se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual según (Oviedo & Campo, 2005) consiste en:

“Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de

Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja”.

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,870 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es altamente confiable.

**Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Válido	298	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	298	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	38

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

### 3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Las técnicas de gestión, y estadísticas para el procesamiento de la información, serán las siguientes:

1. Se aplicó el cuestionario diseñado para la recolección de la información relacionada a las variables de estudio.
2. Se organizó, y verificó que los cuestionarios estuvieran contestados en su totalidad

3. Se creó una base de datos en el software estadístico SPSS versión 25 en español, para almacenar las respuestas obtenidas por los usuarios de los centros de asesoría legal gratuita
4. A través del software estadístico SPSS versión 25 en español, se realizó el análisis de los datos obtenidos, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas.
5. Se procedió a realizar una entrevista, partiendo de los resultados cuantitativos.
6. Luego, se establecieron las conclusiones de la investigación dando respuesta a cada uno de los objetivos
7. Finalmente se procedió a realizar las recomendaciones pertinentes para mejorar la calidad de atención, y el grado de satisfacción de los usuarios de los centros de asesoría legal gratuita en Lima.

### **3.5 Aspectos Éticos**

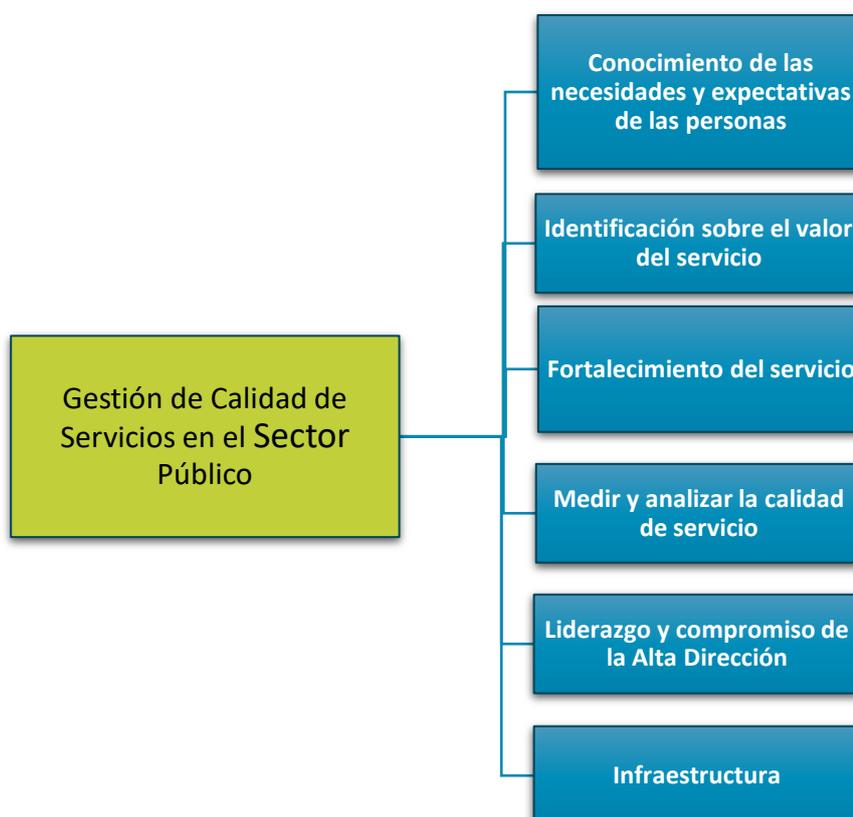
Los aspectos éticos del estudio, siguieron lo establecido en las normas de la Universidad San Martín de Porres, y del Instituto de Gobierno y Gestión Pública, es decir, se respetó la propiedad intelectual de las obras consultadas durante el desarrollo de la investigación, se respetó el anonimato de los usuarios que participaron en la recolección de datos. Finalmente se garantizaron que los resultados obtenidos solo fueron utilizados con fines académicos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, según los usuarios que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en Lima.

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público, según los usuarios que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita en Lima.

Los aspectos estudiados que conforman la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público son:



#### **4.1.1.- Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.**

Inicialmente se observa a continuación, los resultados referentes al conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

##### **4.1.1.1.- Fuentes de información existentes.**

###### *4.1.1.1.1.- Facilitación de formularios, para el conocimiento de las necesidades y expectativas como usuario.*

En relación a los usuarios entrevistados que, les facilitaron los documentos para conocer sus necesidades y expectativas como usuario del servicio, los que manifestaron nunca, casi nunca y algunas veces, entre ellos se agrupa el 12,7% que lo expresaron de esta manera. Por otro lado, los que manifestaron casi siempre y siempre, representan el 87,3% entre ambos. Estos resultados se observan a continuación en la tabla 1 y gráfico 1.

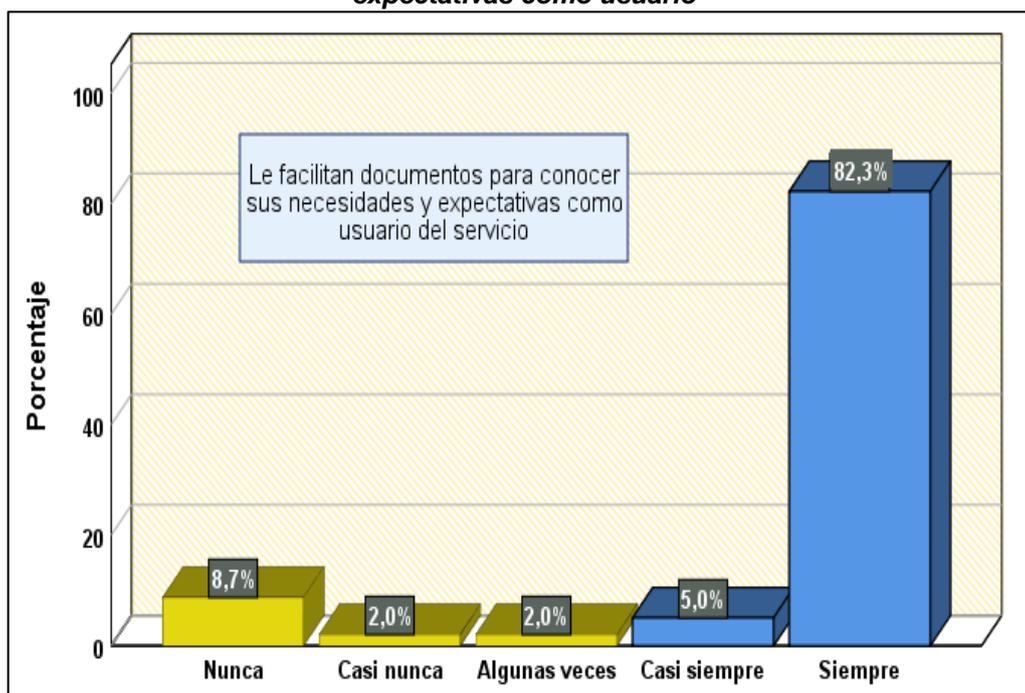
**Tabla 1 Facilitación de formularios, para el conocimiento de las necesidades y expectativas como usuario**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	26	8,7	8,7
Casi nunca	6	2,0	10,7
Algunas veces	6	2,0	12,7
Casi siempre	15	5,0	17,7
Siempre	245	82,3	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 1 Facilitación de formularios, para el conocimiento de las necesidades y expectativas como usuario**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.1.1.2.- Facilitación de información, sobre los tipos de asistencia legal.

De acuerdo a lo expresado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto a la facilitación de información sobre los tipos de asistencia legal, los que manifestaron nunca, casi nunca y algunas veces agrupan al 14,4%. Por otro lado, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 85,6% expresando que les facilitan información de los tipos de asistencia legal. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 2 y gráfico 2.

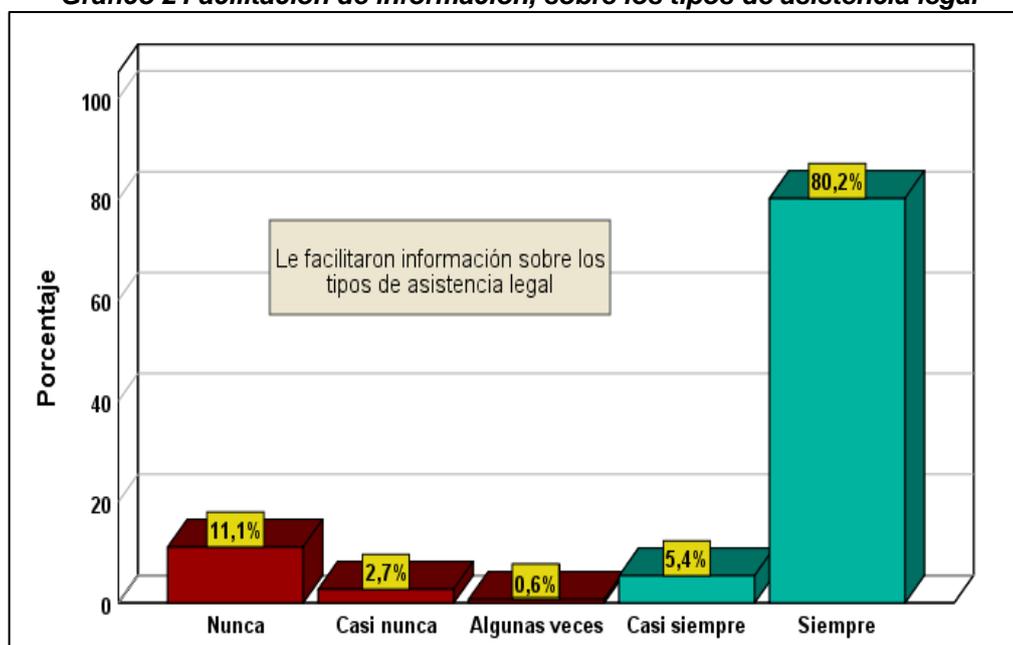
***Tabla 2 Facilitación de información, sobre los tipos de asistencia legal***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	33	11,1	11,1
Casi nunca	8	2,7	13,8
Algunas veces	2	,6	14,4
Casi siempre	16	5,4	19,8
Siempre	239	80,2	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

***Gráfico 2 Facilitación de información, sobre los tipos de asistencia legal***



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

4.1.1.1.3.- *Requisitos mencionados que se necesitan presentar para acceder al servicio de asistencia legal.*

En relación a los usuarios encuestados, sobre la mención de requisitos que necesitan presentar para que accedan al servicio de asistencia legal, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces, entre ellos suman el 10,7%. Mientras que, los que manifestaron casi siempre y siempre, representan el 89,3% respectivamente. Estos resultados se observan en la tabla 3 y gráfico 3.

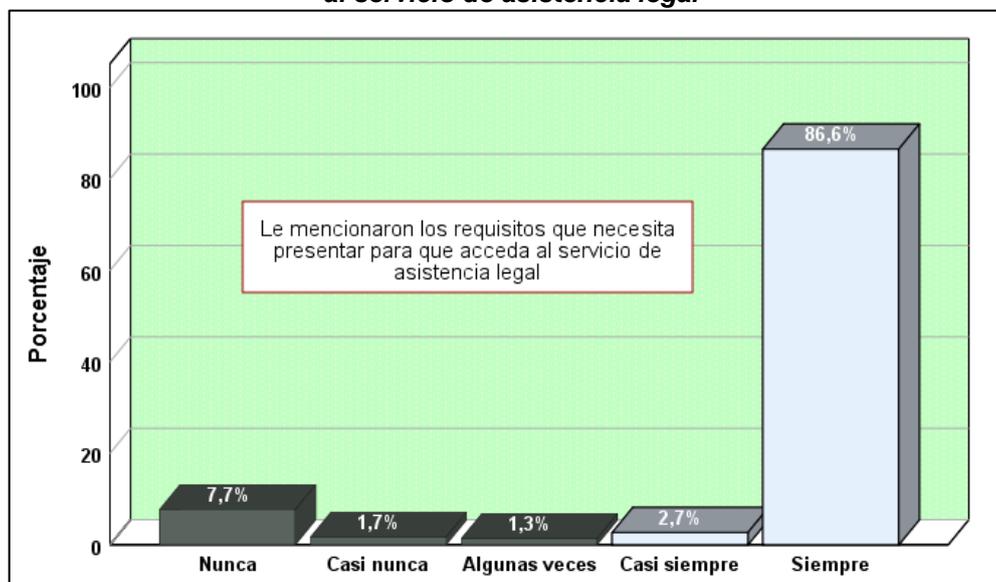
**Tabla 3 Requisitos mencionados que se necesitan presentar para acceder al servicio de asistencia legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	23	7,7	7,7
Casi nunca	5	1,7	9,4
Algunas veces	4	1,3	10,7
Casi siempre	8	2,7	13,4
Siempre	258	86,6	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 3 Requisitos mencionados que se necesitan presentar para acceder al servicio de asistencia legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.1.2- Libro de reclamaciones.

##### 4.1.1.2.1.- Libro de reclamaciones en lugares visibles y accesibles.

Se observa en la tabla 4 y gráfico 4 que, los usuarios entrevistados manifestaron de manera agrupada con el 65,4% que nunca, casi nunca y algunas veces han podido visualizar que el libro de reclamaciones este en un lugar visible y accesible. Sin embargo, los que expresaron entre casi siempre y siempre obtienen el 34,6% afirmando que si han visualizado el libro de reclamaciones.

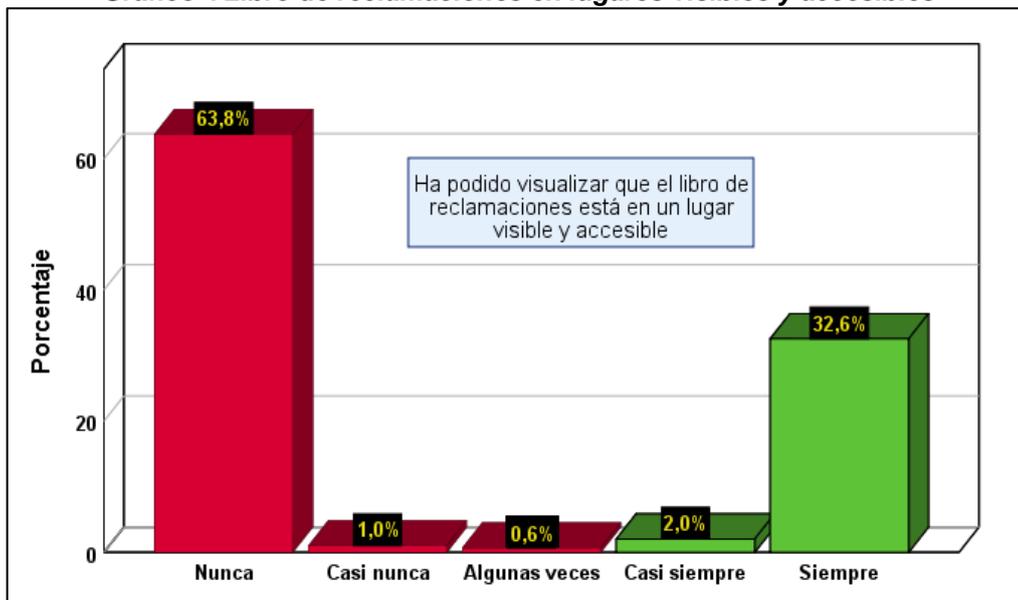
**Tabla 4 Libro de reclamaciones en lugares visibles y accesibles**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	190	63,8	63,8
Casi nunca	3	1,0	64,8
Algunas veces	2	,6	65,4
Casi siempre	6	2,0	67,4
Siempre	97	32,6	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 4 Libro de reclamaciones en lugares visibles y accesibles**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.1.3- Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

En la suma entre nunca, casi nunca y algunas veces se obtuvo que, el 18,8% de los usuarios entrevistados, expresaron que no se observa el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Centro de Asistencia Legal Gratuita. Por otro lado, el 81,2% de los usuarios indicó de manera agrupada que casi siempre y siempre se aprecia el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Centro de Asistencia Legal Gratuita. Estos resultados se pueden apreciar en la tabla 5 y gráfico 5.

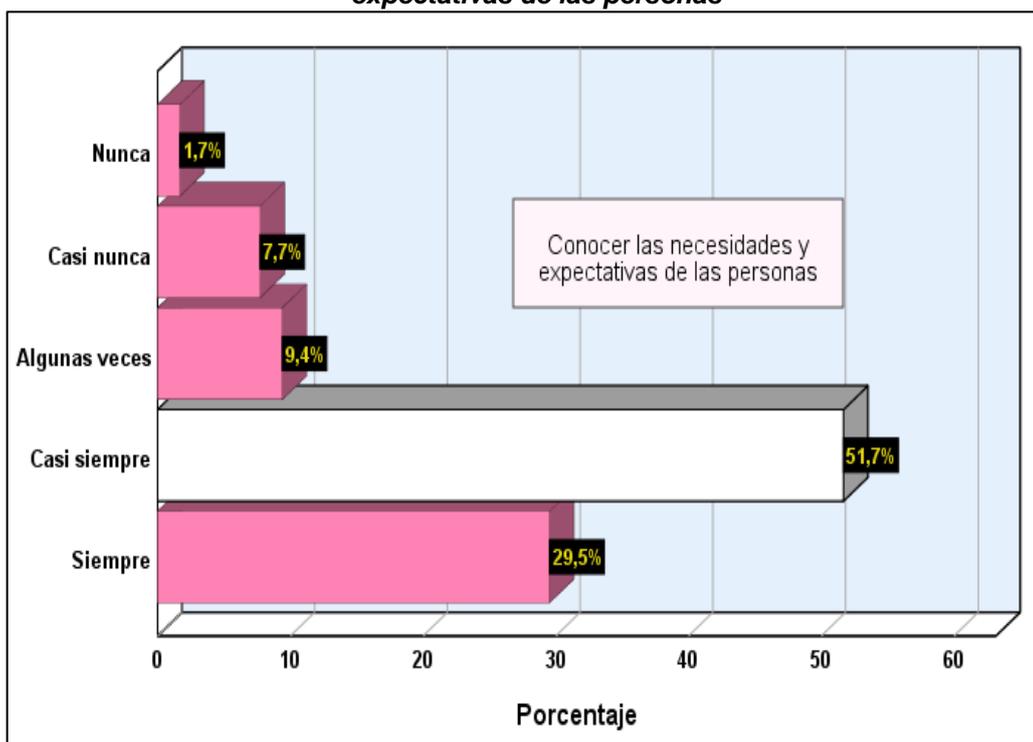
**Tabla 5 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,7	1,7
Casi nunca	23	7,7	9,4
Algunas veces	28	9,4	18,8
Casi siempre	154	51,7	70,5
Siempre	88	29,5	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 5 Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

Los resultados obtenidos sobre el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas, se presentan a continuación, evidenciándose un valor cualitativo general de “Casi siempre” representado por un valor medio de 4. Sin embargo, se observó que los usuarios casi nunca han podido visualizar el libro de reclamaciones en un lugar visible y accesible. Estos resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 6 y gráfico 6.

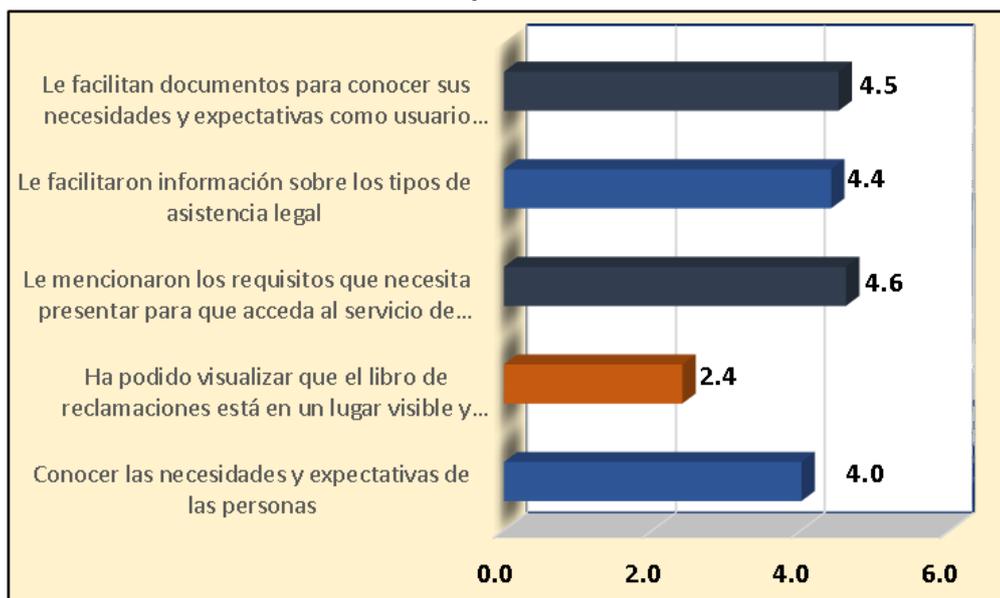
**Tabla 6 Promedio del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas**

	Media	Valor cualitativo
Le facilitan documentos para conocer sus necesidades y expectativas como usuario del servicio	4,5	Siempre
Le facilitaron información sobre los tipos de asistencia legal	4,4	Casi siempre
Le mencionaron los requisitos que necesita presentar para que acceda al servicio de asistencia legal	4,6	Siempre
Ha podido visualizar que el libro de reclamaciones está en un lugar visible y accesible	2,4	Casi nunca
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	4,0	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 6 Promedio del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.- Identificación sobre el valor del servicio.

Seguidamente se presenta a continuación, los resultados referentes a la identificación sobre el valor del servicio, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

##### 4.1.2.1.- Protocolo de atención del servicio.

###### 4.1.2.1.1.- Atención previa, al momento de la solicitud del ticket.

Lo expresado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto al tipo de atención recibida al momento de solicitar el ticket, los que manifestaron nunca, casi nunca y algunas veces agrupan al 19,2%. Por otra parte, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 80,8% expresando que les dieron algún tipo de atención previa. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 7 y gráfico 7.

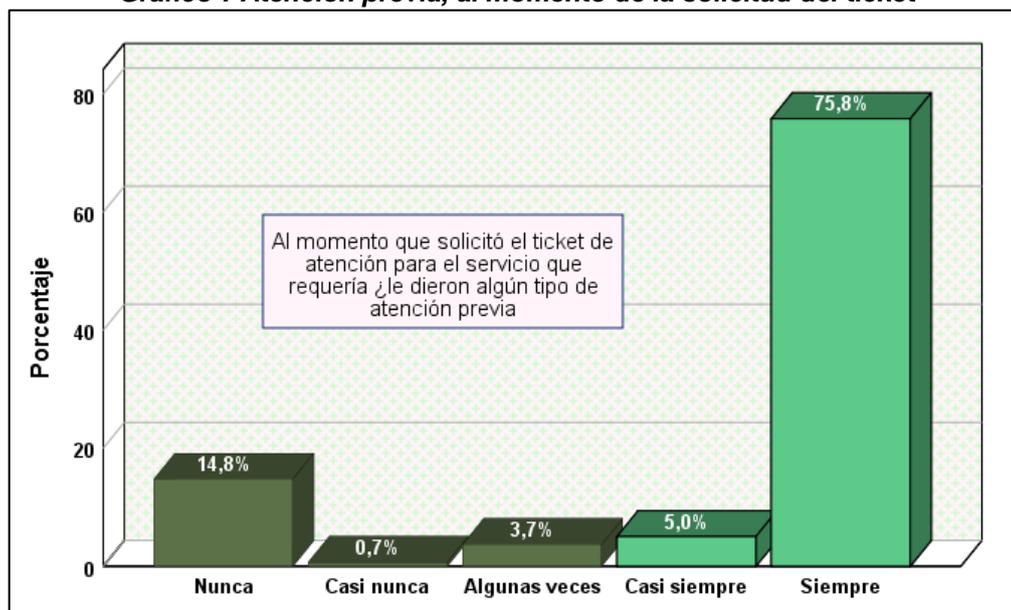
**Tabla 7 Atención previa, al momento de la solicitud del ticket**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	14,8	14,8
Casi nunca	2	,7	15,4
Algunas veces	11	3,7	19,2
Casi siempre	15	5,0	24,2
Siempre	226	75,8	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 7 Atención previa, al momento de la solicitud del ticket**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

#### 4.1.2.1.2.- Ubicación el lugar para ser atendido.

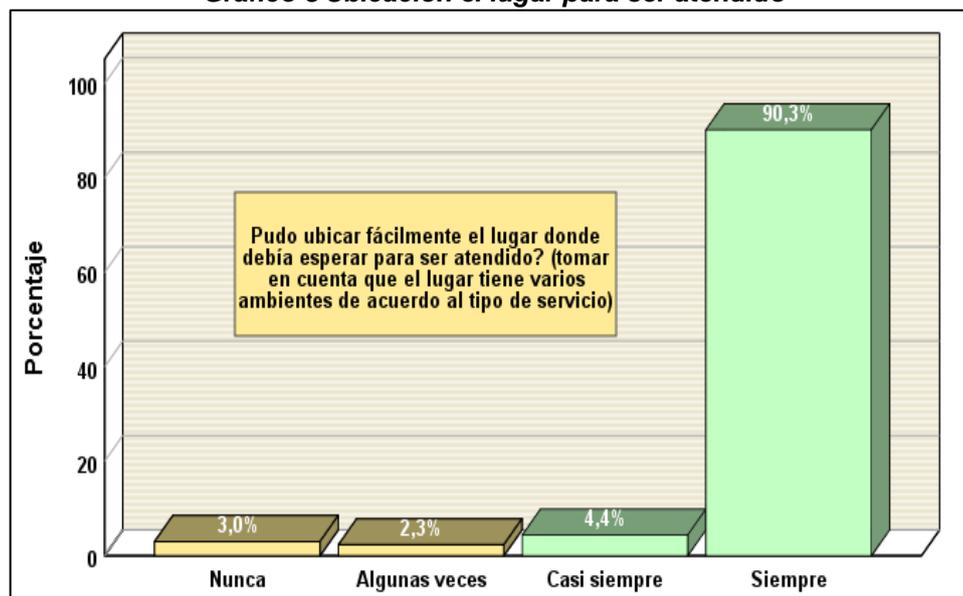
En relación a los usuarios entrevistados, sobre la fácil ubicación donde debían esperar para ser atendidos, los que expresaron nunca y algunas veces, entre ellos suman el 5,3%. Mientras que, los que manifestaron casi siempre y siempre, representan el 94,7% respectivamente. Estos resultados se aprecian a continuación en la tabla 8 y gráfico 8.

**Tabla 8 Ubicación el lugar para ser atendido**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	3,0	3,0
Algunas veces	7	2,3	5,4
Casi siempre	13	4,4	9,7
Siempre	269	90,3	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

**Gráfico 8 Ubicación el lugar para ser atendido**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.1.2.2.- Características del servicio.**

##### *4.1.2.2.1.- Trato amable por el asesor legal.*

Lo manifestado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto al trato amable recibido por el asesor legal, los que indicaron nunca, casi nunca y algunas veces concentran 7,4%. Por otra parte, la suma de los que expresaron entre casi siempre, y siempre, alcanzan el 92,6% indicando que, recibieron un trato amable por parte del asesor legal. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 9 y gráfico 9.

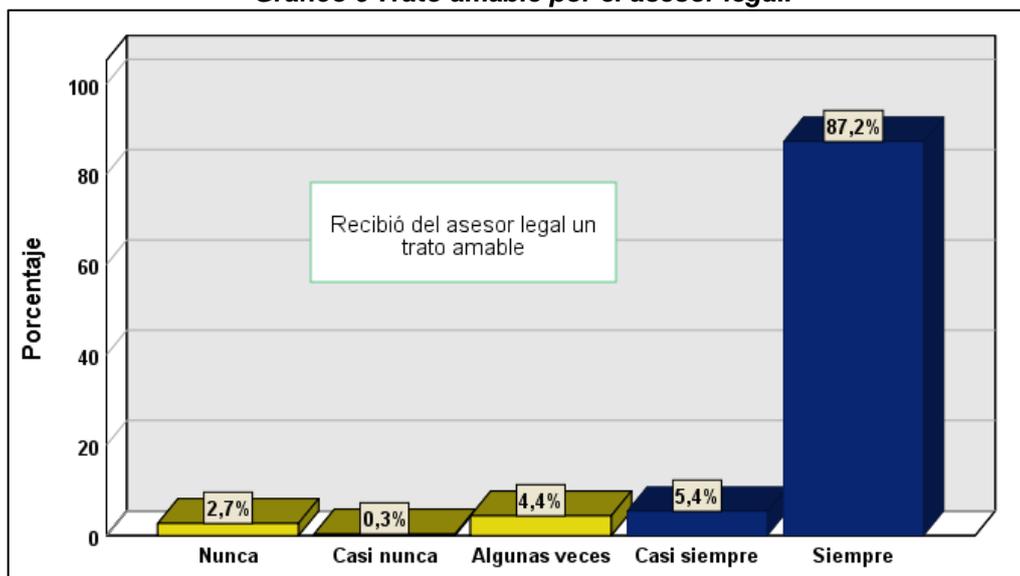
**Tabla 9 Trato amable por el asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	2,7	2,7
Casi nunca	1	,3	3,0
Algunas veces	13	4,4	7,4
Casi siempre	16	5,4	12,8
Siempre	260	87,2	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 9 Trato amable por el asesor legal.**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.2.- Términos adecuados usados por el asesor legal.

Se aprecia en la tabla 10 y gráfico 10 que, los usuarios entrevistados manifestaron de manera agrupada con el 5% que nunca, casi nunca y algunas veces, el asesor legal utiliza en la atención, términos que los usuarios puedan entender. Sin embargo, los que expresaron entre casi siempre y siempre obtienen el 95%, afirmando que el asesor utiliza términos que podían entender.

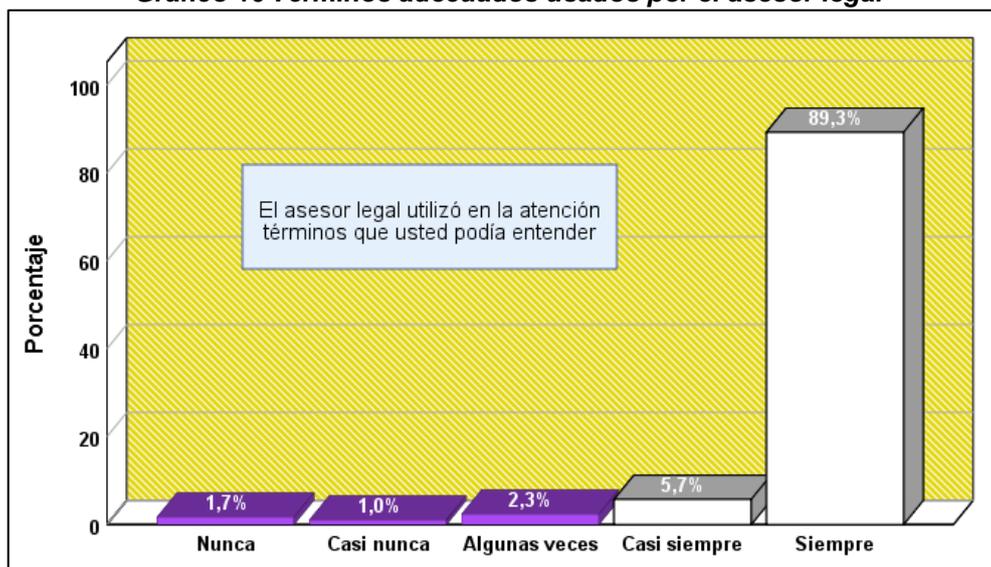
**Tabla 10 Términos adecuados usados por el asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,7	1,7
Casi nunca	3	1,0	2,7
Algunas veces	7	2,3	5,0
Casi siempre	17	5,7	10,7
Siempre	266	89,3	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 10 Términos adecuados usados por el asesor legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.3.- Volumen de voz adecuado utilizado por el asesor legal.

Se presenta en la tabla 11 y gráfico 11 que, los entrevistados indicaron de manera agrupada, totalizando el 1,7% que, el volumen de voz del asesor legal nunca y algunas veces era adecuado. Por otra parte, los que manifestaron entre casi siempre y siempre alcanzan el 98,4%, afirmando que el asesor legal utiliza el volumen de voz adecuado.

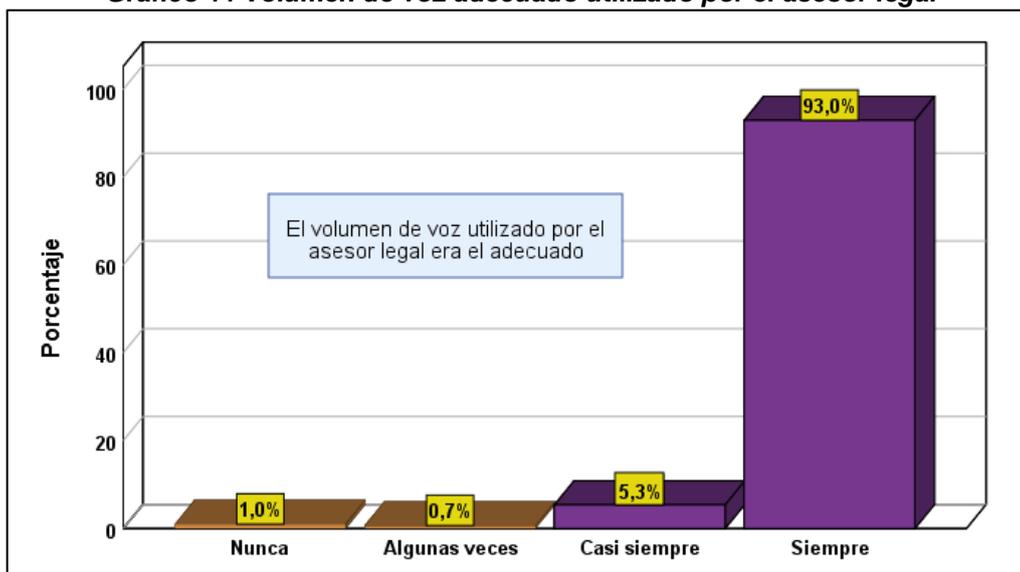
**Tabla 11 Volumen de voz adecuado utilizado por el asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,0	1,0
Algunas veces	2	,7	1,7
Casi siempre	16	5,4	7,0
Siempre	277	93,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 11 Volumen de voz adecuado utilizado por el asesor legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.4.- Velocidad en la interpretación del asesor legal.

Respecto a los usuarios entrevistados que, observaron la velocidad con la que hablaron los asesores legales permitiendo entender lo que decían, los que manifestaron nunca, casi nunca y algunas veces, entre ellos se agrupa el 2,7%, mientras que, los que manifestaron casi siempre y siempre, representan el 97,3% respectivamente. Estos resultados se observan a continuación en la tabla 12 y gráfico 12.

**Tabla 12 Velocidad en la interpretación del asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,3	1,3
Casi nunca	1	,4	1,7
Algunas veces	3	1,0	2,7
Casi siempre	16	5,4	8,1
Siempre	274	91,9	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 12 Velocidad en la interpretación del asesor legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.1.5.- Limpieza y orden en la vestimenta del asesor legal.

Lo expresado por los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto a la limpieza y la ordenada vestimenta que presentan los asesores legales, los que manifestaron nunca, y algunas veces concentran 1,3%. Mientras que, la suma de los que indicaron entre casi siempre, y siempre, alcanzan el 98,7% indicando que, el asesor era limpio y ordenado en su vestimenta. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 13 y gráfico 13.

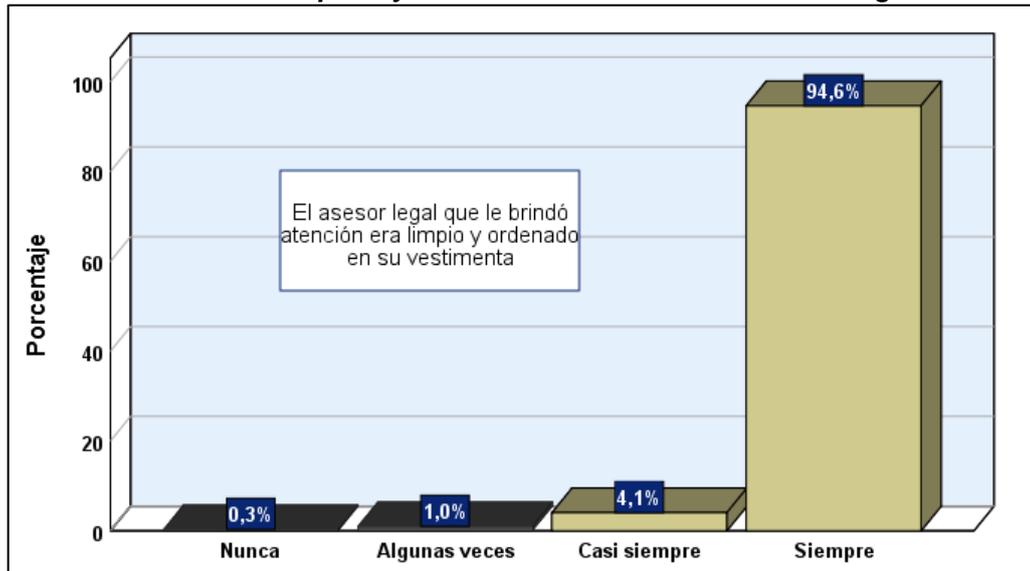
**Tabla 13 Limpieza y orden en la vestimenta del asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,3	,3
Algunas veces	3	1,0	1,3
Casi siempre	12	4,1	5,4
Siempre	282	94,6	100,0
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 13 Limpieza y orden en la vestimenta del asesor legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.6.- Trato profesional recibida del asesor legal.

Se observa en la tabla 14 y gráfico 14 que, los usuarios entrevistados manifestaron de manera agrupada con el 9,1% que entre, nunca, y algunas veces, recibieron un trato profesional por parte del asesor legal. Sin embargo, los que indicaron entre casi siempre y siempre obtienen el 90,9%, afirmando que recibieron un trato profesional del asesor legal.

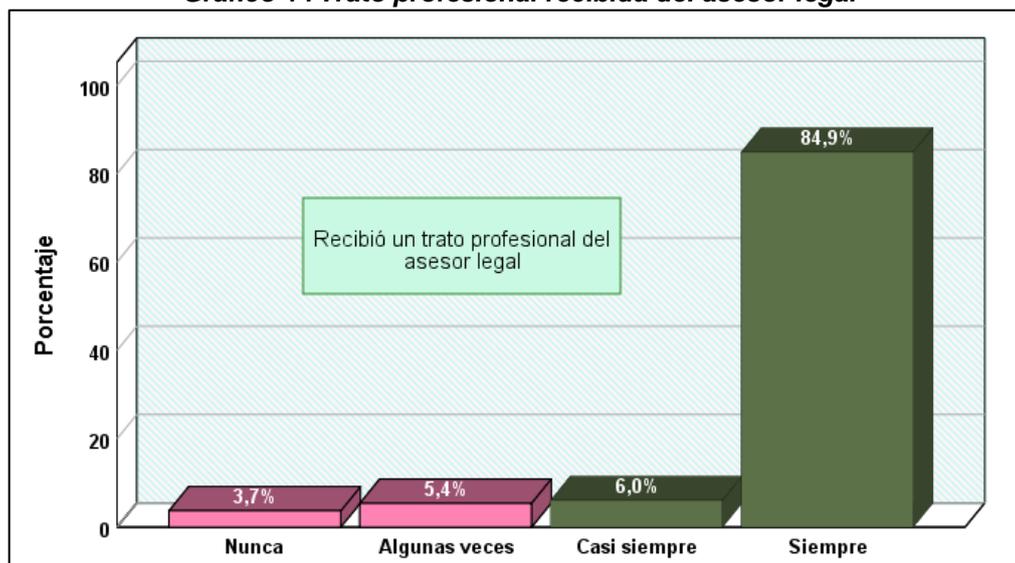
**Tabla 14 Trato profesional recibida del asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	3,7	3,7
Algunas veces	16	5,4	9,1
Casi siempre	18	6,0	15,1
Siempre	253	84,9	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 14 Trato profesional recibida del asesor legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.7.- Tiempo de espera para ser atendido.

En relación a los usuarios entrevistados, sobre el prudente tiempo de espera para ser atendido, los que expresaron entre nunca, casi nunca, y algunas veces, suman el 26,4%. Mientras que, los que manifestaron casi siempre y siempre, está representado con el 73,5% respectivamente. Estos resultados se aprecian seguidamente en la tabla 15 y gráfico 15.

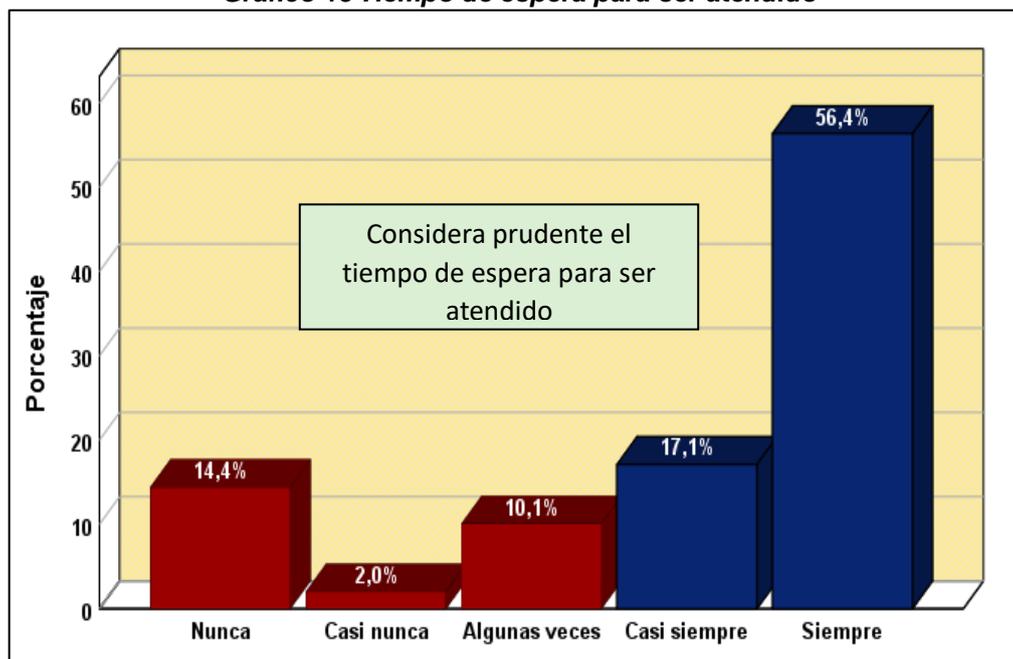
**Tabla 15 Tiempo de espera para ser atendido**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	43	14,4	14,4
Casi nunca	6	2,0	16,4
Algunas veces	30	10,1	26,5
Casi siempre	51	17,1	43,6
Siempre	168	56,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 15 Tiempo de espera para ser atendido**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.1.2.2.8.- Beneficios de la conciliación previa al proceso de conciliación.**

Lo expresado por los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto a la información acerca de los beneficios de la conciliación previa al proceso judicial, los que manifestaron nunca, casi nunca y algunas veces agrupan 51,7%. Mientras que, la suma de los que indicaron entre casi siempre, y siempre, alcanzan el 48,3% indicando que, se les informó acerca de los beneficios de la conciliación previa al proceso judicial. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 16 y gráfico 16.

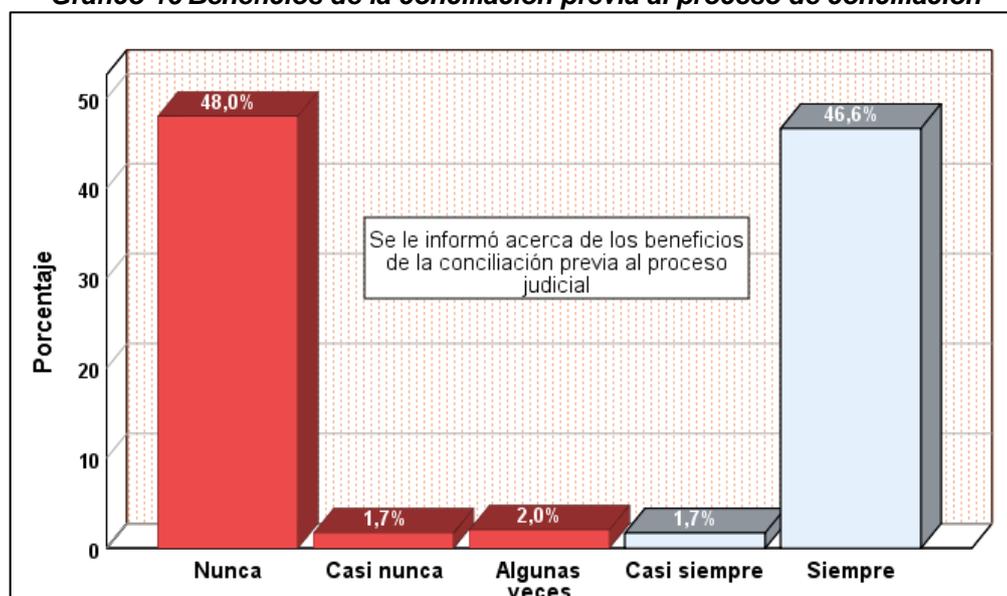
**Tabla 16 Beneficios de la conciliación previa al proceso de conciliación**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	143	48,0	48,0
Casi nunca	5	1,7	49,7
Algunas veces	6	2,0	51,7
Casi siempre	5	1,7	53,4
Siempre	139	46,6	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 16 Beneficios de la conciliación previa al proceso de conciliación**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

4.1.2.2.9.- *Recomendaciones realizadas para la conciliación previa al proceso judicial.*

En relación a los usuarios entrevistados, sobre la recomendación a realizar sobre la conciliación previa al proceso judicial, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces, entre ellos suman el 58,7%. Solo los que manifestaron casi siempre y siempre, estuvieron representados con el 41,3% correspondientemente. Estos resultados se observan a continuación en la tabla 17 y gráfico 17 a continuación.

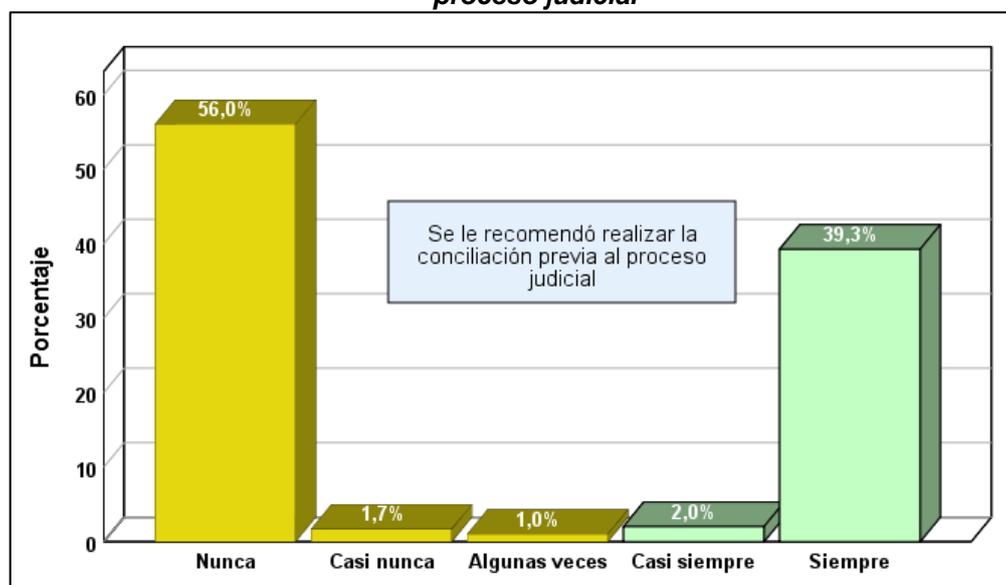
**Tabla 17 Recomendaciones realizadas para la conciliación previa al proceso judicial**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	167	56,0	56,0
Casi nunca	5	1,7	57,7
Algunas veces	3	1,0	58,7
Casi siempre	6	2,0	60,7
Siempre	117	39,3	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 17 Recomendaciones realizadas para la conciliación previa al proceso judicial**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

4.1.2.2.10.- *Explicación detallada de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención.*

Lo manifestado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto a la explicación detallada que recibieron de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces suman el 32,6%. Por otra parte, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 67,4% expresando que les explicaron de forma detallada las acciones legales que se realizan en cada etapa. Estos resultados mencionados se observan en la tabla 18 y gráfico 18.

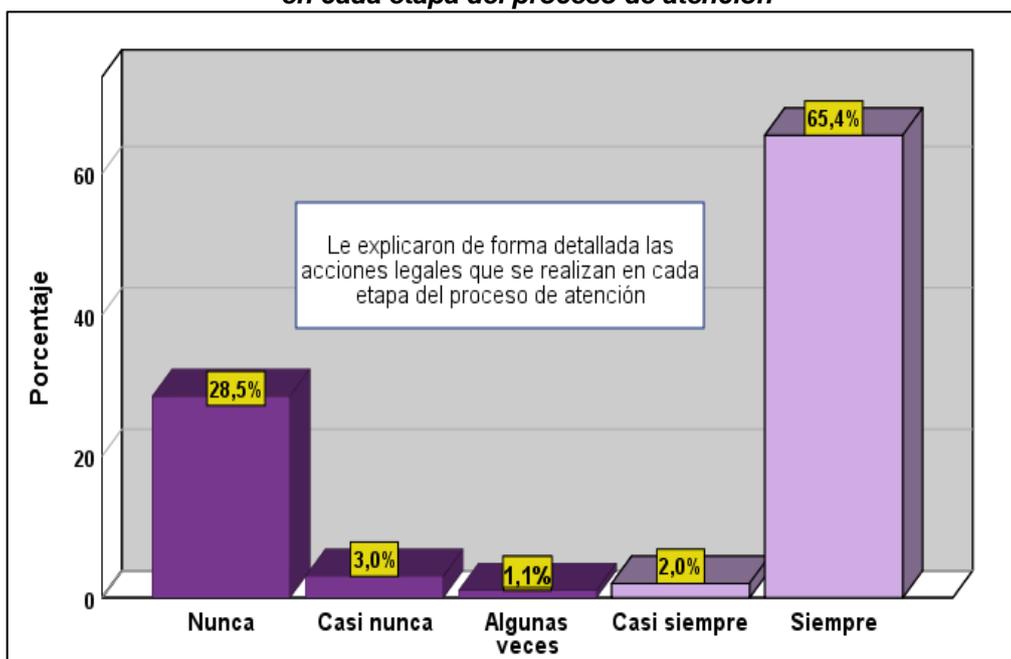
**Tabla 18 Explicación detallada de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	85	28,5	28,5
Casi nunca	9	3,0	31,5
Algunas veces	3	1,1	32,6
Casi siempre	6	2,0	34,6
Siempre	195	65,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 18 Explicación detallada de las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.11.- Rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial.

Lo declarado por los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto a la explicación del rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial, los que indicaron nunca, casi nunca y algunas veces suman el 48,6%. Mientras que, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, alcanzan el 51,4% indicando que, les explicaron el rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial. Estos resultados mencionados se observan en la tabla 19 y gráfico 19.

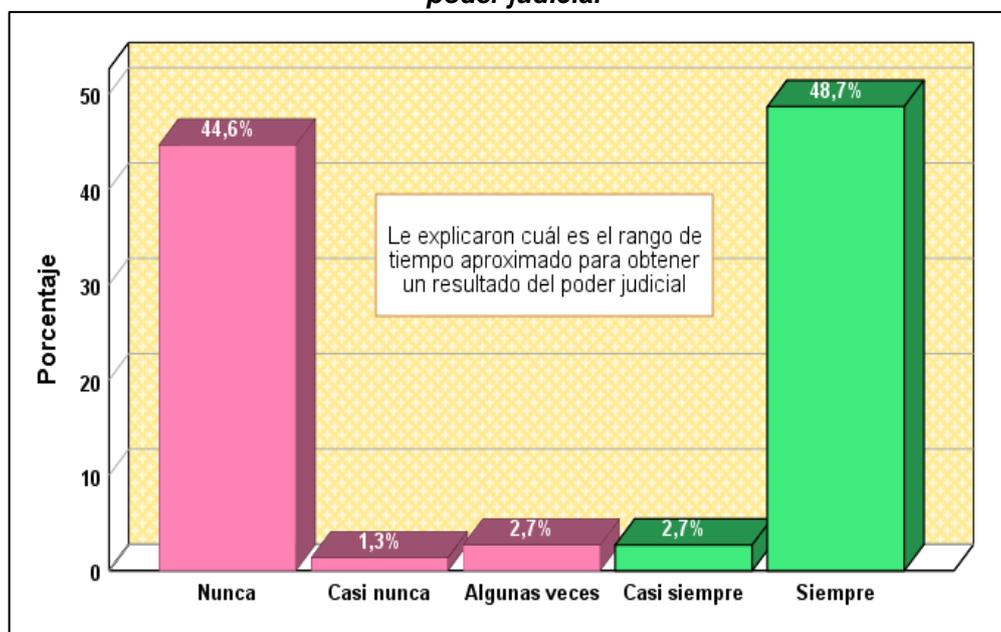
**Tabla 19 Rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	133	44,6	44,6
Casi nunca	4	1,3	46,0
Algunas veces	8	2,7	48,7
Casi siempre	8	2,7	51,3
Siempre	145	48,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 19 Rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.3.- Resumen descriptivo de la Identificación sobre el valor del servicio.

Se observa en la tabla 20 que, entre la suma entre casi nunca y algunas veces se obtuvo que, el 15,1% de los usuarios entrevistados, manifestaron que no se observa la Identificación sobre el valor del servicio en los centros de asistencia legal gratuita, mientras que, el 84,9% de los usuarios indicó de manera agrupada que casi siempre y siempre se aprecia. Estos resultados se pueden visualizar en el gráfico 20.

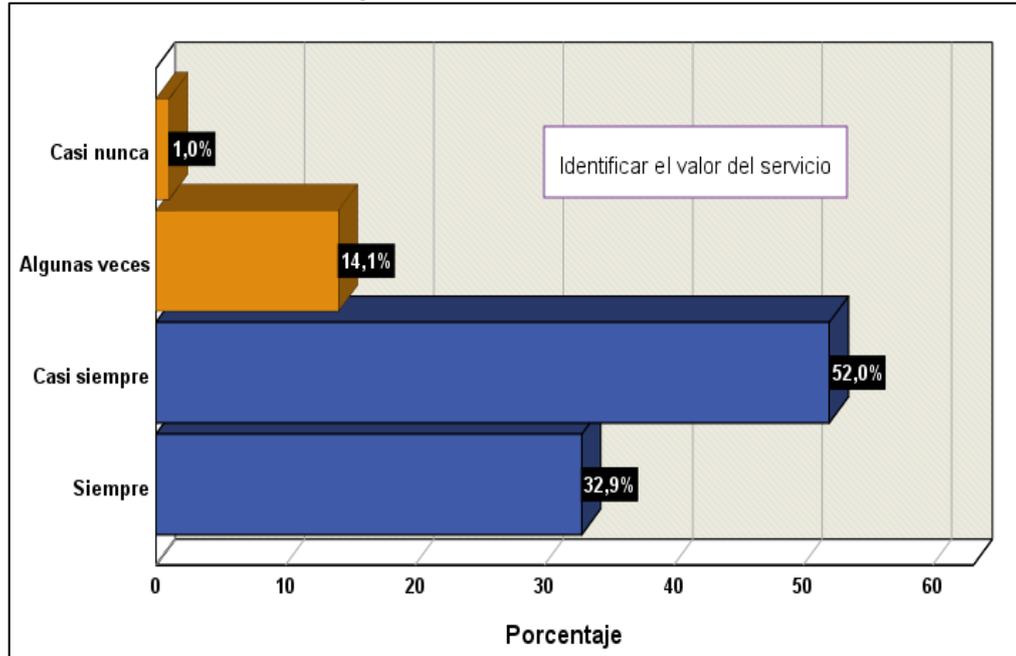
**Tabla 20 Resumen descriptivo de la Identificación sobre el valor del servicio.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	1,0	1,0
Algunas veces	42	14,1	15,1
Casi siempre	155	52,0	67,1
Siempre	98	32,9	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 20 Resumen descriptivo de la Identificación sobre el valor del servicio.**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

En los resultados logrados sobre la Identificación sobre el valor del servicio, se muestra el promedio general, notándose un valor cualitativo general de “Casi siempre” representado por un valor medio de 4,2. Sin embargo, se observó que a los usuarios algunas veces, se les informó acerca de los beneficios de la conciliación previa al proceso judicial, así como también de las recomendaciones a realizar para la conciliación previa al proceso judicial, y la explicación para el rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial. Estos resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 21 y gráfico 21.

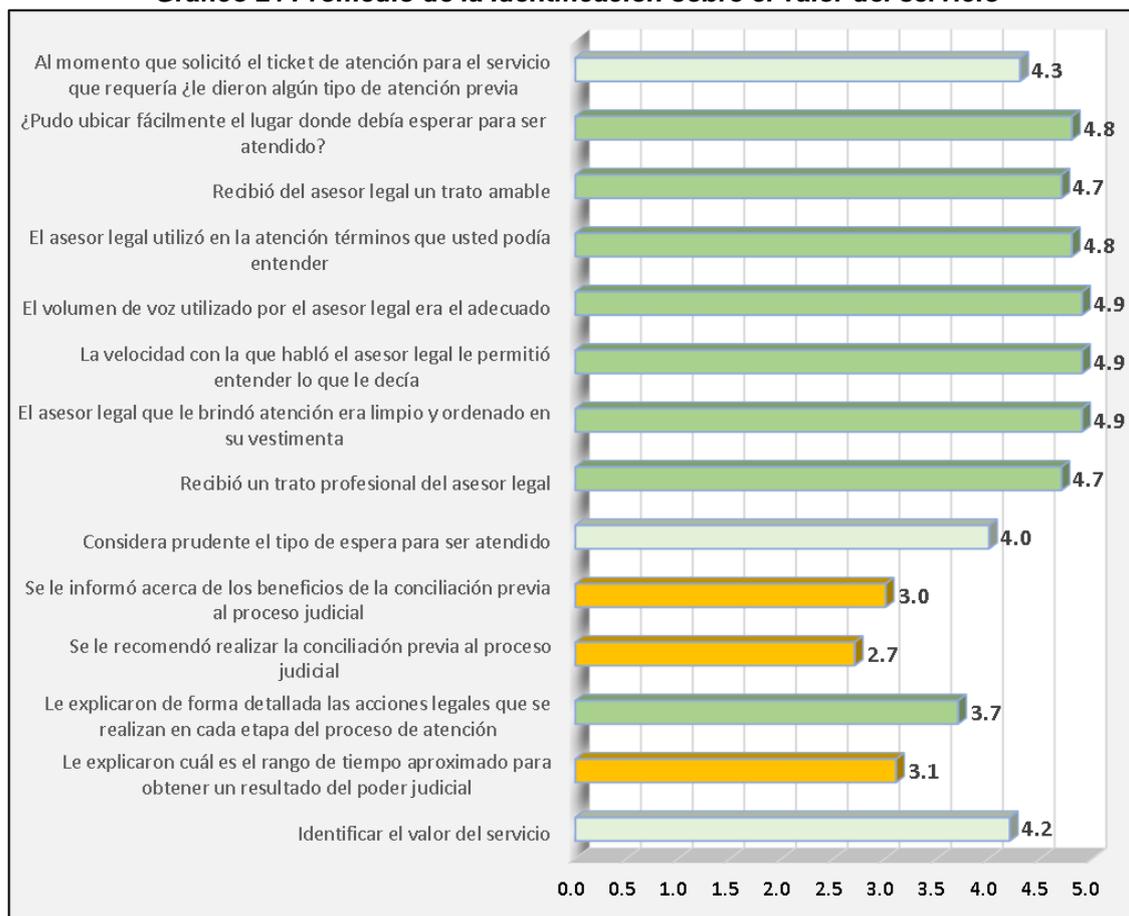
**Tabla 21 Promedio de la Identificación sobre el valor del servicio**

	Media	Valor cualitativo
Al momento que solicitó el ticket de atención para el servicio que requería ¿le dieron algún tipo de atención previa	4,3	Casi siempre
¿Pudo ubicar fácilmente el lugar donde debía esperar para ser atendido? (tomar en cuenta que el lugar tiene varios ambientes de acuerdo al tipo de servicio)	4,8	Siempre
Recibió del asesor legal un trato amable	4,7	Siempre
El asesor legal utilizó en la atención términos que usted podía entender	4,8	Siempre
El volumen de voz utilizado por el asesor legal era el adecuado	4,9	Siempre
La velocidad con la que habló el asesor legal le permitió entender lo que le decía	4,9	Siempre
El asesor legal que le brindó atención era limpio y ordenado en su vestimenta	4,9	Siempre
Recibió un trato profesional del asesor legal	4,7	Siempre
Considera prudente el tipo de espera para ser atendido	4,0	Casi siempre
Se le informó acerca de los beneficios de la conciliación previa al proceso judicial	3,0	Algunas veces
Se le recomendó realizar la conciliación previa al proceso judicial	2,7	Algunas veces
Le explicaron de forma detallada las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención	3,7	Casi siempre
Le explicaron cuál es el rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial	3,1	Algunas veces
Identificar el valor del servicio	4,2	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 21 Promedio de la Identificación sobre el valor del servicio**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

### 4.1.3.- Fortalecimiento del servicio.

Se presenta a continuación, los resultados referentes al fortalecimiento del servicio, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

#### 4.1.3.1.- Desempeño del personal

##### 4.1.3.1.1.- Eficiencia en el desempeño del asesor del que recibió atención.

En relación a los usuarios encuestados, sobre el desempeño eficiente del asesor en la atención, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces, entre ellos suman el 20,1%. Sin embargo, los que manifestaron casi siempre y siempre, representaron el 79,9% entre ambos. Estos resultados se aprecian a continuación en la tabla 22 y gráfico 22.

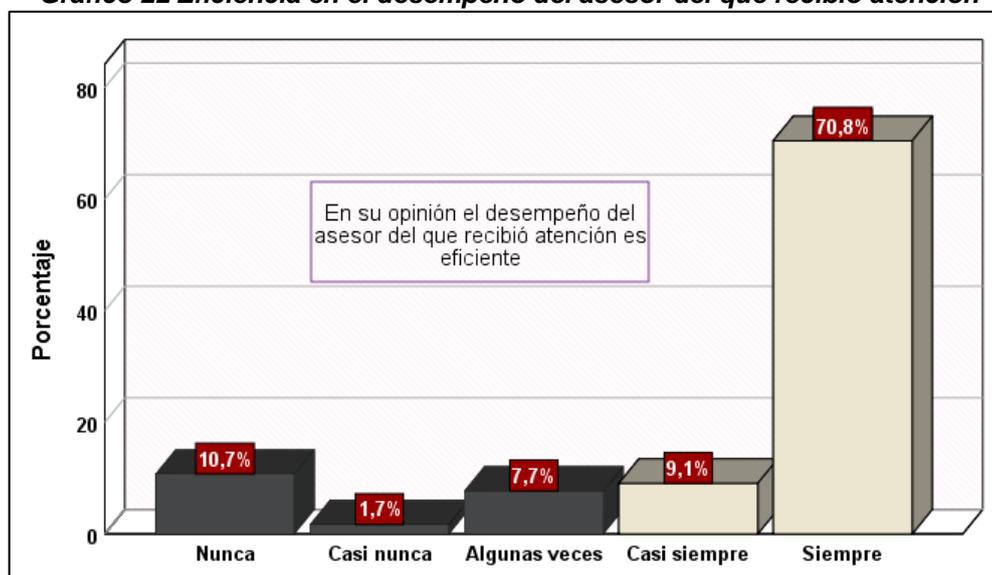
**Tabla 22 Eficiencia en el desempeño del asesor del que recibió atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	32	10,7	10,7
Casi nunca	5	1,7	12,4
Algunas veces	23	7,7	20,1
Casi siempre	27	9,1	29,2
Siempre	211	70,8	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 22 Eficiencia en el desempeño del asesor del que recibió atención**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.1.3.2.- Canales de comunicación para difundir el servicio a las personas.**

##### *4.1.3.2.1.- Resultados de las acciones que se han tomado comunicados a través del correo o teléfono.*

De acuerdo a lo manifestado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto a si les comunican mediante correo electrónico o teléfono, sobre los resultados de las acciones que se han tomado en sus casos, los que declararon nunca, casi nunca y algunas veces agrupan al 69,5%. Por otro lado, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 30,5%, expresando que, a través del correo o teléfono les comunican los resultados de las acciones que se han tomado en su caso.

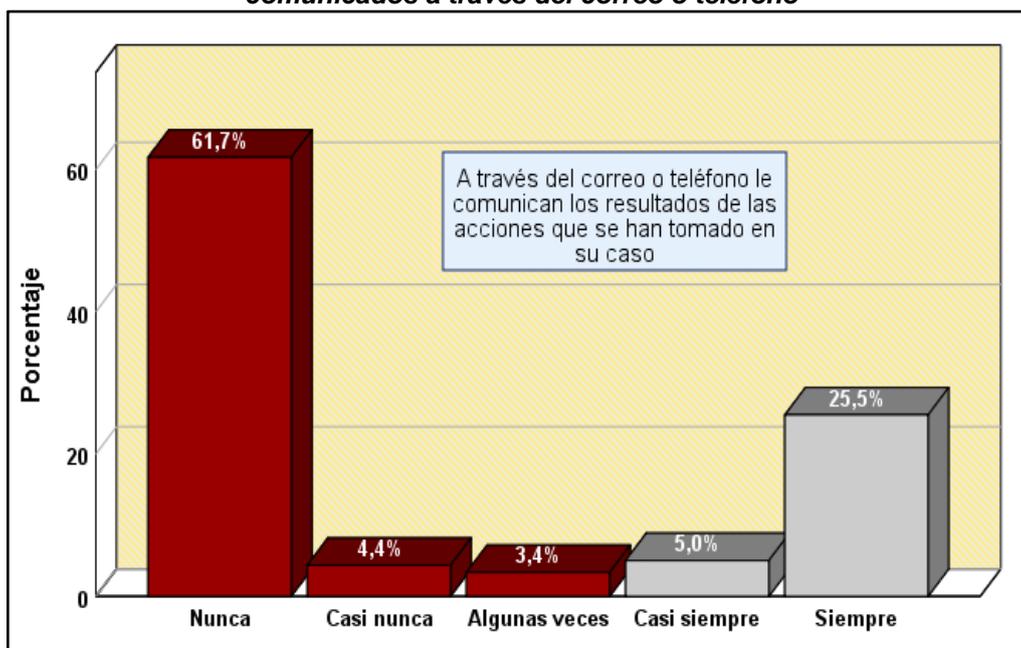
***Tabla 23 Resultados de las acciones que se han tomado comunicados a través del correo o teléfono***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	184	61,7	61,7
Casi nunca	13	4,4	66,1
Algunas veces	10	3,4	69,5
Casi siempre	15	5,0	74,5
Siempre	76	25,5	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 23 Resultados de las acciones que se han tomado comunicados a través del correo o teléfono**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

#### *4.1.3.2.2.- Actualizaciones de las normas relacionadas en el caso, recibidas a través de los canales de comunicación (correo, teléfono, otros).*

Lo declarado por los usuarios entrevistados, respecto a si reciben a través de los canales de comunicación (correo, teléfono, otros), actualizaciones de las normas relacionadas a su caso, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces suman el 81,2%. Mientras que, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, alcanzan el 18,8% indicando que, reciben actualizaciones de las normas relacionadas a sus casos, a través de los canales de comunicación. Estos resultados mencionados se presentan en la tabla 24 y gráfico 24.

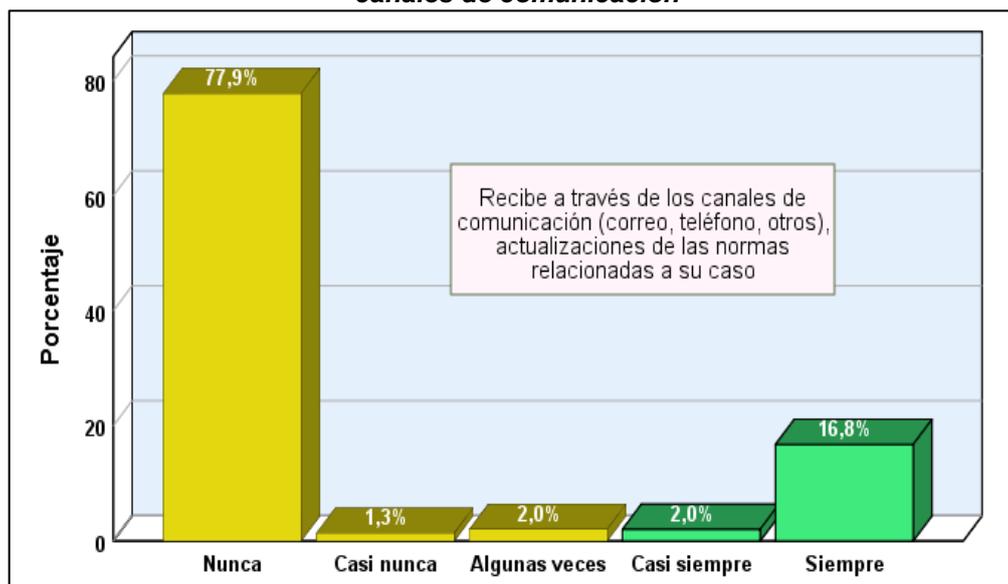
**Tabla 24 Actualizaciones de las normas relacionadas en el caso, recibidas a través de los canales de comunicación**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	232	77,9	77,9
Casi nunca	4	1,3	79,2
Algunas veces	6	2,0	81,2
Casi siempre	6	2,0	83,2
Siempre	50	16,8	100,0
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 24 Actualizaciones de las normas relacionadas en el caso, recibidas a través de los canales de comunicación**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.1.3.3.- Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio.**

Se presenta en la tabla 25 que, entre la suma de nunca, casi nunca, y algunas veces se obtuvo que, el 72,5% de los usuarios entrevistados, manifestaron que no se observa el fortalecimiento del servicio, mientras que, el 27,5% de los usuarios indicó de manera agrupada que casi siempre y siempre se observa el fortalecimiento del servicio. Estos resultados mencionados también se aprecian en el gráfico 25.

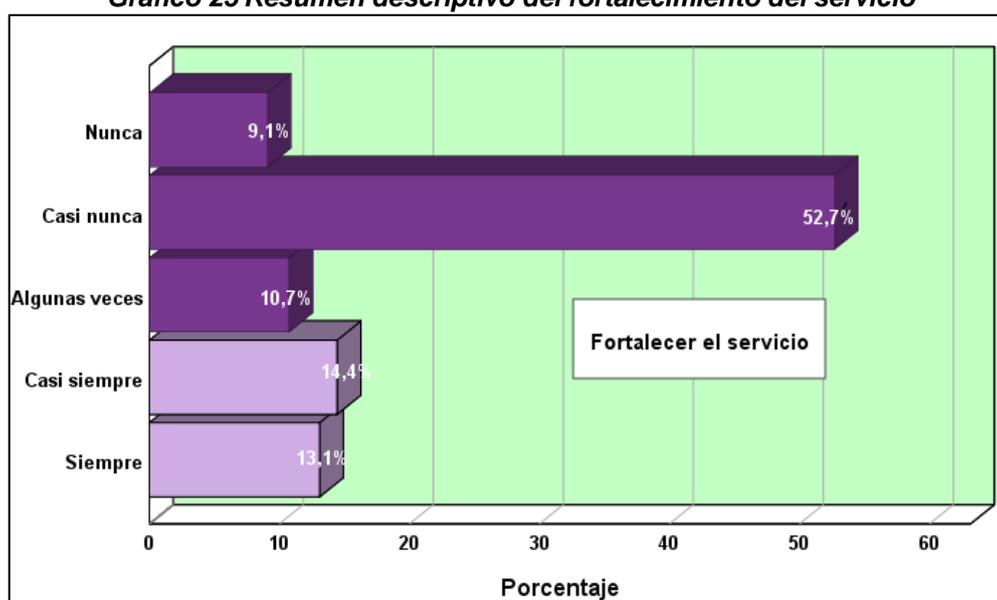
**Tabla 25 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	27	9,1	9,1
Casi nunca	157	52,7	61,7
Algunas veces	32	10,7	72,5
Casi siempre	43	14,4	86,9
Siempre	39	13,1	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 25 Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

En los resultados alcanzados de manera general, sobre el fortalecimiento del servicio, se muestra el promedio notándose un valor cualitativo general de “Algunas veces” representado por un valor medio de 2,8. Sin embargo, se observó que a los usuarios no se les comunica mediante correo o teléfono, los resultados de las acciones que se han tomado en su caso, y sobre las actualizaciones de las normas relacionadas a su caso. Estos resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 26 y gráfico 26.

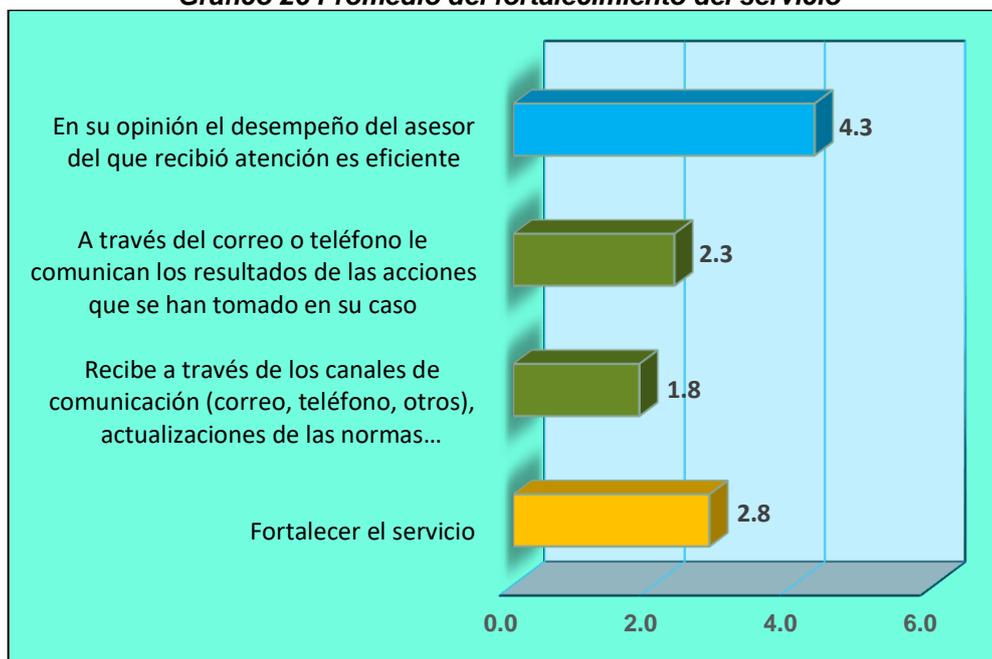
**Tabla 26 Promedio del fortalecimiento del servicio**

	Media	Valor cualitativo
En su opinión el desempeño del asesor del que recibió atención es eficiente	4,3	Casi siempre
A través del correo o teléfono le comunican los resultados de las acciones que se han tomado en su caso	2,3	Casi nunca
Recibe a través de los canales de comunicación (correo, teléfono, otros), actualizaciones de las normas relacionadas a su caso	1,8	Casi nunca
Fortalecer el servicio	2,8	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 26 Promedio del fortalecimiento del servicio**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.4.- Medición y análisis de la calidad de servicio.

Consecutivamente se aprecian los resultados, referentes a la medición y análisis de la calidad de servicio, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

##### 4.1.4.1.- Indicadores para el seguimiento del plan de mejoras.

##### 4.1.4.1.1.- Mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora.

Lo manifestado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto a si han notado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita, desde su primera atención hasta ahora, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces, suman el 62,4%. Sin embargo, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 37,6% expresando que han notado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita. Estos resultados mencionados se observan en la tabla 27 y gráfico 27.

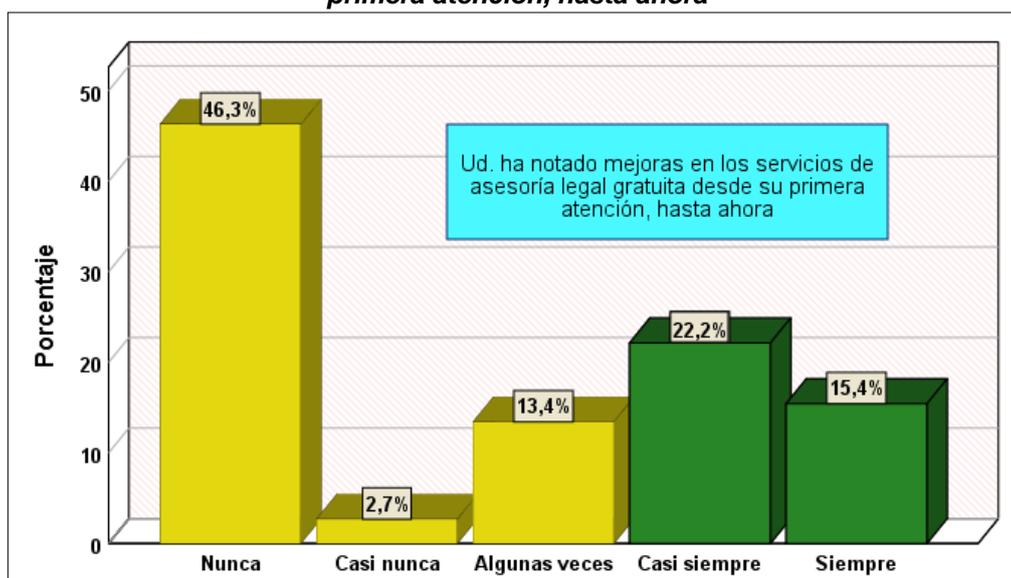
**Tabla 27 Mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	138	46,3	46,3
Casi nunca	8	2,7	49,0
Algunas veces	40	13,4	62,4
Casi siempre	66	22,2	84,6
Siempre	46	15,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 27 Mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.1.5.- Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.**

Se observa seguidamente, los resultados, referentes al liderazgo y compromiso de la alta dirección, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

##### **4.1.5.1.- Espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio.**

*4.1.5.1.1.- Atención recibida combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) u otros.*

El 80,6% de los usuarios entrevistados en los centros de asistencia legal gratuita expresaron de manera agrupada que, nunca, casi nunca, y algunas veces, han recibido atención combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP. Sin embargo, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 19,4%, manifestando que han

recibido atención combinada del centro de asesoría legal con otras instituciones. Estos resultados mencionados se observan en la tabla 28 y gráfico 28.

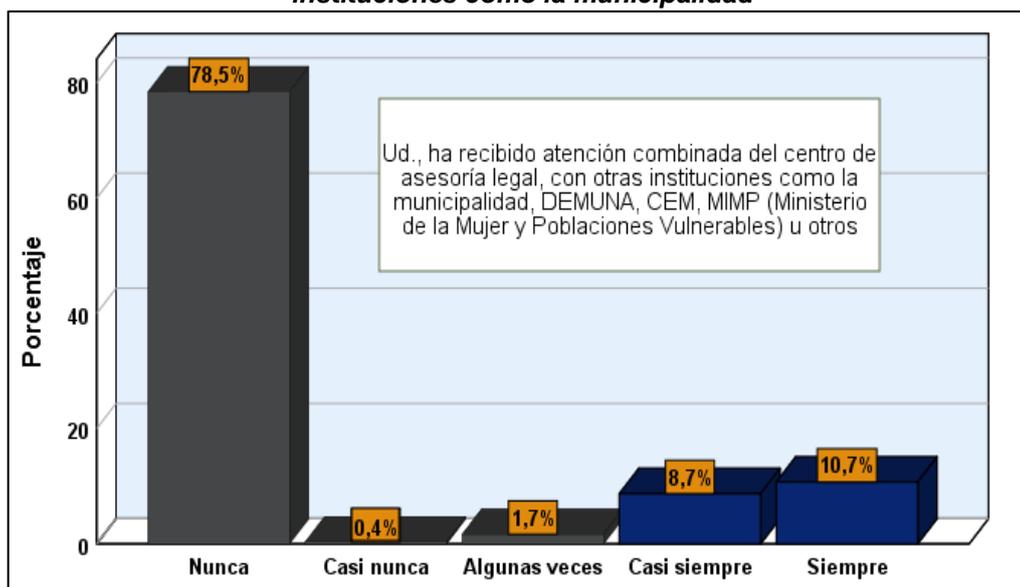
**Tabla 28 Atención recibida combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	234	78,5	78,5
Casi nunca	1	,4	78,9
Algunas veces	5	1,7	80,5
Casi siempre	26	8,7	89,3
Siempre	32	10,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 28 Atención recibida combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.6.- Infraestructura

Se presenta a continuación, los resultados referentes la infraestructura, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

#### 4.1.6.1.- Infraestructura de la sede

##### 4.1.6.1.1.- Infraestructura de la sede.

El 15,4% de los usuarios entrevistados, manifestaron de manera agrupada que la infraestructura de la sede está entre muy malo, malo, y regular, mientras que el 84,6% lo manifestó entre bueno y muy bueno, como se observa en la tabla 29 y gráfico 29.

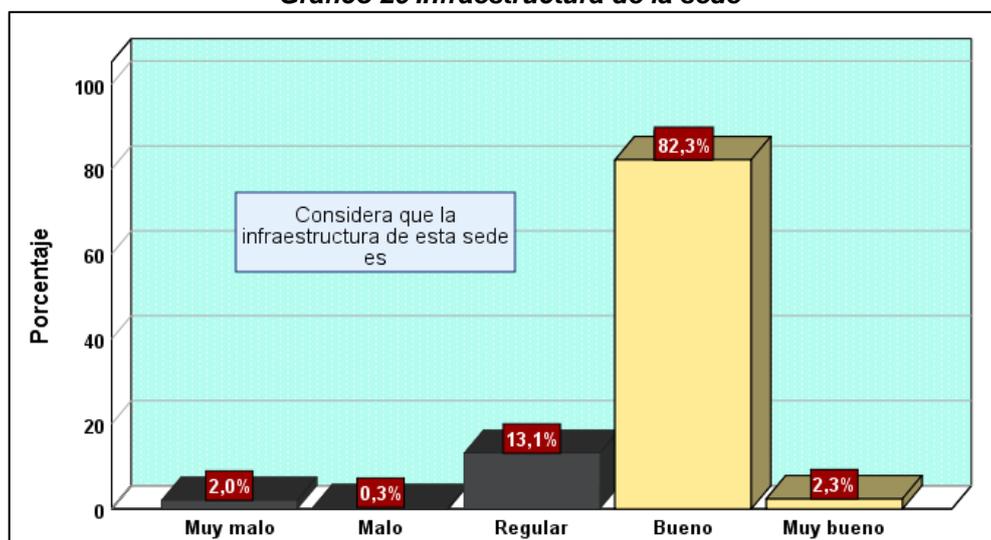
**Tabla 29 Infraestructura de la sede**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	6	2,0	2,0
Malo	1	,3	2,3
Regular	39	13,1	15,4
Bueno	245	82,3	97,7
Muy bueno	7	2,3	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 29 Infraestructura de la sede**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.6.2.- Acondicionamiento

##### 4.1.6.2.1.- Acondicionamiento de la sede.

Se aprecia en la tabla 30 y gráfico 30 que el 17,8% de los usuarios entrevistados, expresaron de manera agrupada sobre el acondicionamiento de la sede con respecto a la iluminación, señalización, entre otras, está entre muy malo, malo, y regular, mientras que el 82,2% lo manifestó entre bueno y muy bueno.

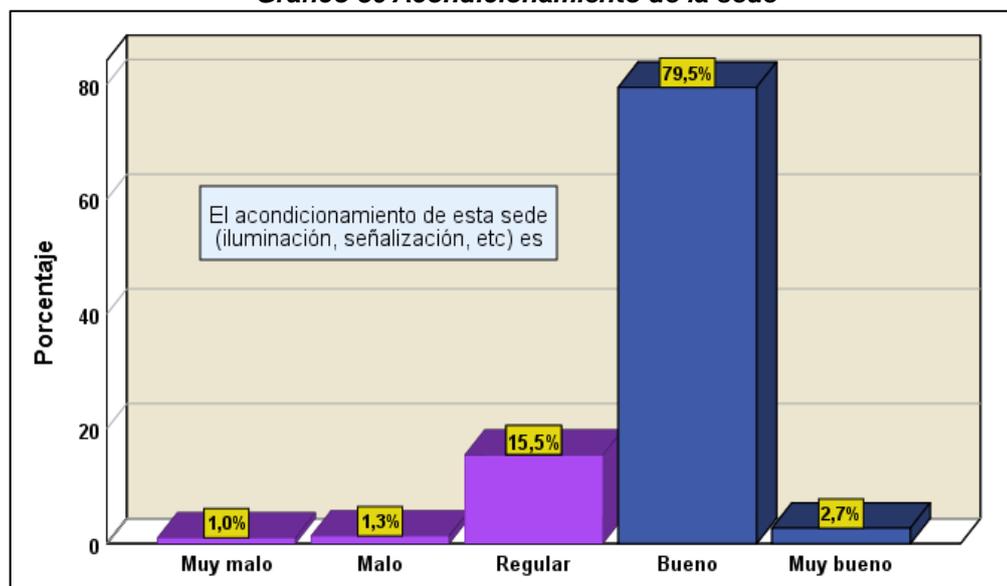
**Tabla 30 Acondicionamiento de la sede**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	1,0	1,0
Malo	4	1,3	2,3
Regular	46	15,5	<b>17,8</b>
Bueno	237	79,5	97,3
Muy bueno	8	2,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 30 Acondicionamiento de la sede**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.6.3.- Resumen descriptivo de la infraestructura

Para el 11,4% de los usuarios entrevistados, la infraestructura en los centros de asistencia legal gratuita está entre un estado muy malo, malo y regular. Sin embargo, el 88,6%, de los entrevistados manifestaron que la infraestructura se encuentra entre bueno y muy bueno con respecto a su estado.

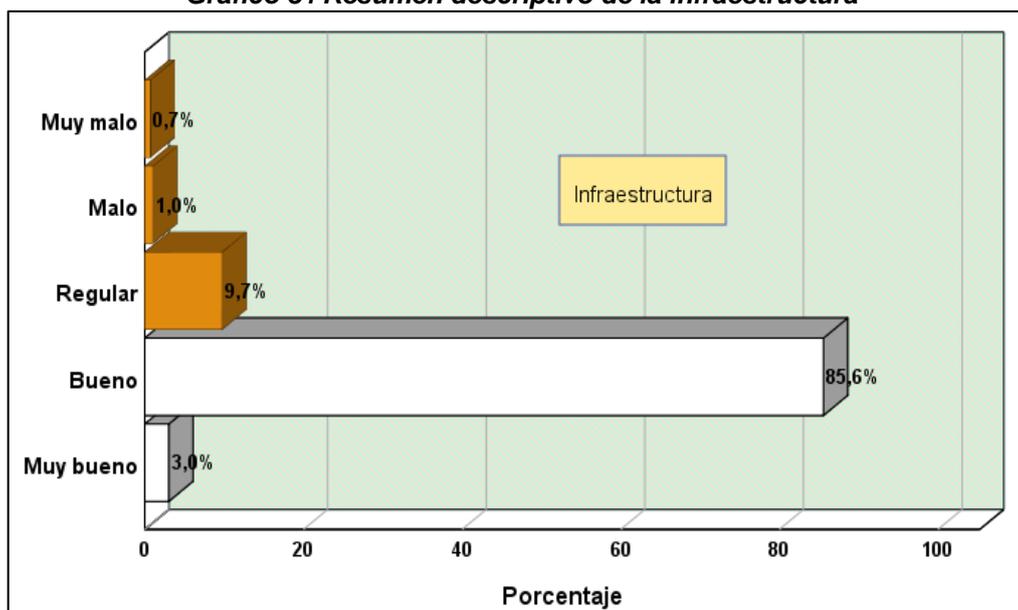
**Tabla 31 Resumen descriptivo de la infraestructura**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	,7	,7
Malo	3	1,0	1,7
Regular	29	9,7	<b>11,4</b>
Bueno	255	85,6	97,0
Muy bueno	9	3,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 31 Resumen descriptivo de la infraestructura**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Se calculó una tabla de promedio, donde se observa un valor medio de 3,8 con un valor cualitativo “Bueno”, lo que quiere decir que los centros de asistencia legal gratuita tienen buena infraestructura y están bien acondicionados.

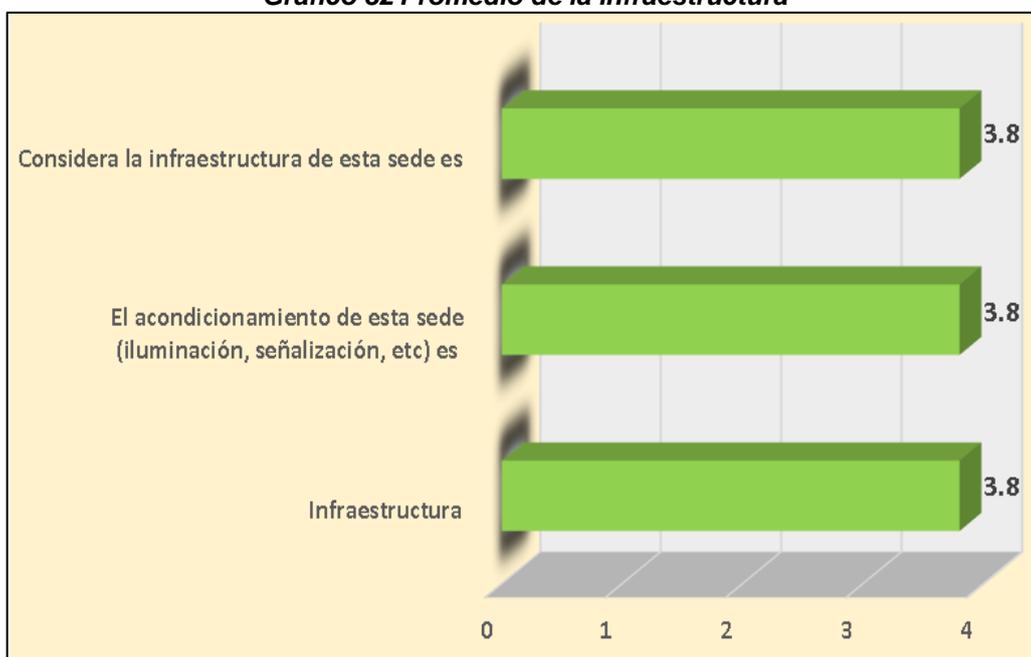
**Tabla 32 Promedio de la infraestructura**

	Media	Valor cualitativo
Considera la infraestructura de esta sede es	3,8	Bueno
El acondicionamiento de esta sede (iluminación, señalización, etc) es	3,8	Bueno
Infraestructura	3,8	Bueno

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 32 Promedio de la infraestructura**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.1.7.- Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

En la siguiente tabla resumen se obtuvo que, el 28,2% de los usuarios entrevistados, en los centros de asistencia legal gratuita expresaron que, la gestión de la calidad de servicios en el sector público casi nunca y algunas veces se observa. Por otro lado, el 71,8% de los usuarios indicaron que casi siempre y siempre se cumple con la gestión de la calidad de servicio en el Centro de Asistencia Legal Gratuita, y que la infraestructura es buena y muy buena, como se presenta en la tabla 33 y gráfico 33.

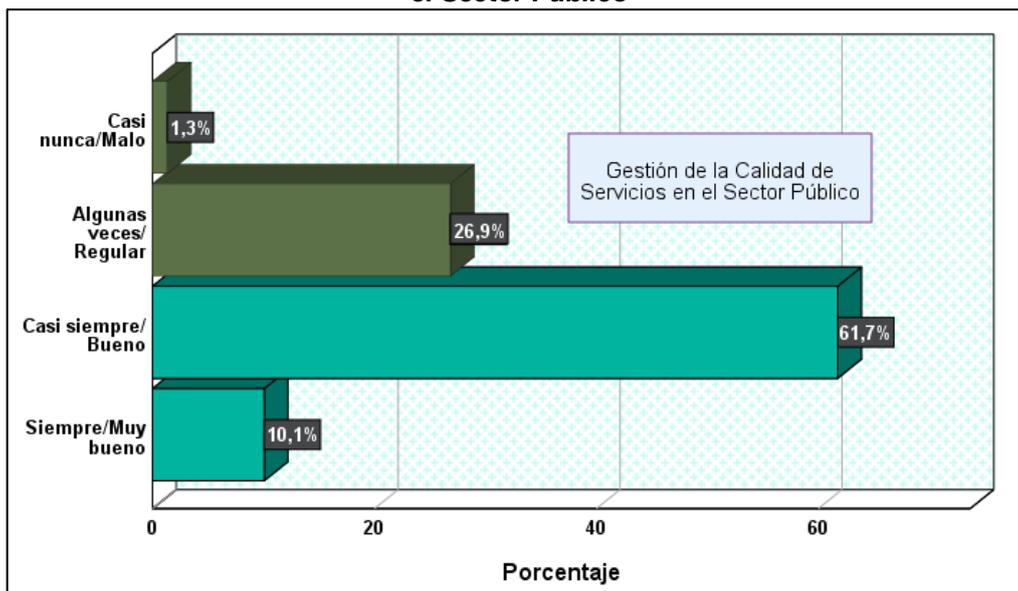
**Tabla 33 Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca/Malo	4	1,3	1,3
Algunas veces/ Regular	80	26,9	28,2
Casi siempre/ Bueno	184	61,7	89,9
Siempre/Muy bueno	30	10,1	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 33 Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Para el cálculo promedio de la variable Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, se calculó el promedio de las respuestas (entre 1 y 5) de cada uno de los entrevistados. Con el promedio de cada uno de los usuarios entrevistados, se determinó luego el promedio entre todos los entrevistados para cada una de las dimensiones: Conocimiento y expectativas de las personas, identificación sobre el valor del servicio, fortalecimiento del servicio, medición y análisis de la calidad de servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección, y la infraestructura.

Los resultados de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público se presentan en la tabla 34 y gráfico 34, observándose un valor cualitativo general “Casi siempre/ bueno” representado por un valor medio de 3,8. Sin embargo los usuarios manifestaron que debe haber más fortalecer el servicio, medir y analizar la calidad del servicio, y sobre todo mayor liderazgo y compromiso de la alta dirección.

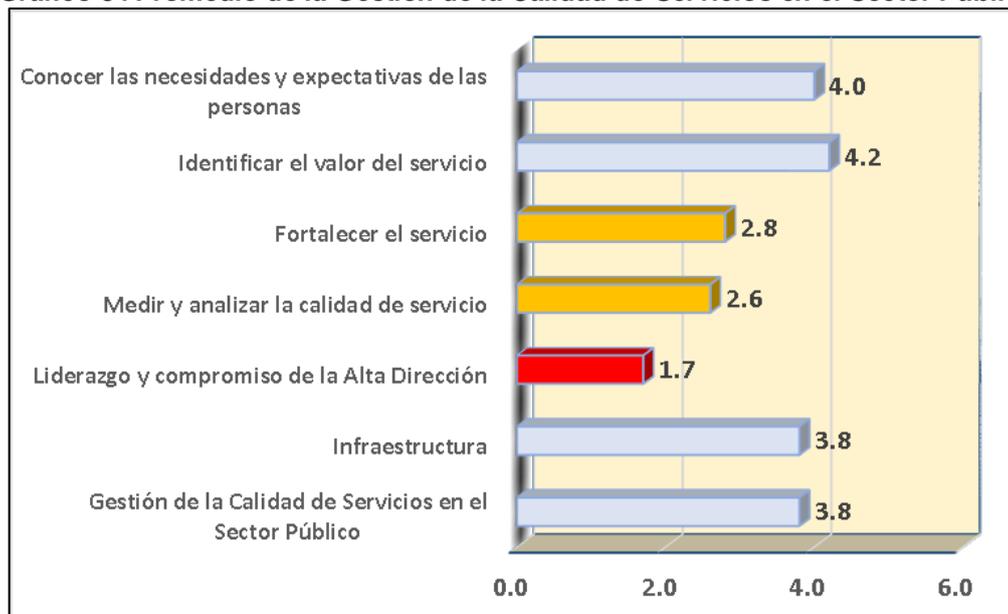
**Tabla 34 Promedio de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público**

	Media	Valor cualitativo
Conocer las necesidades y expectativas de las personas	4,0	Casi siempre/Bueno
Identificar el valor del servicio	4,2	Casi siempre/Bueno
Fortalecer el servicio	2,8	Algunas veces/ Regular
Medir y analizar la calidad de servicio	2,6	Algunas veces/ Regular
Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	1,7	Casi nunca/malo
Infraestructura	3,8	Casi siempre/Bueno
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	3,8	Casi siempre/Bueno

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 34 Promedio de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

## 4.2 Satisfacción de los usuarios que acuden, al Centro de Asistencia Legal Gratuita, en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en Lima.

Para finalizar, se presentan los resultados correspondientes a la satisfacción de los usuarios, que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita. Los aspectos que conforman la satisfacción de los usuarios se muestran a continuación:



### 4.2.1.- Trato profesional durante la atención.

Se presenta a continuación, los resultados concernientes al trato profesional durante la atención.

#### 4.2.1.1.- Profesionalismo

##### 4.2.1.1.1.- Referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención.

En relación a los usuarios encuestados, el profesionalismo del asesor legal durante la atención, los que expresaron estar muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente, entre ellos suman el 16,5%. Sin embargo, los que manifestaron estar satisfechos y muy satisfechos, representan el 83,5% entre ambos. Estos resultados se aprecian en la tabla 35 y gráfico 35.

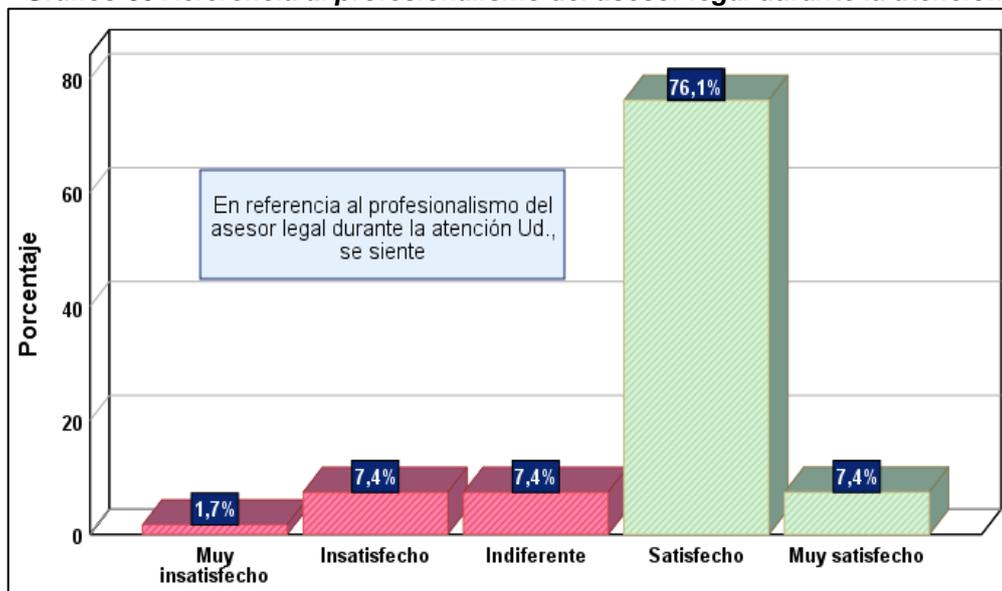
**Tabla 35 Referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	1,7	1,7
Insatisfecho	22	7,4	9,1
Indiferente	22	7,4	16,5
Satisfecho	227	76,1	92,6
Muy satisfecho	22	7,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 35 Referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.1.2.- Empatía

##### 4.2.1.2.1.- Interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas.

Lo declarado por los usuarios entrevistados, respecto al interés que muestra el asesor legal por solucionar los problemas de los usuarios, los que expresaron estar muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente suman el 17,5%. Mientras que, la suma de los que declararon entre satisfechos, y muy satisfechos, alcanzan el 82,5%

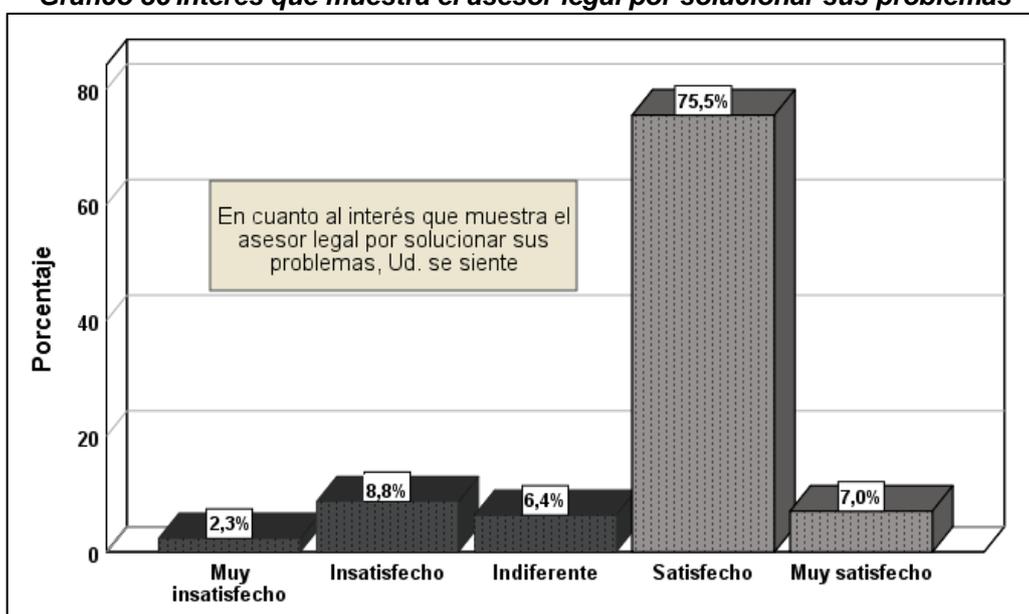
indicando que el asesor legal muestra interés por solucionar los problemas de los usuarios. Estos resultados mencionados se presentan en la tabla 36 y gráfico 36.

**Tabla 36 Interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	2,3	2,3
Insatisfecho	26	8,8	11,1
Indiferente	19	6,4	17,5
Satisfecho	225	75,5	93,0
Muy satisfecho	21	7,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

**Gráfico 36 Interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.1.3.- Igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio

##### 4.2.1.3.1.- Igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría.

Lo expresado por los usuarios entrevistados, respecto a la igualdad en el trato por parte del asesor legal por solucionar sus problemas en la tabla 37 y gráfico 37, se presenta los que manifestaron estar muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente, sumando entre ellos el 10,7%. Mientras que, la suma de los que declararon estar entre satisfechos, y muy satisfechos, obtienen el 89,3% respecto a la igualdad en el trato por parte del asesor legal por solucionar sus problemas.

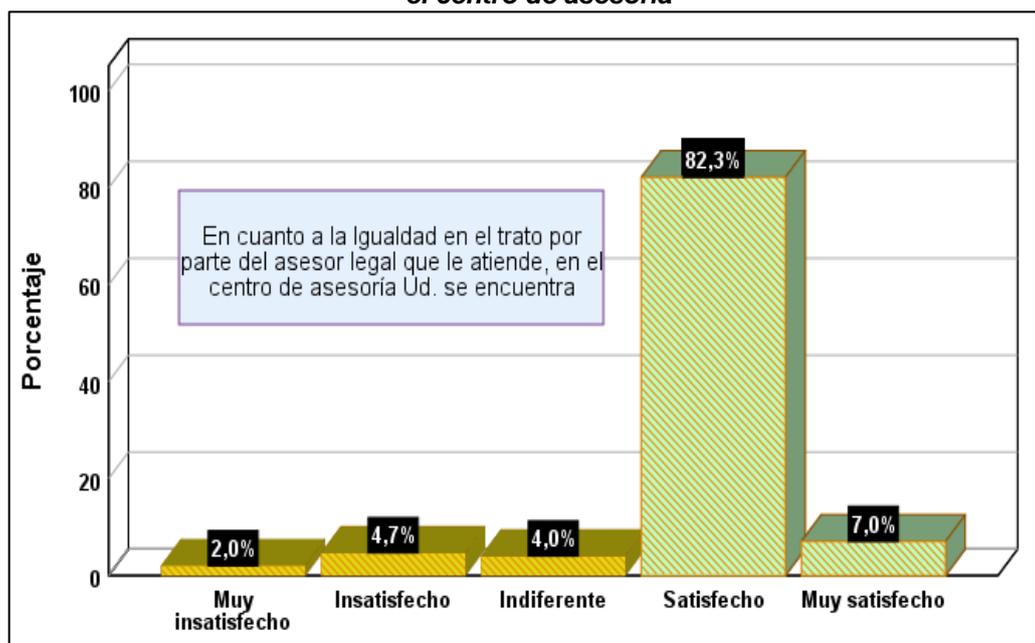
**Tabla 37 Igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	2,0	2,0
Insatisfecho	14	4,7	6,7
Indiferente	12	4,0	10,7
Satisfecho	245	82,3	93,0
Muy satisfecho	21	7,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 37 Igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.2.1.4.- Conocimiento**

##### *4.2.1.4.1.- Conocimiento que tiene el asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite.*

Lo manifestado por los usuarios entrevistados, acerca del conocimiento del asesor legal que los atiende en cada etapa del proceso o trámite, en la tabla 38 y gráfico 38, indicaron estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente, sumando entre ellos el 13,8%. Por otro lado, la suma de los que declararon estar entre satisfechos, y muy satisfechos, obtienen el 86,2% respecto al conocimiento que tiene el asesor legal que los atienden cada etapa de los procesos o trámites.

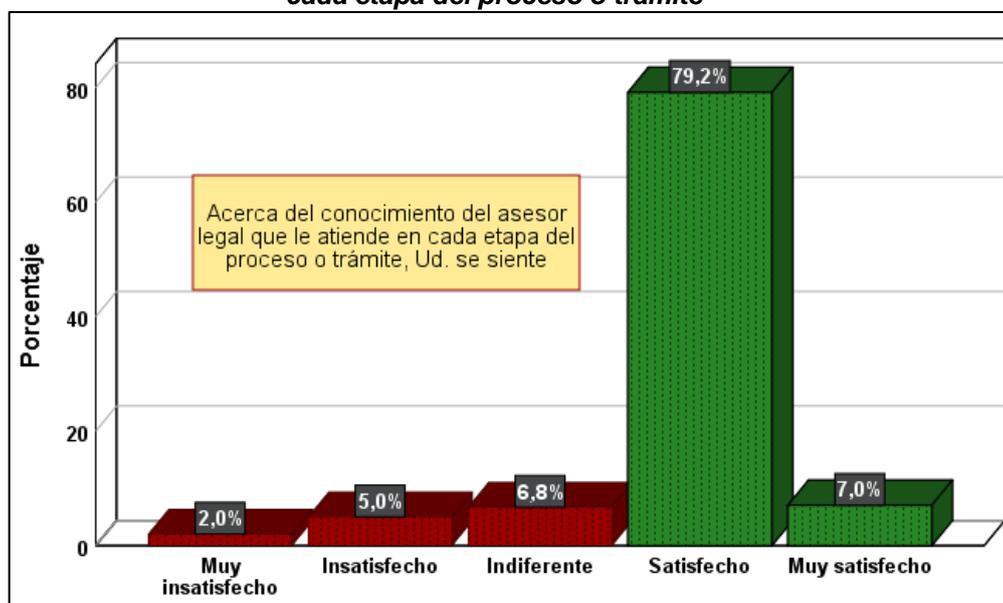
**Tabla 38 Conocimiento que tiene el asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	2,0	2,0
Insatisfecho	15	5,0	7,0
Indiferente	20	6,8	13,8
Satisfecho	236	79,2	93,0
Muy satisfecho	21	7,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 38 Conocimiento que tiene el asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.1.5.- Resumen descriptivo del trato durante la atención

Los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto al trato durante la atención, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho e indiferente, suman el 13,4%. Sin embargo, la suma de los que declararon estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 86,6%, indicando conformidad en el trato durante la atención.

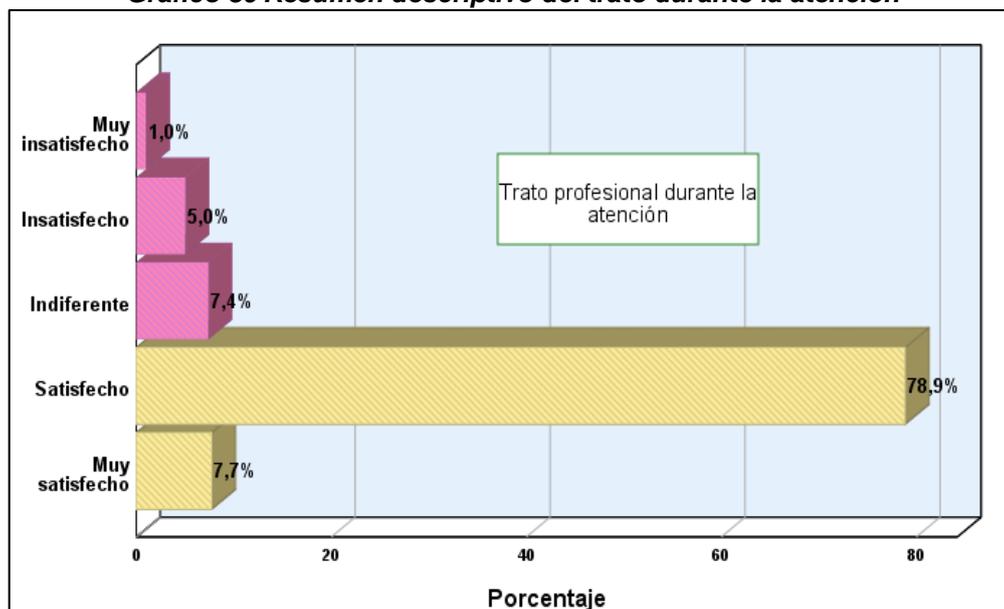
**Tabla 39 Resumen descriptivo del trato durante la atención**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	1,0	1,0
Insatisfecho	15	5,0	6,0
Indiferente	22	7,4	13,4
Satisfecho	235	78,9	92,3
Muy satisfecho	23	7,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 39 Resumen descriptivo del trato durante la atención**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Se calculó también una tabla de promedio, donde se observa un valor medio de 3,8 con un valor cualitativo “satisfecho”, lo que quiere decir que los centros de asistencia legal gratuita brindan un buen trato profesional al usuario durante la atención.

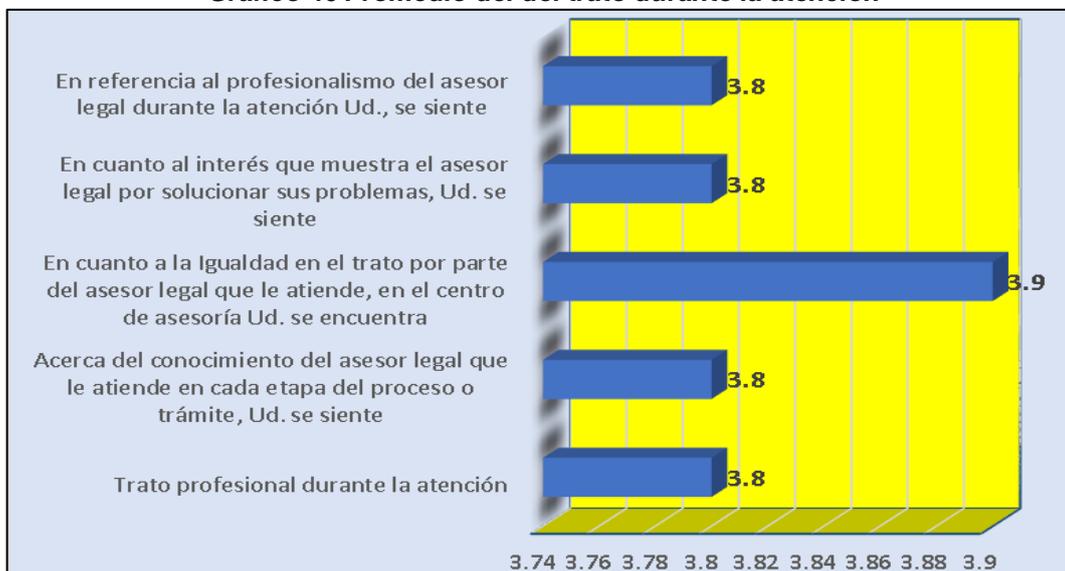
**Tabla 40 Promedio del del trato durante la atención**

	Media	Valor cualitativo
En referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención Ud., se siente	3,8	Satisfecho
En cuanto al interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas, Ud. se siente	3,8	Satisfecho
En cuanto a la Igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría Ud. se encuentra	3,9	Satisfecho
Acerca del conocimiento del asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite, Ud. se siente	3,8	Satisfecho
Trato profesional durante la atención	3,8	Satisfecho

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 40 Promedio del del trato durante la atención**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.- Información

Seguidamente se observa, los resultados concernientes a la información, según los usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

#### 4.2.2.1.- Comunicación fluida

##### 4.2.2.1.1.- Fluidez en la comunicación que ha tenido con el asesor legal.

Se observa en la tabla 41 y gráfico 41 que el 10,7% de los usuarios entrevistados, expresaron estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferentes, respecto a la fluidez de la comunicación que han tenido con el asesor legal, mientras que el 89,3% consideró que, se han sentido entre satisfechos, y muy satisfechos.

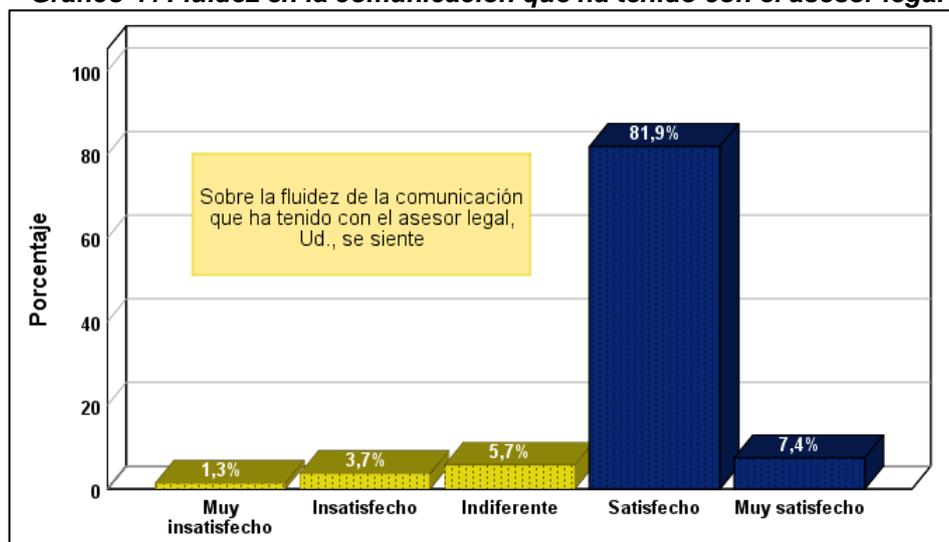
**Tabla 41 Fluidez en la comunicación que ha tenido con el asesor legal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	1,3	1,3
Insatisfecho	11	3,7	5,0
Indiferente	17	5,7	10,7
Satisfecho	244	81,9	92,6
Muy satisfecho	22	7,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 41 Fluidez en la comunicación que ha tenido con el asesor legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

### 4.2.3.- Resultados de la gestión.

Consecutivamente se aprecian los resultados, referentes a los resultados de la gestión, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

#### 4.2.3.1.- Tiempo de espera del ciudadano para atención

##### 4.2.3.1.1.- Tiempo de espera para la atención en el centro de asistencia legal gratuita.

Lo manifestado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto al tiempo de espera de su atención en el centro de asistencia legal gratuita, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente suman el 30,5%. Por otra parte, la suma de los que declararon estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 69,5%, expresando estar conformes con el tiempo de espera para su atención en el centro de asistencia legal gratuita. Estos resultados mencionados se observan en la tabla 42 y gráfico 42.

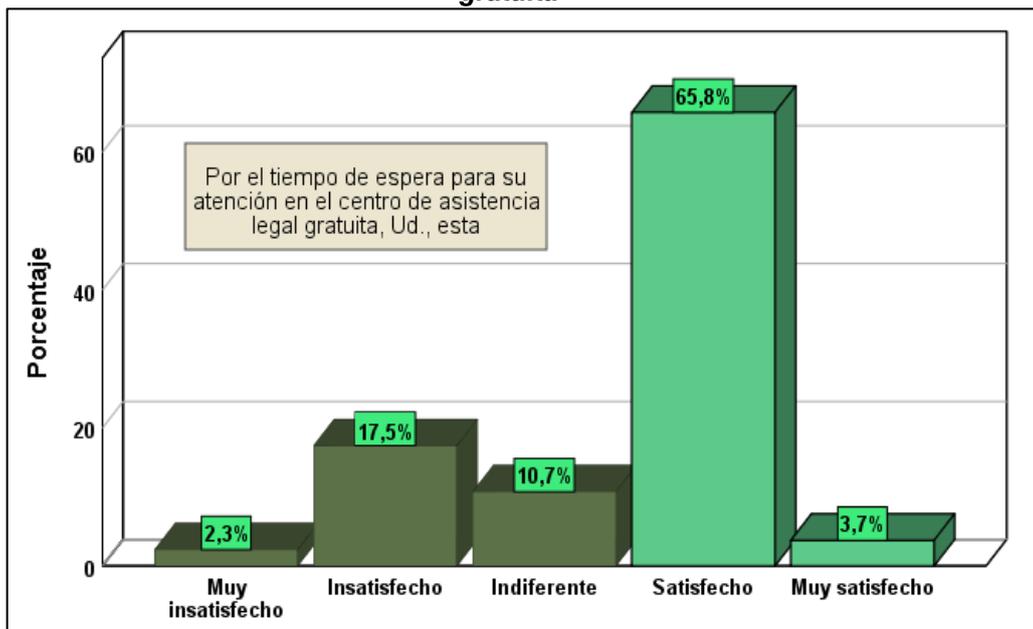
**Tabla 42 Tiempo de espera para la atención en el centro de asistencia legal gratuita.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	2,3	2,3
Insatisfecho	52	17,5	19,8
Indiferente	32	10,7	30,5
Satisfecho	196	65,8	96,3
Muy satisfecho	11	3,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 42 Tiempo de espera para la atención en el centro de asistencia legal gratuita**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.2.3.2.- Tiempo en la obtención de resultados de la gestión**

##### *4.2.3.2.1.- Tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita.*

Según los usuarios, acerca del tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente sumando el 61,7%. Por otra parte, la suma de los que expresaron estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 38,3%, expresando estar conformes con el tiempo de obtención de resultados. Estos resultados mencionados se observan en la tabla 43 y gráfico 43.

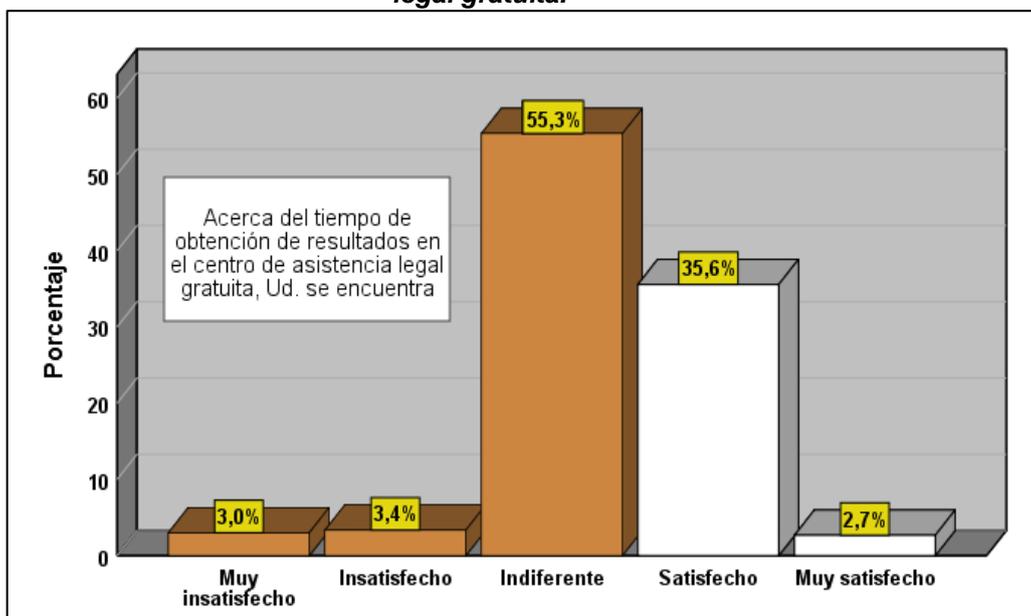
**Tabla 43 Tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	3,0	3,0
Insatisfecho	10	3,4	6,4
Indiferente	165	55,3	61,7
Satisfecho	106	35,6	97,3
Muy satisfecho	8	2,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 43 Tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita.**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

### 4.2.3.3.- Procedimientos

#### 4.2.3.3.1.- Procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita

Según lo expresado por los entrevistados, en cuanto a los procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita, los que manifestaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente suman el 34,2%. Mientras que, la suma de los que expresaron estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 65,8%, expresando estar conformes con los procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita. Estos resultados se observan en la tabla 44 y gráfico 44.

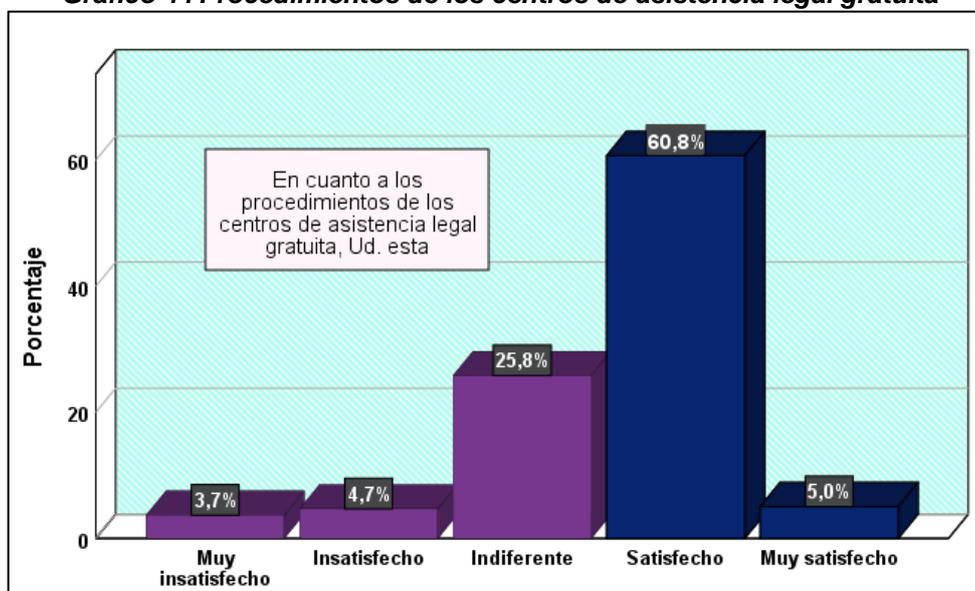
**Tabla 44 Procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	11	3,7	3,7
Insatisfecho	14	4,7	8,4
Indiferente	77	25,8	34,2
Satisfecho	181	60,8	95,0
Muy satisfecho	15	5,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 44 Procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.3.3.2.- Resultados obtenidos

Lo manifestado por los usuarios entrevistados, referentes a los resultados obtenidos, en la tabla 45 y gráfico 45, indicaron estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente, sumando entre ellos el 69,4%. Por otro lado, entre la suma de los que declararon estar entre satisfechos, y muy satisfechos, obtienen el 30,6% referente a los resultados obtenidos en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

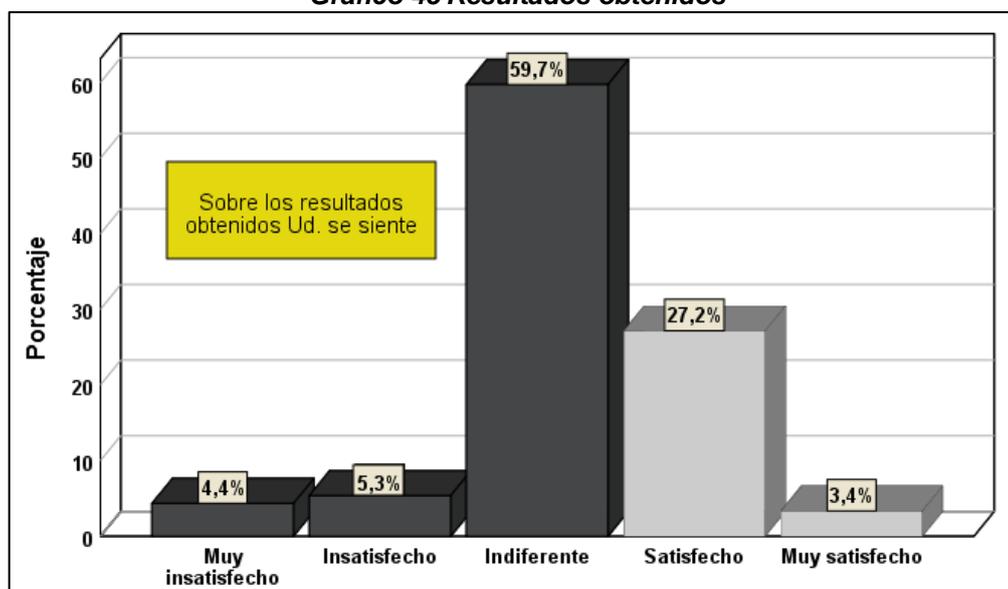
**Tabla 45 Resultados obtenidos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	13	4,4	4,4
Insatisfecho	16	5,3	9,7
Indiferente	178	59,7	69,5
Satisfecho	81	27,2	96,6
Muy satisfecho	10	3,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 45 Resultados obtenidos**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.3.4.- Resumen descriptivo de los resultados de la gestión.

Los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, expresaron respecto a los resultados de la gestión, estar entre muy insatisfecho, insatisfecho e indiferente, sumando el 41,9%. Mientras que, la suma de los que declararon estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 58,1%, indicando que se observa resultados de la gestión. Estos resultados mencionados se aprecian en la tabla 46 y gráfico 46.

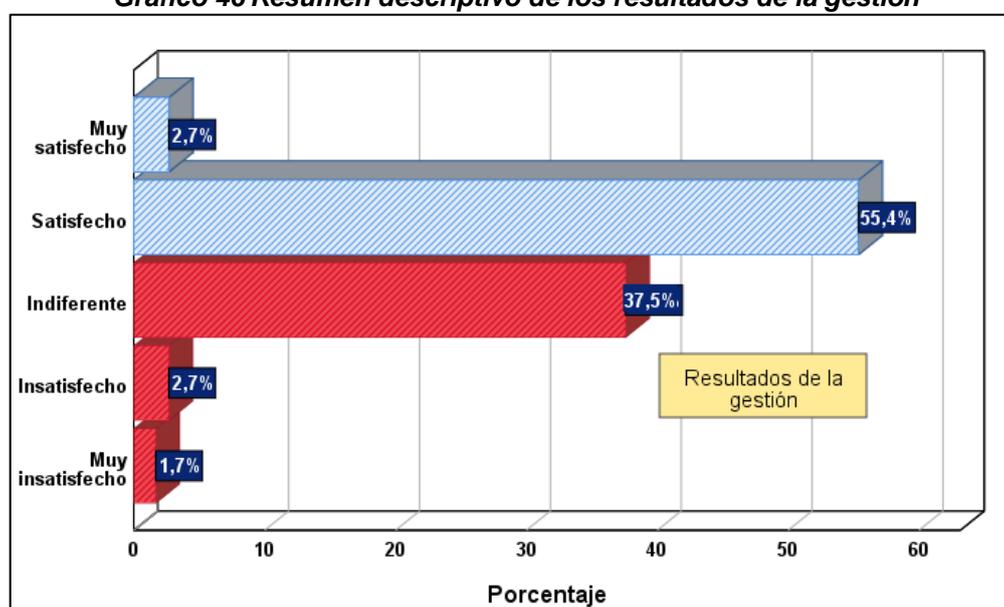
**Tabla 46 Resumen descriptivo de los resultados de la gestión**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	1,7	1,7
Insatisfecho	8	2,7	4,4
Indiferente	112	37,5	41,9
Satisfecho	165	55,4	97,3
Muy satisfecho	8	2,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 46 Resumen descriptivo de los resultados de la gestión**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Se calculó también una tabla de promedio, donde se observa un valor medio de 3,4 con un valor cualitativo “indiferente”, lo que quiere decir que los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita muestran indiferencia y no están satisfechos, como se muestra en la tabla 47 y gráfico 47.

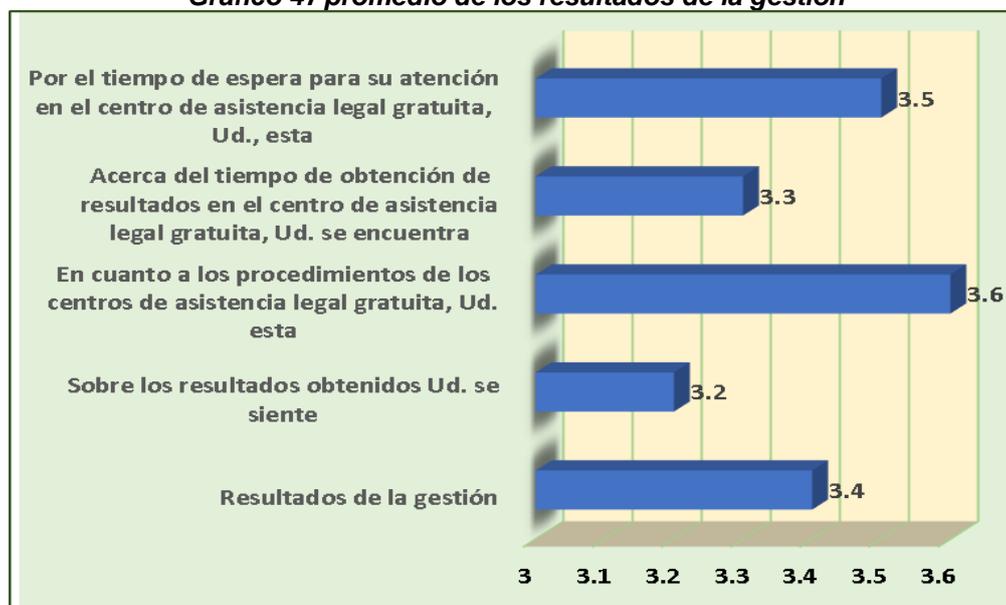
**Tabla 47 promedio de los resultados de la gestión**

	Media	Valor cualitativo
Por el tiempo de espera para su atención en el centro de asistencia legal gratuita, Ud., esta	3,5	Satisfecho
Acerca del tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita, Ud. se encuentra	3,3	Indiferente
En cuanto a los procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita, Ud. esta	3,6	Satisfecho
Sobre los resultados obtenidos Ud. se siente	3,2	Indiferente
Resultados de la gestión	3,4	Indiferente

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 47 promedio de los resultados de la gestión**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.- Accesibilidad

Seguidamente se observan los resultados, correspondientes a accesibilidad, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

##### 4.2.4.1.- Infraestructura

###### 4.2.4.1.1.- Estado de las instalaciones del centro de asistencia legal

Lo declarado por los usuarios entrevistados, sobre el estado de las instalaciones del centro de asistencia legal, los que expresaron muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente, suman el 12%. Mientras que, la suma de los que declararon entre satisfecho y muy satisfecho, alcanzan el 88% indicando que están conformes con el estado de las instalaciones del centro de asistencia legal. Los resultados mencionados se aprecian en la tabla 48 y gráfico 48 a continuación.

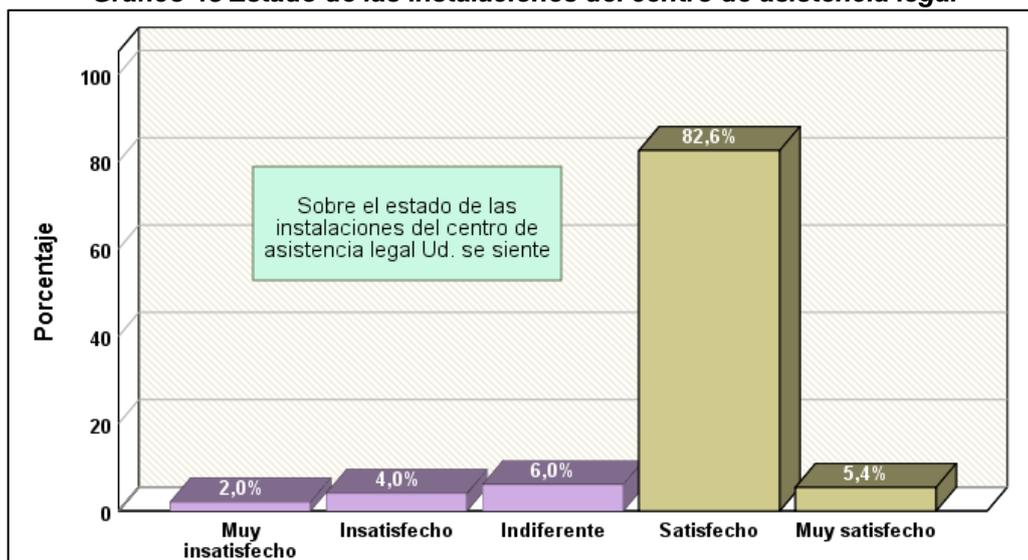
***Tabla 48 Estado de las instalaciones del centro de asistencia legal***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	2,0	2,0
Insatisfecho	12	4,0	6,0
Indiferente	18	6,0	12,0
Satisfecho	246	82,6	94,6
Muy satisfecho	16	5,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 48 Estado de las instalaciones del centro de asistencia legal**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.1.2.- Ubicación geográfica de las instalaciones

La opinión de los entrevistados, sobre la ubicación geográfica de las instalaciones, los que expresaron muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente, suman el 20,1%. Por otro lado, la suma de los que expresaron estar entre satisfecho y muy satisfecho, alcanzan el 75,8% notando que están conformes la ubicación geográfica de las instalaciones. Los resultados se presentan en la tabla 49 y gráfico 49.

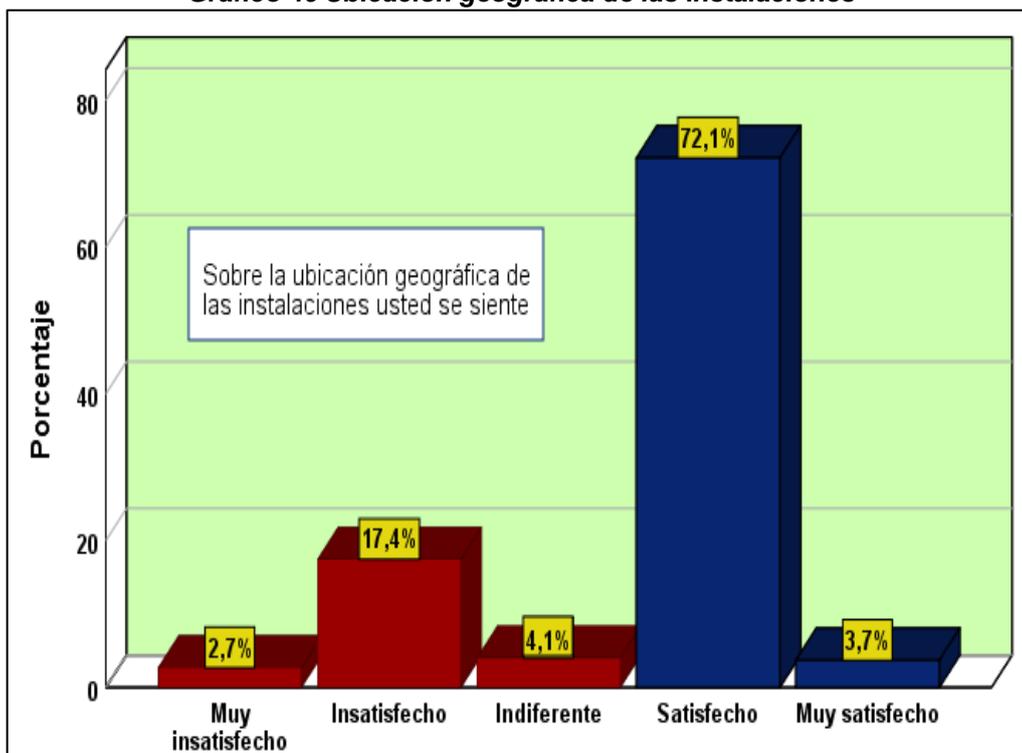
**Tabla 49 Ubicación geográfica de las instalaciones**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	2,7	2,7
Insatisfecho	52	17,4	20,1
Indiferente	12	4,1	24,2
Satisfecho	215	72,1	96,3
Muy satisfecho	11	3,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 49 Ubicación geográfica de las instalaciones**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.1.3.- Señalización fuera y dentro de las instalaciones

El 8,4% de los entrevistados opinaron de manera agrupada estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente, referente a la señalización fuera y dentro de las instalaciones. Por otro lado, la suma de los que expresaron estar entre satisfecho y muy satisfecho, alcanzan el 91,6%, notando que están conformes con la señalización fuera y dentro de las instalaciones. Los resultados mencionados se aprecian en la tabla 50 y gráfico 50 a continuación.

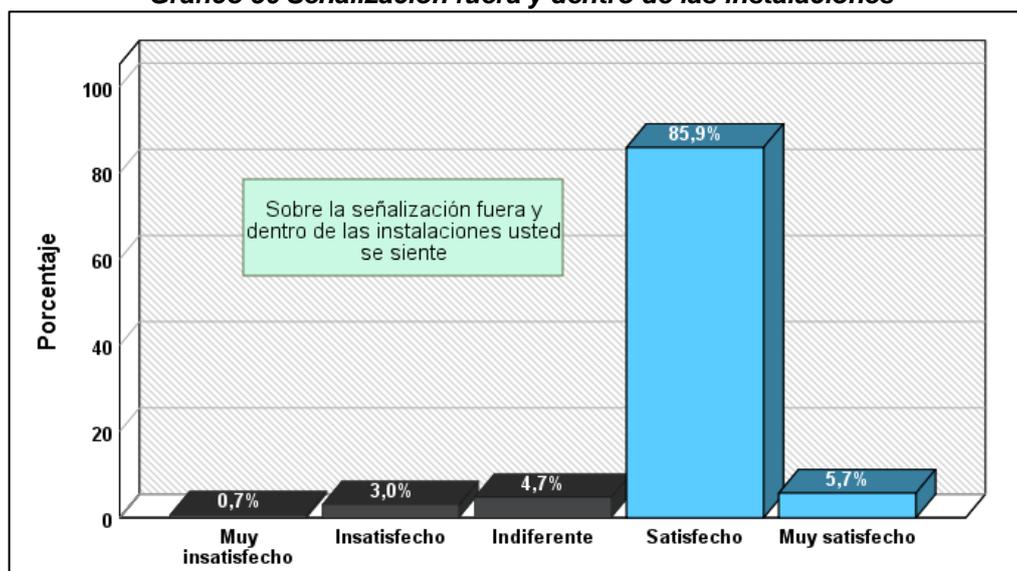
**Tabla 50 Señalización fuera y dentro de las instalaciones**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	,7	,7
Insatisfecho	9	3,0	3,7
Indiferente	14	4,7	8,4
Satisfecho	256	85,9	94,3
Muy satisfecho	17	5,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 50 Señalización fuera y dentro de las instalaciones**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.2.4.2.- Horarios de Atención**

##### *4.2.4.2.1.- Horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita.*

En relación a los usuarios encuestados, sobre los horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente, entre ellos suman el 22,5%. Sin embargo, los que manifestaron estar satisfechos y muy satisfechos, representan el 77,5% entre ambos. Estos resultados se aprecian en la tabla 51 y gráfico 51.

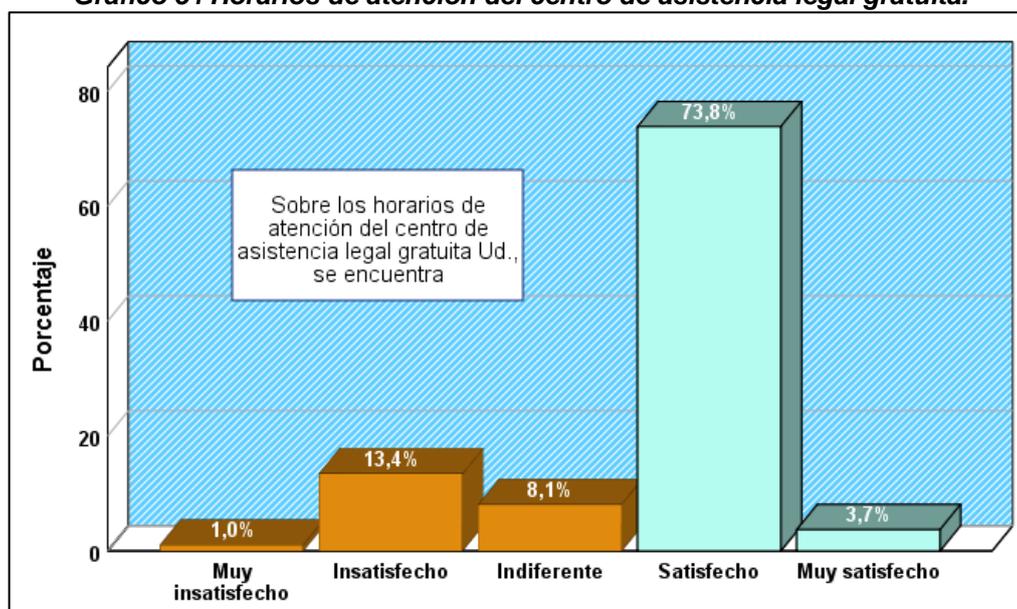
**Tabla 51 Horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	1,0	1,0
Insatisfecho	40	13,4	14,4
Indiferente	24	8,1	22,5
Satisfecho	220	73,8	96,3
Muy satisfecho	11	3,7	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 51 Horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita.**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.2.4.3.- Resumen descriptivo de la accesibilidad**

Los entrevistados que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto a la accesibilidad, los que manifestaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho e indiferente, suman el 15,4%. Mientras que, la suma de los que notaron estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 84,6%, indicando que hay accesibilidad. Estos resultados mencionados se aprecian en la tabla 52 y gráfico 52.

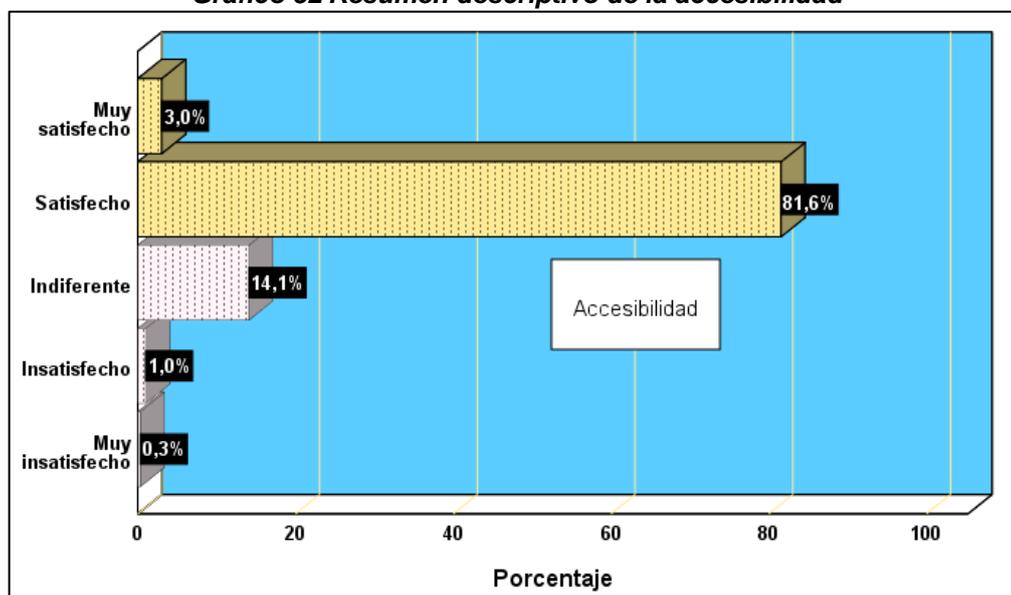
**Tabla 52 Resumen descriptivo de la accesibilidad**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,3	,3
Insatisfecho	3	1,0	1,3
Indiferente	42	14,1	15,4
Satisfecho	243	81,6	97,0
Muy satisfecho	9	3,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 52 Resumen descriptivo de la accesibilidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

En la tabla 53 y gráfico 53 se calcularon los promedios, donde se aprecia un valor medio de 3,8, lo que quiere decir que los usuarios están satisfechos con la accesibilidad del centro de asistencia legal gratuita.

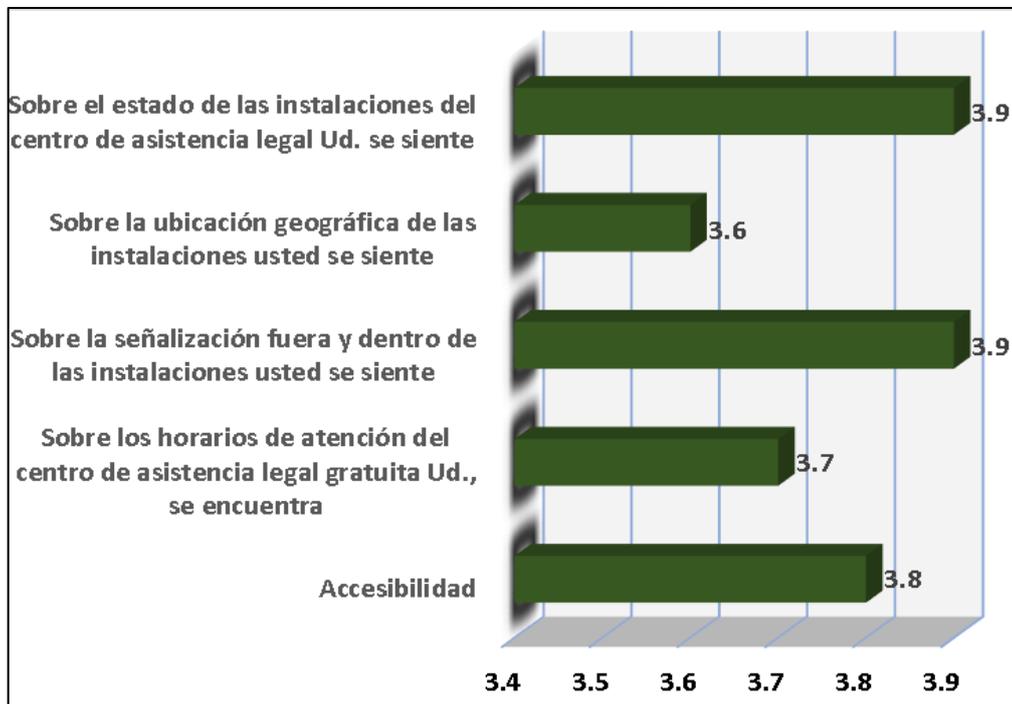
**Tabla 53 Promedio de la accesibilidad**

	Media	Valor cualitativo
Sobre el estado de las instalaciones del centro de asistencia legal Ud. se siente	3,9	Satisfecho
Sobre la ubicación geográfica de las instalaciones usted se siente	3,6	Satisfecho
Sobre la señalización fuera y dentro de las instalaciones usted se siente	3,9	Satisfecho
Sobre los horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita Ud., se encuentra	3,7	Satisfecho
Accesibilidad	3,8	Satisfecho

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 53 Promedio de la accesibilidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### 4.2.5.- Confianza

Finalmente, se observan los resultados, correspondientes a la confianza, según los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita.

##### 4.2.5.1.- Confianza

##### 4.2.5.1.1.- Confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita.

De acuerdo a lo expresado por los usuarios del centro de asistencia legal gratuita, en cuanto a la confianza que les transmite el asesor del centro de asistencia legal, los que manifestaron estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente, agrupan al 21,1%. Por otro lado, la suma de los que declararon estar satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 78,9%, indicando que se sienten conformes con la confianza transmitida por el asesor del centro asistencial. Estos resultados mencionados se visualizan en la tabla 54 y gráfico 54.

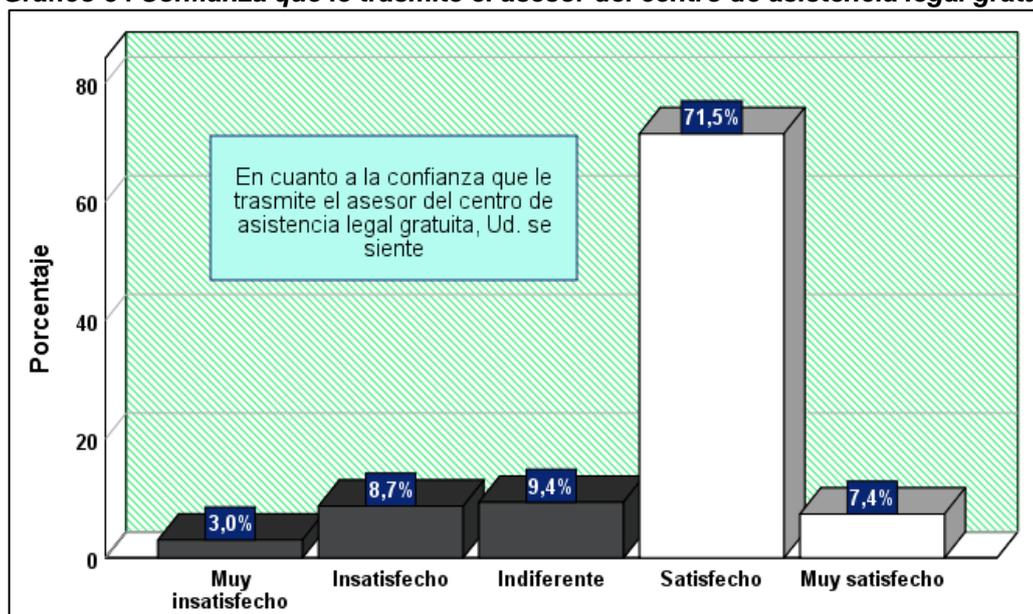
**Tabla 54 Confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	3,0	3,0
Insatisfecho	26	8,7	11,7
Indiferente	28	9,4	21,1
Satisfecho	213	71,5	92,6
Muy satisfecho	22	7,4	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 54 Confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

#### **4.2.6.- Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita.**

Para culminar, los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, manifestaron respecto a los resultados de la satisfacción, estar insatisfechos e indiferentes, sumando entre ellos el 19,8%. Mientras que, la suma de los que declararon estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtuvieron el 80,2%. Estos resultados mencionados se aprecian en la tabla 55 y gráfico 55.

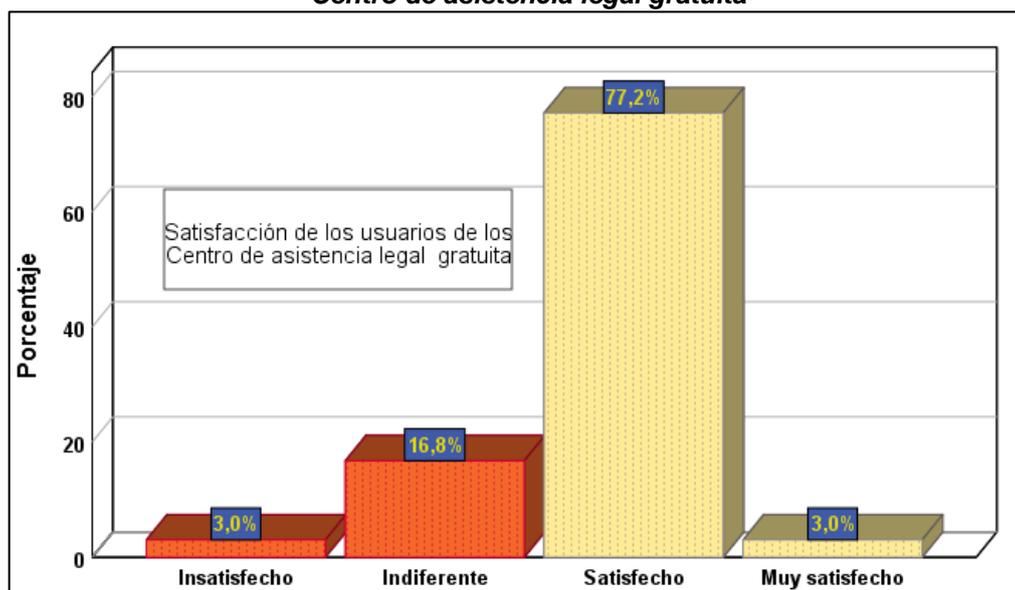
**Tabla 55 Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	9	3,0	3,0
Indiferente	50	16,8	19,8
Satisfecho	230	77,2	97,0
Muy satisfecho	9	3,0	100,0
Total	298	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 55 Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Los resultados de la Satisfacción de los Usuarios se aprecian en la tabla 56 y gráfico 56, notándose un valor cualitativo general “Satisfecho” representado por un valor medio de 3,7. Sin embargo los usuarios expresaron indiferencia respecto al tiempo de espera, obtención de resultados y procedimientos de los centros de asistencia legal.

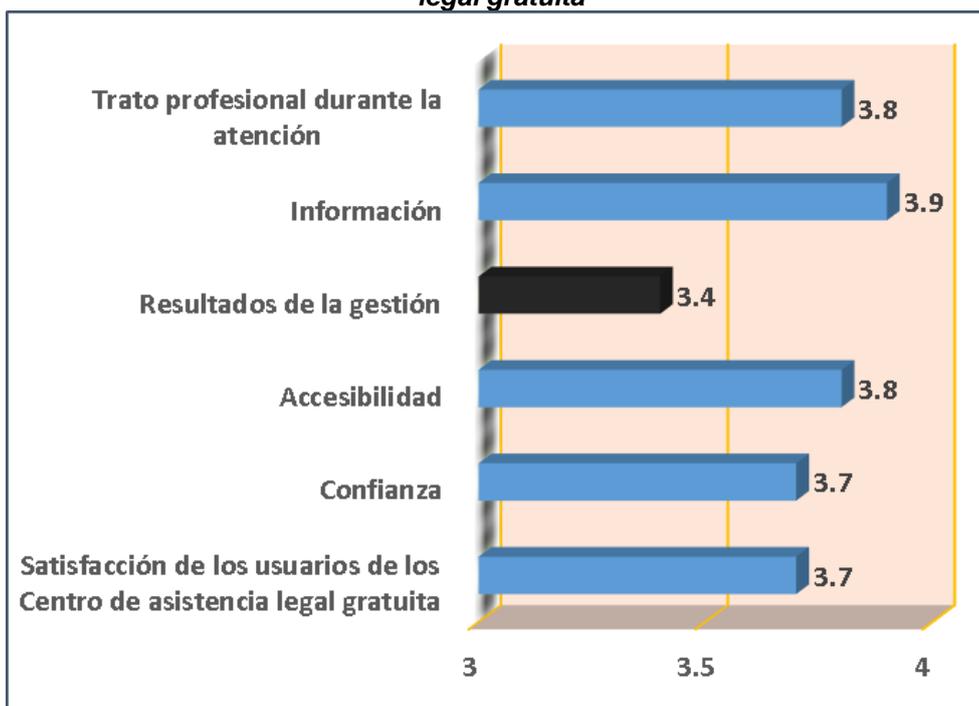
**Tabla 56 Promedio de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita**

	Media	Valor cualitativo
Trato profesional durante la atención	3,8	Satisfecho
Información	3,9	Satisfecho
Resultados de la gestión	3,4	Indiferente
Accesibilidad	3,8	Satisfecho
Confianza	3,7	Satisfecho
Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita	3,7	Satisfecho

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 56 satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

### **4.3 Gestión de la Calidad de Servicios, y Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita.**

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas a 4 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos, de la siguiente manera:

*4.3.1.- ¿Por qué considera que el libro de reclamaciones no se encuentra en un lugar accesible o visible para los usuarios?*

El 65,5% de los usuarios encuestados manifestaron que el libro de reclamaciones no está en un lugar visible y accesible, en base a este resultado, se le pregunto al administrador y defensores de la sede a que se debía, a lo que ellos respondieron lo siguiente:

“Falso, el aviso del libro de reclamaciones se encuentra al costado de donde se entrega los tickets” (Administrador)

“El libro de reclamaciones está afuera, para cualquier mamá, nunca se les ha negado el libro” (Defensora)

“Cada vez que una usuaria lo pide se le entrega el libro” (Defensora)

“Sí hay libro de reclamaciones” (Defensora)

“Tenemos reclamos todos los meses, si el libro de reclamaciones no fuera accesible nadie podría reclamar” (Defensor)

En cuanto al libro de reclamación, no existe coherencia en lo que perciben los usuarios y lo que manifiestan los defensores, esto puede deberse a que, no existe la señalización adecuada para ubicar el libro de reclamación.

*4.3.2.- ¿A qué se debe los tiempos prolongados en la espera para la atención de los usuarios?*

Ante esta pregunta, según el administrador “pasa con los usuarios antiguos, no tanto con los nuevos. El defensor tiene que redactar escritos y eso toma su tiempo, por eso los que están en cola tienen que esperar”, otro de las razones por los tiempos de espera prolongado, según una defensora, se debe a que algunas usuarias “vienen tarde a sus citas, lo que hace que tengan que esperar para ser atendidas”, ocasionando un retraso en los tiempos de atención, ya que, como una cadena de causa- efecto, por llegar tarde a sus citas también afectan el tiempo de espera de aquellos que llegaron oportunamente. Continúa afirmando que, “si se les cita a las 8:30, aparecen a las 8:50 y cuando aparecen quieren que se les atienda en ese momento, no comprenden que perjudican a otras personas, sumando que hay que preparar escritos para el Poder Judicial, el tiempo que esperan las otras personas que están en la sala se hace cada vez mayor”.

Por otro lado, otra defensora manifiesta que, “existen usuarias especiales que vienen una y otra vez pese que se les dice que aquí no podemos ver sus casos, creemos que son usuarias que necesitan tratamiento psicológico. Vienen varias veces sin haber sido citadas y hacen escándalo”.

Un defensor también argumento lo siguiente: “se hace una planificación de tiempo igual para todas, pero no todos los casos son iguales, hay varios casos complejos que requieren más tiempo, y esos son los casos que vienen varias veces e incluso tarde”

*4.3.3.- ¿Cuáles son las razones para no recomendar a la mayoría de usuarios la conciliación previa a los procesos judiciales?*

Ante esta pregunta, el administrador manifiesta que “la cantidad de personas que asisten es abrumadora y la persona que entrega tickets no puede dedicarles el tiempo a todos para explicarles”. Por otro lado, una de las defensoras manifiesta que, “algunas veces les ha dicho, pero no puede explicarles completamente por que varias mamás no quieren ir a conciliación, quieren comenzar el proceso judicial”; otra de las defensoras afirma que “se les dice, pero no quieren, es como si no escucharán lo que les digo, solo quieren demandar, nada más”. Consiguientemente otra defensora pública, de manera similar a la anterior dijo: “se les recomienda a las usuarias, pero ellas no quieren. Cuando una vez le pregunté a una de ellas por qué no aceptaba, me dijo que conoce a su pareja y sabe que no aceptará”. El defensor público hombre explica que “cuando escuchan la palabra conciliar ya se ponen negativas, piensan que yo, por ser hombre no las quiero ayudar”

*4.3.4.- ¿Por qué en algunos casos no se explica a los usuarios de forma detallada o en un lenguaje sencillo y claro para que ellos entiendan las acciones legales según cada etapa del proceso?*

El administrador manifiesta que “el tiempo con el que cuentan los defensores es poco, considerando el elevado flujo de personas que acuden a la sede”, esto resulta una limitante a la hora de explicar con detalle las acciones legales en cada etapa del proceso. Por su parte, una de las defensoras dice que, “le explicamos a las mamás varias veces, pero ellas dicen que sí entendieron cuando en realidad no entendieron nada”, asimismo otra de las defensoras indica que “les explica paso a

paso, pero son impacientes, solo quieren que les diga de frente los resultados, no quieren saber nada más”. Otra de las defensoras cuenta que “siempre se esmera en explicarles paso a paso. Las usuarias dicen que entendieron, pero la siguiente vez que regresan resulta que se olvidaron todo lo que les dije en la cita anterior, no sé qué hacer”. Algo similar manifiesta el defensor expresando que, “algunos términos jurídicos se les explica, porque son utilizados en la demanda. Pero, a ellas no les interesa, cuando les hablo solo me escuchan al inicio y al final, lo que dije al medio es como si no lo hubiera dicho”

*4.3.5.- ¿Por qué no se indica claramente a los usuarios el rango de tiempo para obtener los resultados del caso en el poder judicial?*

Ante este cuestionamiento el administrador revela que “los plazos no dependen del MINJUSDH, es el Poder Judicial quien en realidad define cuánto se demora”, por esta razón una de las defensoras explica que “indicarles un plazo cualquiera que sea, no sería verdad porque el poder judicial puede demorarse con algunas mamitas seis meses y en otros casos más de dos años”, otra de las defensoras explica que “en el pasado lo he hecho y ha sido contraproducente, ya que, se quejaban de que yo les había dicho un plazo y el poder judicial es impredecible”. Similar a lo que explica el administrador una de las defensoras dice que “los tiempos no dependen de los defensores, dependen del Poder Judicial. Hace poco han estado de vacaciones todos los juzgados”, por estas razones el defensor manifiesta que el “no les dice un rango de tiempo, porque se generan falsas expectativas. Pero la mayoría de ellas ni preguntan”

*4.3.6.- ¿Cuáles son las circunstancias o motivos que están influyendo negativamente en el desempeño de los defensores públicos?*

Uno de los motivos que influye negativamente en el desempeño de los defensores, según lo explica el administrador es “el exceso de carga de trabajo”, por su parte una de las defensoras explica que, “hay momentos en los que asisten varias mamitas en el mismo momento y eso nos atonta para dar un buen servicio”. Otra de las circunstancias según una de las defensoras es que “no se siente respaldada por sus jefes; cuando alguien reclama ellos se van contra mí, pero nunca se ponen a pensar que las usuarias exageran o no dicen la verdad”. Los defensores manifiestan que algunas usuarias tienen ciertas conductas que interfieren con el buen desempeño, ante esta situación el defensor señala que “falta personal especializado para atender a algunas mujeres que nos hacen perder la paciencia, ya están mentalmente desequilibradas, sería bueno que contraten a alguna persona”. Algunos usuarios llegan porque de la defensoría del pueblo las remiten a este centro de atención.

*4.3.7.- ¿Por qué no se comunica por correo o telefónicamente los resultados de las acciones que se han tomado en los casos de los usuarios?*

Ante este cuestionamiento, el administrador explico que “es necesario enseñarle al usuario a cómo consultar el estado de su expediente en el poder judicial”, similar fue la respuesta de una de las defensoras, ella expresa que “las mamitas pueden saber el estado de su expediente entrando a la página del poder judicial”, otra de las defensora cuenta que, “siempre les explica a las usuarias cómo ver el estado de sus trámites vía el portal del poder judicial, pero parece que ellas quieren escuchar de mi boca lo mismo que está en el portal”.

En general las respuestas fueron similares, si existen mecanismos de consulta a través del portal del poder judicial, sin embargo, una de las defensoras explica que “las usuarias siempre llaman o vienen sin avisar para saber el estado de su expediente, creo que vienen porque quieren tener el contacto humano, a pesar que existen otras formas más rápidas que ellas tomen conocimiento”, a su vez el defensor opina que “podría ser una buena opción, pero ya existe la página de notificaciones del Poder Judicial, ahí ya está todo”

#### *4.3.8.- ¿Cuáles son las debilidades o problemas en los canales de comunicación existentes para difundir el servicio a los usuarios?*

El administrador de la sede explica que “la Dirección distrital no maneja las redes sociales, eso lo hace la Dirección General en Angamos”, similar fue la opinión de uno de los defensores en la que señala que, “las direcciones distritales no manejan canales de comunicación, cualquier actividad de prensa debe ser autorizada desde Angamos”, otra de las defensoras dice que “la difusión no depende de ellos, salvo volanteo que rara vez hacen”. Aunque en su mayoría las opiniones fueron similares una de las defensoras expreso que “no sabía que tenían canales de comunicación” “no manejamos canales de comunicación oficiales con las usuarias, solo usamos WhatsApp”

*4.3.9.- ¿Por qué no se brinda atención combinada con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) a los usuarios?*

El administrador del centro manifestó que “Hay una confusión entre el defensor público y el abogado de oficio, todos creen que son lo mismo, pero no lo es. Aquí no tenemos abogados de oficio, tenemos defensores públicos”. Por otro lado, una de la defensora opina que “sería complicado, aquí solo con nosotros tenemos complicaciones”, aunque no sería beneficioso el trabajo en equipo entre las diferentes entidades, una de las defensoras relata que “otras entidades siempre mandan sus casos con nosotros, parece que no quieren trabajar con las usuarias. Ellos se toman la foto y luego las mandan aquí”. La respuesta de otras de las defensoras no se aleja mucho de esta realidad “esas entidades públicas atienden los casos y cuando ven que ya van a perder el caso nos lo mandan para acá”. Por su parte el defensor manifiesta que, “los centros de emergencia mujer atienden a la víctima en un inicio y luego la mandan para el Ministerio de Justicia, ósea ellos no se encargan del trabajo e incluyen a esa persona como si la hubieran atendido ellos”.

*4.3.10.- ¿Por qué considera que los usuarios se sienten insatisfechos con el tiempo para la obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita?*

En respuesta a esta interrogante el administrador del centro indica que esto se debe “al resultado de la sentencia de la demanda de alimentos, pero eso demora por culpa del Poder Judicial, lo que provoca que los usuarios no estén satisfechos”, similar fue la respuesta de una de las defensoras, “movemos los casos de las mamitas de acuerdo a cómo el Poder Judicial mueva los casos”, en tal sentido otra

de las defensoras explica que, “El Poder Judicial se toma entre 2 a 3 meses solo para pronunciarse acerca de si acepta o no la demanda”, “Los jueces se toman su tiempo para resolver. Adicionalmente las notificaciones son manuales cuando no hay casilla electrónica se vuelve complicado, también algunas de las ex parejas de las usuarias es imposible ubicarlos”, a todo ello el defensor manifiesta que, “el tiempo no depende de mí, depende del Poder Judicial, yo avanzo al mismo ritmo del PJ”

*4.3.11.- ¿Por qué cree usted que los usuarios no se sientan totalmente satisfechos con la ubicación geográfica de la sede?*

El administrador explica que la ubicación de “la sede se ha mejorado, antes estábamos ubicados en Miraflores y era más complicado para los usuarios acercarse”, sin embargo, una de las defensoras señala que, “les resulta complicado ubicar el lugar porque no hay carteles que indiquen donde estamos”. Contrario es la experiencia de otras de las defensoras, quien manifiesta que “la sede es cercana para las usuarias, eso es lo que me han dicho a mí cuando he hablado con ellas”, “no he escuchado a alguna usuaria decir eso”. En resumen, el defensor explica que actualmente se encuentran cerca, antes la seda quedaba más lejos.

*4.3.12.- ¿Por qué los usuarios no se sienten totalmente satisfechos con los horarios de atención? ¿Qué medidas sugiere para mejorar esta situación?*

El administrador manifiesta que una de las razones para tener los horarios actuales es que “el número de defensores públicos disponibles actualmente son (13), este es el mínimo necesario para funcionar, no se puede modificar el horario de atención porque tenemos el personal exacto”. Por otro lado, una de las defensoras hace

hincapié a que las atenciones son “desde la mañana hasta las 4 pm, con un almuerzo entre la 1 a 1:45 pm”. Una de las sugerencias por parte de la defensora ante tal situación es que, “deben asignar más defensores en esta sede, en las mañanas cuando ingreso hay una cola de usuarias esperando incluso antes de que empiece la atención.

Por otro lado, una de las defensoras relata que “en este horario de atención se presentan varias usuarias, en las mañanas hay cola, no creo que el problema sea el horario de atención, quizá se pueda atender los sábados. Aunque se debe tener en cuenta que el poder judicial no atiende los sábados y nuestra contraparte son ellos”. Una de las sugerencias es que la sede atienda los sábados, sin embargo, el defensor explica que “los sábados no atiende el poder judicial, por lo que solo podríamos orientar, pero no presentar escritos”

#### *4.3.13.- ¿Qué influye en la confianza que transmiten los asesores a los usuarios del centro de asistencia legal gratuita?*

En respuesta a la pregunta, el administrador dice que “en el marco del nuevo código procesal penal, se planea contratar 60 nuevas personas que podrán descongestionar el trabajo de los actuales defensores públicos” permitiendo así que el servicio, y confianza que transmiten los defensores sea de mayor calidad. Una de las problemáticas señalada por una de las defensoras es que, “no contamos con capacitaciones especializadas para tratar con personas difíciles, las cuales acuden muy seguido a solicitar el servicio de patrocinio legal”; “la institución no realiza actividades que me permitan mejorar realmente, todo lo que hacen es sancionarnos por cada cosa que pasa”. Otra de las defensoras explica que, “hay un protocolo de atención, pero hace tiempo que no nos capacitan en eso y ya debe estar

desactualizado”. El defensor relata que “aunque no lo creas, sino usas términos técnicos ellas piensan que tu no conoces el tema, me ha pasado antes, si les hablas con palabras simples te contradicen y no avanza el caso y cuando le hablas con palabras complicadas ahí te miran y no te dicen y firman no más, eso creo que les inspira confianza”.

#### 4.4 Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Lima 2020.

Se presenta a continuación, los resultados alcanzados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los 298 usuarios que asisten al centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima, encontrándose de manera agrupada que en el 28,2% de los entrevistados que expresaron entre **malo y regular** la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 19,8% indicó estar entrar **insatisfecho e indiferente** con la satisfacción en el centro de asistencia legal gratuita.

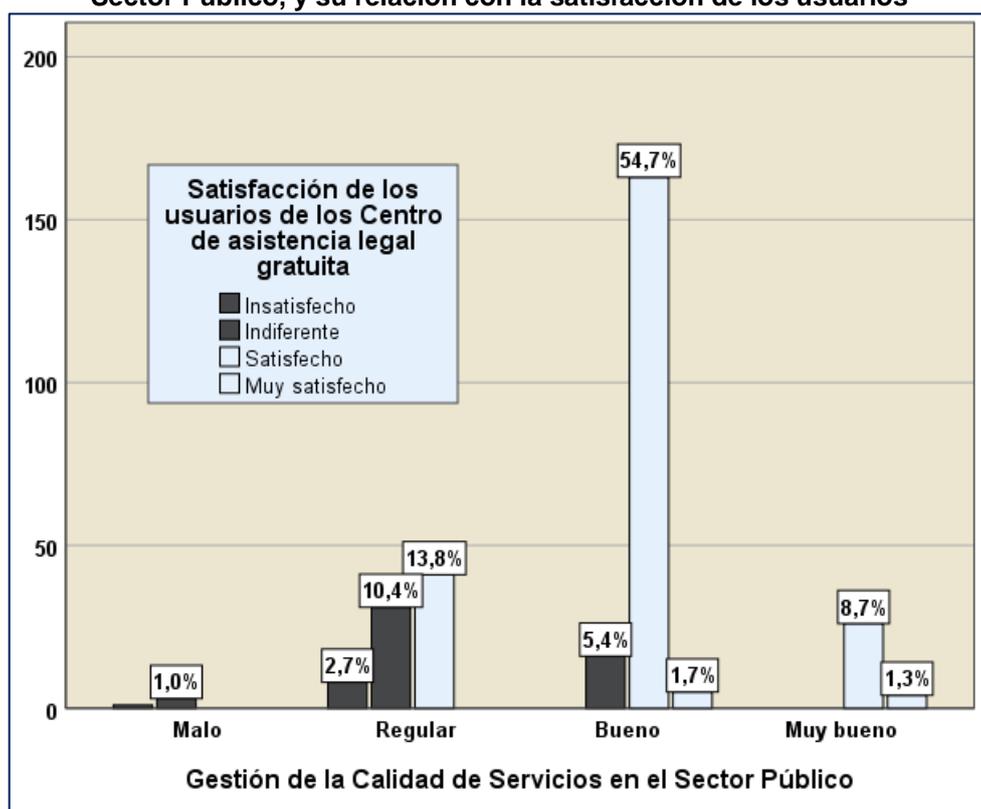
**Tabla 57 Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios**

		Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,3%	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	Regular	2,7%	10,4%	13,8%	0,0%	26,9%
	Bueno	0,0%	5,4%	54,7%	1,7%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	8,7%	1,3%	10,1%
Total		3,0%	16,8%	77,2%	3,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 57 Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

A continuación, se presentan la relación entre la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los usuarios, notándose en la siguiente tabla 58, que existe una asociación, con un p-valor de  $0,00 < \alpha = 0,05$ .

**Tabla 58 Chi cuadrado de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los usuarios**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,730 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	91,440	9	,000
Asociación lineal por lineal	76,192	1	,000
N de casos válidos	298		

a. 8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**4.3.1.-Componente de la Calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.**

Se observa en la tabla 59 , los resultados alcanzados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción del trato profesional a los 298 usuarios que asisten al centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima, encontrándose de manera agrupada que en el 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre **malo y regular** la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 13,4% señaló estar entre **muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente** con el trato que brindan los profesionales durante la atención.

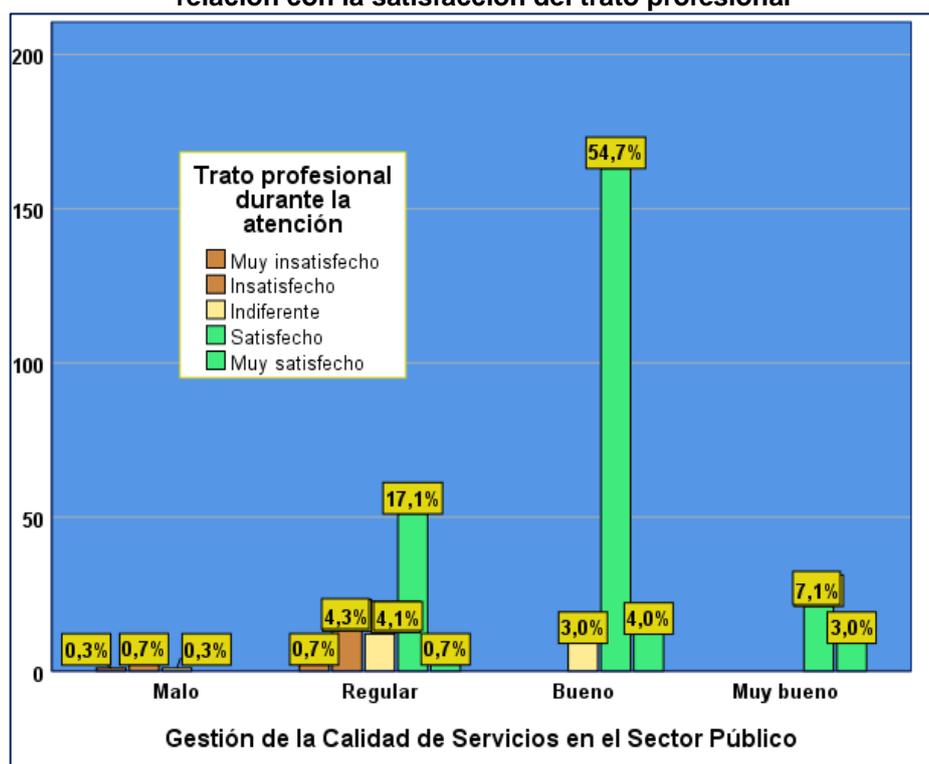
**Tabla 59 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional**

		Trato profesional durante la atención					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,3%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%
	Regular	0,7%	4,3%	4,1%	17,1%	0,7%	26,9%
	Bueno	0,0%	0,0%	3,0%	54,7%	4,0%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	3,0%	10,1%
Total		1,0%	5,0%	7,4%	78,9%	7,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 58 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Seguidamente, se presenta la relación entre la Calidad de Servicios en el Sector Público, y el trato profesional durante la atención a los usuarios, apreciándose en la siguiente tabla 60, que existe una asociación, con un p-valor de  $0,00 < \alpha = 0,05$ .

**Tabla 60 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,113 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	88,869	12	,000
Asociación lineal por lineal	72,339	1	,000
N de casos válidos	298		

a. 12 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**4.3.2.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su relación con la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita.**

En la tabla 61 se muestran, los resultados logrados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de la información, encontrándose de manera agrupada que del 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre **malo y regular** la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 10,7% señaló estar entre **muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente** con la información que brindan los profesionales. Estos resultados se aprecian a continuación en el gráfico 59.

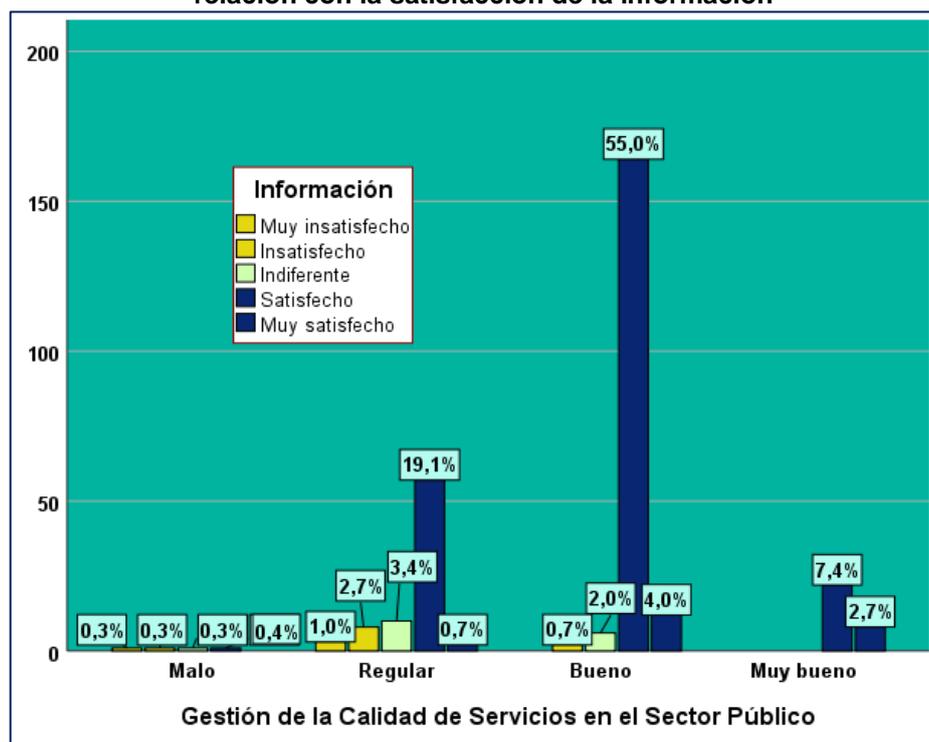
**Tabla 61 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la información**

		Información					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
	Malo	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,0%	1,3%
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Regular	1,0%	2,7%	3,4%	19,1%	0,7%	26,9%
	Bueno	0,0%	0,7%	2,0%	55,0%	4,0%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	2,7%	10,1%
Total		1,3%	3,7%	5,7%	81,9%	7,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 59 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la información**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Se observa en la tabla 62, la asociación entre la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la información, apreciándose una asociación entre ambos elementos de estudio, con un p-valor de  $0,00 < \alpha = 0,05$ .

**Tabla 62 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de la información**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,073 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	56,827	12	,000
Asociación lineal por lineal	49,977	1	,000
N de casos válidos	298		

a. 13 casillas (65.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**4.3.3.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita.**

En la tabla 63 se observan, los resultados alcanzados de la asociación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por los resultados de la gestión, hallándose de manera agrupada que, del 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre **malo y regular** la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 41,9% declaró estar entre **muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente** con los resultados de la gestión. Estos resultados se aprecian a continuación en el gráfico 60.

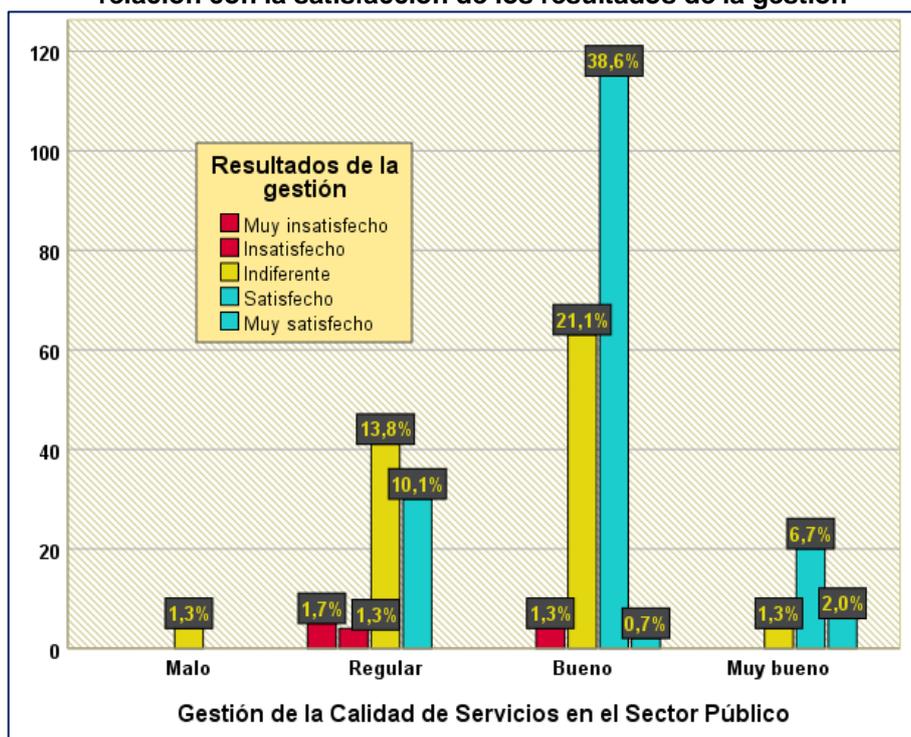
**Tabla 63 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la información**

		Resultados de la gestión					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la	Malo	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Calidad de	Regular	1,7%	1,3%	13,8%	10,1%	0,0%	26,9%
Servicios en el	Bueno	0,0%	1,3%	21,1%	38,6%	0,7%	61,7%
Sector Público	Muy bueno	0,0%	0,0%	1,3%	6,7%	2,0%	10,1%
Total		1,7%	2,7%	37,5%	55,4%	2,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 60 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los resultados de la gestión**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

A continuación, se observa la relación entre la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los resultados de la gestión, notándose en la siguiente tabla 64, que se presenta una asociación, con un p-valor de  $0,00 < \alpha = 0,05$ .

**Tabla 64 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los resultados de la gestión**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,397 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	62,056	12	,000
Asociación lineal por lineal	43,411	1	,000
N de casos válidos	298		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .07.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**4.3.4.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita.**

Se presenta a continuación en la tabla 65 y gráfico 61, los resultados alcanzados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la accesibilidad de los 298 usuarios que asisten al centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima, encontrándose de manera agrupada que del 28,2% de los entrevistados que expresaron entre **malo y regular** la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 15,4% indicó estar entrar **muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente** con la accesibilidad.

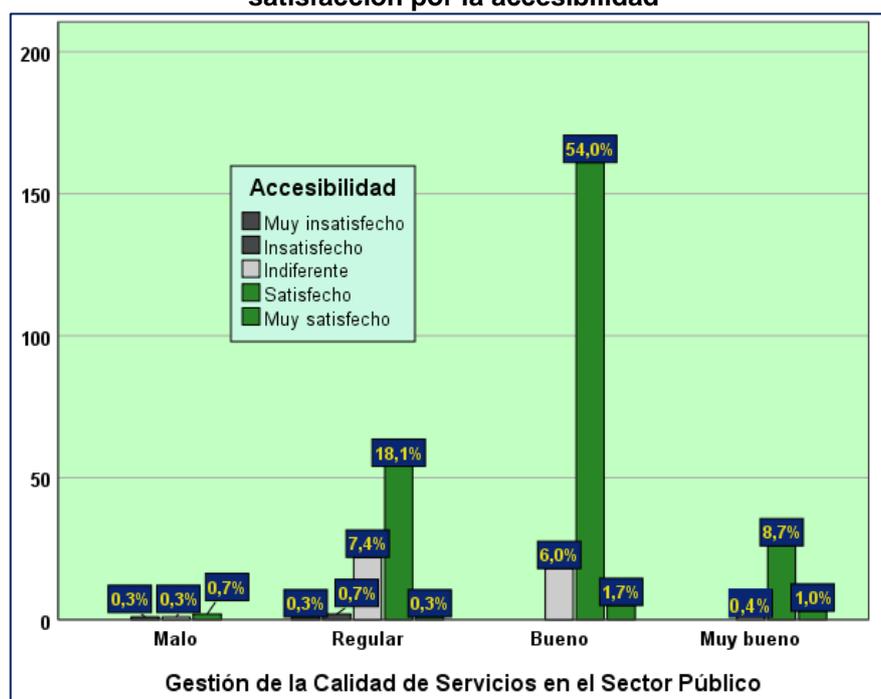
**Tabla 65 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad**

		Accesibilidad					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,0%	0,3%	0,3%	0,7%	0,0%	1,3%
	Regular	0,3%	0,7%	7,4%	18,1%	0,3%	26,9%
	Bueno	0,0%	0,0%	6,0%	54,0%	1,7%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,4%	8,7%	1,0%	10,1%
Total		0,3%	1,0%	14,1%	81,5%	3,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 61 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

Se presenta a continuación, la relación entre la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la accesibilidad, observándose en la siguiente tabla 66, que existe una asociación, con un  $p$ -valor de  $0,00 < \alpha = 0,05$ .

**Tabla 66 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la accesibilidad**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,121 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	35,085	12	,000
Asociación lineal por lineal	30,336	1	,000
N de casos válidos	298		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.  
Elaboración: Propia

**4.3.5.- Componente de la calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita.**

En la tabla 67 y gráfico 62 se aprecia, la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la confianza, encontrándose de manera agrupada que del 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre **malo y regular** la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 21,1% indicó estar entrar **muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente** con la confianza que les transmite el asesor en el centro de asistencia legal gratuita.

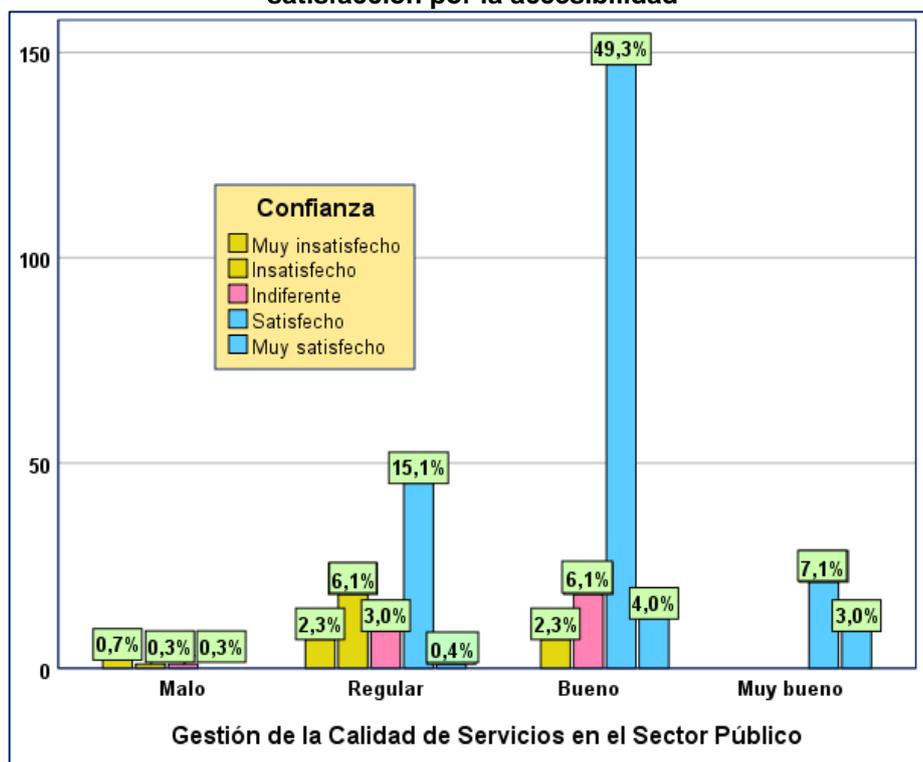
**Tabla 67 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la confianza**

		Confianza					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,7%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%
	Regular	2,3%	6,1%	3,0%	15,1%	0,4%	26,9%
	Bueno	0,0%	2,3%	6,1%	49,3%	4,0%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	3,0%	10,1%
<b>Total</b>		<b>3,0%</b>	<b>8,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>71,5%</b>	<b>7,4%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

**Gráfico 62 Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad**



Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

Para finalizar se observa en la tabla 68, la asociación entre la Calidad de Servicios en el Sector Público, y satisfacción de los usuarios por la confianza, apreciándose una relación entre ambos elementos, con un p-valor de  $0,00 < \alpha = 0,05$ .

**Tabla 68 Chi cuadrado de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la confianza**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	107,535 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	86,353	12	,000
Asociación lineal por lineal	69,946	1	,000
N de casos válidos	298		

a. 10 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .12.

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Elaboración: Propia

## CAPITULO V DISCUSIÓN

En cuanto al libro de reclamaciones, el 65,4% de los usuarios indicaron que, no se encuentra en lugares visibles. En lo encontrado por (Rojas, 2017), en su investigación “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016” encontró que:

“El 17.4% de pobladores considera que nunca el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario, un 13.0% refiere que casi nunca, el 23,9% de pobladores menciona que a veces la municipalidad facilita el libro de reclamaciones, un 19.6% afirma que casi siempre y un 26.1% que siempre la municipalidad facilita el libro de reclamaciones”.

Se encuentran diferencias puesto que, en la presente investigación, existe mayor porcentaje de usuarios inconformes con la ubicación del libro de reclamaciones, en comparación con lo señalado por (Rojas, 2017), donde es menor el porcentaje.

Respecto al desempeño del asesor, en la atención brindada, para el 20,1% de los entrevistados, observan un desempeño deficiente. De manera semejante se observa en lo encontrado por (Matta, 2018) en su investigación “Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada” donde:

“El 27% de los informantes perciben que en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la capacidad de respuesta es mala, asimismo el 22,5% mencionan que la atención es regular cuando la capacidad de respuesta es buena”

Se aprecian ciertas similitudes en la cantidad porcentual que señalan que, en la presente investigación, y en lo encontrado por (Matta, 2018), la atención brindada no es eficiente.

En los centros de asistencia legal gratuita, no se aprecia una buena gestión de la calidad de servicios en el sector público, según el 28,2% de los usuarios, que indicaron entre casi nunca y algunas veces. En la investigación de (Matta, 2018) titulada “Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada” se encontró que:

“El 65% de los informantes afirman que la calidad de los servicios de la Defensa Pública es mala, el 27,5% refieren que el nivel de la calidad es regular y solo el 7,5% manifiestan que existe una buena calidad de servicios”.

Se puede evidenciar diferencias entre ambas investigaciones, puesto que, en lo encontrado por (Matta, 2018), existe mayor inconformidad con la calidad del servicio de la defensa pública, que, en lo encontrado en la presente investigación.

Respecto al profesionalismo del asesor legal durante la atención, el 83,5% de los usuarios indicaron estar entre satisfechos, y muy satisfechos. Por otro lado, en la tesis de (Navarro, 2018) denominada “Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016” encontró como resultado que:

“El 30.58% de los usuarios perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente, el 46.39% perciben un nivel regular, y un 23.02% un nivel deficiente”

Encontrándose grandes diferencias entre ambas investigaciones, ya que, en la presente investigación, existe mayor satisfacción con el profesionalismo del asesor, indicando que ofrece una buena gestión, sin embargo, en lo encontrado por (Navarro, 2018), una menor cantidad porcentual de los usuarios perciben una gestión eficiente del defensor público.

El 82,5% de los entrevistados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, con el interés que muestra el asesor legal por solucionar los problemas de los usuarios. Por su parte, la autora (Valencia, 2018) en su investigación “Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito” encontró que:

“El 46,03% de usuarios están totalmente de acuerdo con el interés que se presta para la resolución de problemas en el servicio que se brinda”

Se pueden apreciar grandes diferencias entre ambas investigaciones, puesto que, en lo encontrado por (Valencia, 2018), existe un menor porcentaje, que están totalmente de acuerdo con el interés que se presta para la solución de problemas, sin embargo, en la presente investigación existe mayor interés a la resolución de problemas.

El 61,7% de los usuarios entrevistados, no se encuentran satisfechos con el tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal. Asimismo, en el trabajo de investigación de (Rojas, 2017), titulado “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016” se señaló que:

“El 18,1% de pobladores evidencia que nunca los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 24.6% refiere que casi nunca, el 23.2% de pobladores menciona que a veces los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, el 10.1% afirma que casi siempre, y un 23.9% que siempre se cumple con los tiempos esperados durante el trámite documentario”.

Se pueden observar ciertas semejanzas puesto que, en lo encontrado por (Rojas, 2017), y en la presente investigación, no se cumple con los tiempos esperados durante el trámite documentario, es decir, no se encuentran satisfechos, en ambas investigaciones.

El 88% de los usuarios están entre satisfecho y muy satisfecho, con el estado de las instalaciones del centro de asistencia legal. De manera diferente fue hallado por (Valencia, 2018) en su investigación “Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito”, donde:

“El 39,07% de usuarios están totalmente de acuerdo con las instalaciones con las que se cuenta para brindar el servicio. La menor puntuación referente a las instalaciones con las que se cuenta para brindar el servicio está en total desacuerdo, corresponde al 1,99% de usuarios encuestados”.

Existen diferencias entre ambas investigaciones por haberse encontrado que, en la presente investigación, los usuarios consideran que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones, el doble del porcentaje de lo encontrado por (Valencia, 2018)

En cuanto a la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita, el 19,8% de los entrevistados, manifestaron estar insatisfechos e indiferentes. Por su parte, (Navarro, 2018) en su investigación denominada “Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016”, encontró que:

“Según los datos obtenidos, el 28.18 % de los usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo”

Encontrándose un nivel bajo de satisfacción para los usuarios en la presente investigación, de manera similar a lo encontrado por (Navarro, 2018).

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La Calidad de Servicios en el Sector Público, se encuentra asociada con la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Por otro lado, para el 28,2% de los usuarios la gestión de la calidad de servicios en el sector público se desarrolla entre mala y regular. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 19,8% se encuentra entre indiferente e insatisfecho.

**SEGUNDA:** Existe asociación entre la calidad de servicio del sector público, y la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita. Por otro lado, el 13,4% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con el trato durante la atención. En cuanto al profesionalismo del asesor legal durante la atención, el 16,5% se encuentra insatisfecho.

**TERCERA:** La calidad de servicio del sector público, incide en la satisfacción por la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita. El 10,7% de los usuarios entrevistados, no se encuentra satisfecho con la fluidez de la comunicación que han tenido con el asesor legal.

**CUARTA:** La calidad de servicio del sector público, se encuentra asociada con la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la

Justicia. En cuanto al tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal, el 61,7% de los usuarios no se encuentra satisfecho.

**QUINTA:** Existe asociación entre la calidad de servicio del sector público, y la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita. El 15,4% de los entrevistados que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita, no se encuentran satisfechos con la accesibilidad ofrecida por los centros de asistencia. Asimismo, el 20,1% tampoco se encuentra satisfecho con la ubicación geográfica de las instalaciones.

**SEXTA:** La gestión de la calidad de servicio del sector público, se encuentra asociada con la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Asimismo, el 21,1% de los entrevistados, no se encuentran satisfechos con la confianza que les transmite el asesor legal.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A las autoridades de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima, se les recomienda:

- Facilitar documentos para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, facilitar información sobre los tipos de asistencia legal, informar sobre los requisitos a presentar para acceder al servicio de asistencia legal.
- Supervisar que, el libro de reclamaciones, siempre se encuentre en lugares visibles, y que cuente con un cartel que indique su ubicación.
- Señalar de manera clara, las diferentes áreas de la institución, a fin de que los usuarios puedan ubicarse.
- Realizar talleres a los asesores legales, de manera que puedan mejorar el trato hacia los usuarios.
- Ofrecer charlas a los usuarios donde se les informe acerca de los beneficios de la conciliación, y se les recomiende realizar la conciliación previas al proceso judicial. También, difundir folletos informativos acerca de la conciliación, y sus beneficios para que lean mientras esperan a ser atendidas
- Mejorar los canales de comunicación (correo, teléfono, otros), actualizaciones de las normas relacionadas a los casos.
- Mejorar la infraestructura, y acondicionamiento de la sede
- Orientar al usuario en cuanto al rango de tiempo que les tomará obtener un resultado del poder judicial
- Programar mejor los tiempos, otorgando mayor tiempo aquellos casos complejos

- Indicarles a los usuarios, que si vienen tarde perderán su turno.  
Agendar las citas 10 minutos antes
- Convocar las 3 plazas CAS de defensor público que están vacantes

**SEGUNDA:** Con la finalidad de lograr una mejor satisfacción de los usuarios, a las autoridades de la Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA), se recomienda, realizar acciones para desestresar al personal, ya que, según los entrevistados, las acciones actuales no son efectivas. Por otro lado, se les recomienda contratar personal especializado (Psicólogos), con la finalidad de mejorar el desempeño de los defensores públicos, impulsándolos a mejorar el trato durante la asistencia legal, de esta manera los usuarios podrían tener una mayor satisfacción con el trato del personal.

**TERCERA:** A las autoridades de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia se les recomienda, ofrecer continuamente capacitaciones a los asesores legales, con la finalidad de que estos puedan tener mejor fluidez en la comunicación que sostienen con los usuarios.

**CUARTA:** A las autoridades del poder judicial, se les recomienda, promover entre los jueces encargados, el procesar los casos de los centros de asistencia legal gratuita, con la finalidad de que, puedan priorizar los casos de alimentos, también podrían incrementar los jueces para procesar estos casos, a fin de reducir el tiempo de obtención de resultados, de esta

manera, en los centros de asistencia legal gratuita, se podría mejorar la satisfacción por resultados de los usuarios.

**QUINTA:** A las autoridades de los Centros de Asistencia Legal Gratuita se les recomienda, contratar más personal, con la finalidad de que, se pueda incrementar la accesibilidad a las atenciones, por otro lado, se les recomienda mejorar las instalaciones, en cuanto a infraestructura, y señalización dentro y fuera de los establecimientos, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, y a su vez la satisfacción del usuario.

**SEXTA:** A las autoridades de los Centros de Asistencia Legal Gratuita, se les recomienda, ofrecer capacitaciones especializadas, respecto al protocolo de atención al usuario, donde se les pueda orientar sobre como de atender a las personas de carácter difícil, puesto que, según los asesores legales entrevistados, este tipo de personas acuden con frecuencia a solicitar el servicio de patrocinio legal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 62(2), 201-206. Obtenido de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Banco Mundial. (02 de diciembre de 2013). *Soluciones para reducir la espera de justicia en Perú*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/12/02/soluciones-para-reducir-la-espera-de-justicia-en-Peru>
- Campos, C. (2017). *Empatía y Habilidades Sociales*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016*. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal\\_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cevallos, J. (2008). *Informe Temático sobre los Proyectos de Ley Ns° 0540/2006-Cr "Ley Del Servicio de Defensa Pública", 0673/2006-Cr "Ley del servicio de Defensa Pública" Y 1638/2007-Cr "Ley de defensa pública para las víctimas de violencia familiar y/o sexual"*. Perú: Centro de Investigación Análisis temático y Estadística. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con\\_uibd.nsf/2CBD5100B0CB4A7F052575760061D450/\\$FILE/INFORME\\_PROYECTOS\\_LEY\\_DEFENSA\\_PUBLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/2CBD5100B0CB4A7F052575760061D450/$FILE/INFORME_PROYECTOS_LEY_DEFENSA_PUBLICA.pdf)

Decreto Supremo N° 017-2019-JUS. (2019). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que regula la participación del defensor público en las audiencias de carácter inaplazable*. Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-que-regula-la-part-decreto-supremo-n-017-2019-jus-1823290-2/>

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. (2019). *Centros de Asistencia Legal Gratuita*. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1035>

Gutiérrez, P., Vázquez, J., & Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028011.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México : McGRAW-HILL.

Hernández, W. (2013). *Plan piloto para la mejora del servicio de defensa pública para el ciudadano que demanda alimentos*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php>

Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Revista IUS ET Veritas* .

Matta, G. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12969/Matta\\_NGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12969/Matta_NGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Economía y Finanzas . (27 de noviembre de 2019). *El Gobierno del Perú y el Banco Mundial suscribieron convenio para modernizar y darle celeridad a los servicios de justicia en el país*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas : <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=6231>

Navarro, J. (2018). *Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016*. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23626/Navarro\\_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23626/Navarro_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2019). *Liderazgo Ético*. Viena. Obtenido de [https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE\\_4\\_-\\_Ethical\\_Leadership\\_-\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_4_-_Ethical_Leadership_-_Spanish.pdf)

Organización de las Naciones Unidas. (19 de 02 de 2019). *Acceso a la justicia*. Obtenido de ONU y el Estado de Derecho: <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

Presidencia del Consejo de Ministro. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. *Resolución de SGP N.º 006-2019-*

PCM/SGP. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública* (Vol. Primera Edición). Lima: Cooperación Alemana implementada por la GIZ.

Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público* (Vol. Primera Edición ). Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Tribunal del Servicio Civil. (28 de 08 de 2019). Resolución de la Sala Plena N° 002-2019-SERVIR/TSC. *Precedente administrativo sobre nulidad de oficio de actos administrativos emitidos dentro de un procedimiento administrativo disciplinario, en el marco de la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil*. Lima. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/precedente-administrativo-sobre-nulidad-de-oficio-de-actos-a-resolucion-no-002-2019-servirtsc-1804859-1/>

Valencia, J. (2018). *“Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito”*. Sangolquí-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/14679/1/T-ESPE-057794.pdf>

Valverde, Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017*. Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12047/valverde\\_my.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12047/valverde_my.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeballos, V. (5 de abril de 2019). La Defensa Pública en el Perú. *El Peruano*. Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-la-defensa-publica-el-peru-77282.aspx>

## ANEXO 1: CUESTIONARIO - GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS, Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTRO DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA

**Presentación.** -El cuestionario tiene por objetivo establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, guardando el anonimato de vuestras respuestas.

### Datos Generales:

Sexo		Edad:	Motivo de la Asistencia:	¿Primera vez que viene?	
F	M			SI	NO

### Instrucciones. -

Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas, de las cual debe seleccionar solo una, marcando con una (X). Se sugiere responder cada una de las afirmaciones o preguntas presentadas a continuación:

Gestión de la Calidad de Servicios	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1. ¿Le facilitan documentos para conocer sus necesidades y expectativas como usuario del servicio?					
2. ¿Le facilitaron información sobre los tipos de asistencia legal?					
3. ¿Le mencionaron los requisitos que necesita presentar para que acceda al servicio de asistencia legal?					
4. ¿Ha podido visualizar que el libro de reclamaciones está en un lugar visible y accesible?					
5. Al momento que solicitó el ticket de atención para el servicio que requería ¿le dieron algún tipo de atención previa?					
6. ¿Pudo ubicar fácilmente el lugar donde debía esperar para ser atendido? (tomar en cuenta que el lugar tiene varios ambientes de acuerdo al tipo de servicio)					
7. ¿Recibió del asesor legal un trato amable?					
8. ¿El asesor legal utilizó en la atención términos que usted podía entender?					
9. ¿El volumen de voz utilizado por el asesor legal era el adecuado?					
10. ¿La velocidad con la que habló el asesor legal le permitió entender lo que le decía?					
11. ¿El asesor legal que le brindó atención era limpio y ordenado en su vestimenta?					
12. ¿Recibió un trato profesional del asesor legal?					
13. ¿Considera prudente el tiempo de espera para ser atendido?					
14. ¿Se le informó acerca de los beneficios de la conciliación previa al proceso judicial?					
15. ¿Se le recomendó realizar la conciliación previa al proceso judicial?					

16. ¿Le explicaron de forma detallada las acciones legales que se realizan en cada etapa del proceso de atención?					
17. ¿Le explicaron cuál es el rango de tiempo aproximado para obtener un resultado del poder judicial?					
18. En su opinión el desempeño del asesor del que recibió atención es eficiente					
19. A través del correo o teléfono le comunican los resultados de las acciones que se han tomado en su caso					
20. Recibe a través de los canales de comunicación (correo, teléfono, otros), actualizaciones de las normas relacionadas a su caso					
21. Ud. ha notado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora.					
22. Ud., ha recibido atención combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) u otros.					
<b>Gestión de la Calidad de Servicios</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
23. Considera la infraestructura de esta sede es					
24. El acondicionamiento de esta sede (iluminación, señalización, etc.) es					
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
25. En referencia al profesionalismo del asesor legal durante la atención Ud., se siente					
26. En cuanto al interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas, Ud. se siente					
27. En cuanto a la igualdad en el trato por parte del asesor legal que le atiende, en el centro de asesoría Ud. se encuentra					
28. Acerca del conocimiento del asesor legal que le atiende en cada etapa del proceso o trámite, Ud. se siente					
29. Sobre la fluidez de la comunicación que ha tenido con el asesor legal, Ud., se siente					
30. Por el tiempo de espera para su atención en el centro de asistencia legal gratuita, Ud., esta					
31. Acerca del tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita, Ud. se encuentra					
32. En cuanto a los procedimientos de los centros de asistencia legal gratuita, Ud. esta					
33. Sobre los resultados obtenidos Ud. se siente					
34. Sobre el estado de las instalaciones del centro de asistencia legal Ud. se siente					
35. Sobre la ubicación geográfica de las instalaciones usted se siente.					

36. Sobre la señalización fuera y dentro de las instalaciones usted se siente					
37. Sobre los horarios de atención del centro de asistencia legal gratuita Ud., se encuentra					
38. En cuanto a la confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita, Ud. se siente					

## ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

1. Datos Generales
  - Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2020"
  - Apellidos y Nombres del experto: *Rojas Caza Piquel D.*
  - Grado Académico: *MSc en*
  - Institución en la que trabaja el experto: *UNPU*
  - Cargo que desempeña: *Docente*
  - Instrumento motivo de evaluación: Entrevista
  - Autor de instrumento: LOPEZ CASTRO FERNANDO CHRISTIAN  
ARENAS ESTELA SUSANA
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN  
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 23 enero del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: *10166192*

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

1. Datos Generales

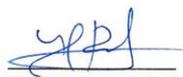
- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: HUGO ROJAS ESPINOZA
- Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
- Institución en la que trabaja el experto: UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
- Cargo que desempeña: INVESTIGADOR
- Instrumento motivo de evaluación: Entrevista
- Autor de instrumento: LOPEZ CASTRO FERNANDO CHRISTIAN  
ARENAS ESTELA SUSANA
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN  
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 23 enero del 2020

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 91863101

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. Datos Generales**

- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: **Cárdenas Díaz, Beatriz Guadalupe.**
- Grados Académicos: **Mg. en Docencia Universitaria. Doctora en Administración.**
- Institución en la que trabaja el experto: **Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.**
- Cargo que desempeña: **Docente Universitaria.**
- Instrumento motivo de evaluación: **Encuesta**
- Autor de instrumento: **LOPEZ CASTRO FERNANDO CHRISTIAN  
ARENAS ESTELA SUSANA**

**II ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)					
		1	2	3	4	5	
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X		
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X		
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
<b>SUBTOTAL</b>						8	40
<b>TOTAL</b>						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 23 enero del 2020

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 23921455

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA, LIMA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: *Rojas Cieza Miguel A.*
- Grado Académico: *Maestro*
- Institución en la que trabaja el experto: *UN FV*
- Cargo que desempeña: *Docente*
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta
- Autor de instrumento: LOPEZ CASTRO FERNANDO CHRISTIAN  
ARENAS ESTELA SUSANA

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
<b>SUBTOTAL</b>						8	40
<b>TOTAL</b>						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: *90866197*

Lima, 23 enero del 2020























