



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad del Servicio en la Asistencia Legal a las Víctimas de  
Violencia en la Defensa Pública de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Carlos Manuel Gallegos Puma (ORCID: 0000-0001-7621-1769)

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2021

### Dedicatoria

A Dios omnipotente y eterno, por darme la fortaleza necesaria en cada pasaje de mi vida, con él todo es posible.

### Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, de manera especial a mi asesor de tesis el Dr. Luis Alberto Núñez Lira, por compartir pacientemente sus conocimientos y experiencias profesionales.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

## Índice de figuras

Tabla 1 Juicio de expertos	19
Tabla 2 Valores instrumento Alfa de Cronbach	19
Tabla 3 Esquema de confiabilidad	20
Tabla 4 Calidad del servicio y sus dimensiones	22
Tabla 5 Asistencia legal a víctimas y sus dimensiones	23
Tabla 6 Información de ajuste de los modelos	23
Tabla 7 Bondad de ajuste	23
Tabla 8 Pseudo R cuadrado	24
Tabla 9 Estimaciones de parámetro	24
Tabla 10 Hipótesis específica 1 R <sup>2</sup>	24
Tabla 11 Hipótesis específica 1 Nivel de significancia	25
Tabla 12 Hipótesis específica 2 R <sup>2</sup>	25
Tabla 13 Hipótesis específica 2 Nivel de significancia	26
Tabla 14 Hipótesis específica 3 R <sup>2</sup>	26
Tabla 15 Hipótesis específica 3 Nivel de significancia	27
Tabla 16 Hipótesis específica 4 R <sup>2</sup>	27
Tabla 17 Hipótesis específica 4 Nivel de significancia	28

## Resumen

El propósito de la investigación es determinar la influencia de la calidad del servicio en la asistencia legal a las víctimas de violencia en la Defensa Pública de Lima, 2021. Se realizó una investigación básica, con diseño no experimental de nivel correlacional, y se empleó como método el “Hipotético-Deductivo”. Se consideró una muestra de 92 miembros entre usuarios y trabajadores de la Defensa Pública de Lima. Para obtener los datos se usó la técnica de la encuesta y su herramienta cuestionario tipo Likert para valorar la calidad de servicio, la cual cuenta con  $\alpha = 0,90$  y el cuestionario sobre la asistencia legal a las víctimas  $\alpha = 0,90$ .

La prueba de hipótesis nos indicó la influencia positiva de 10,8% de la variable independiente luego de aplicar la regresión logística ordinal. Se llegó a determinar que la influencia de la calidad de servicio en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, se presentó en el nivel eficiente.

**Palabras clave:** Probidad, independencia funcional, confidencialidad, interculturalidad.

## **Abstract**

The purpose of the research is to determine the influence of the quality of the service on legal assistance to victims of violence in the Public Defense of Lima, 2021. A basic research was carried out, with a non-experimental design of correlational level, and it was used as the "Hypothetical-Deductive" method. A sample of 92 members was considered among users and workers of the Public Defense of Lima. To obtain the data, the survey technique and its Likert-type questionnaire tool were used to assess the quality of service, which has  $\alpha = 0.90$  and the questionnaire on legal assistance to victims  $\alpha = 0.90$ .

The hypothesis test indicated the positive influence of 10.8% of the independent variable after applying the ordinal logistic regression. It was determined that the influence of the quality of service on legal assistance to victims in the Public Defense of Lima, was presented at the efficient level.

**Keywords:** Probity, functional independence, confidentiality, interculturality

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas (2012), en su publicación informativa, sostuvo que, todos los ciudadanos deben contar con los medios suficientes y accesibles a la justicia, que les permita ser escuchados cuando deban ejercer sus derechos constitucionales, entre los cuales está ser posibles víctimas de eventuales actos discriminatorios o lesivos en perjuicio de su persona, posición que es compartida por Heim (2014). Como elementos complementarios que obstaculizan el acceso a la justicia tenemos a los costos que implica ser representado y asesorado jurídicamente antes las oficinas públicas o privadas, análisis que también es compartida en sus estudios por Marianello (2016 y el Instituto de Defensa Legal (IDL) de Perú y Fundación Debido Proceso Legal-DPLF (2009); teniendo en cuenta que los programas de asistencia legal viene a ser un elemento base como parte de las estrategias públicas en mejora del acceso a la justicia. Debido a la importancia de la accesibilidad a la justicia, los Estados Partes de la organización mundial han asumido el compromiso de adoptar medidas necesarias para implementar servicios legales gratuitos que hagan viable la protección de los derechos fundamentales de las personas.

En tal sentido, el Estado peruano implemento el Servicio de Defensa Publica (Ley N° 29360, 2009), a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de forma descentralizada a través de sus Direcciones Distritales en el territorio nacional, entre ellas, la Dirección Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Lima (Defensa Pública de Lima), bajo la conducción de una Dirección General, con el objeto de dar garantía legal a los ciudadanos cuando recurran a solicitar ante otras instancias públicas o privadas acceder a la justicia o en defensa de sus derechos cuando no cuenten con suficientes recursos económicos para contratar el servicio de defensa legal privada, brindando el servicio de asistencia legal gratuita, para lo cual se le asigna al ciudadano un Defensor Público para orientar, acompañar o patrocinar en su caso concreto. Este servicio no solamente se brinda a personas que tengan la condición jurídica de imputados, investigados o condenados por cargos penales, sino también, a ciudadanos usuarios víctimas de algún delito que se produce en su contra, como el caso de niñas, niños y adolescentes que han sufrido agresiones sexuales o sometidas a explotación



sexual o laboral; personas adultas mayores o con algún grado de discapacidad, sometidas a tratos discriminatorios o impedidas de ejercer sus derechos fundamentales; así como, a mujeres que han sido objeto de violencia física, económica o psicológica por parte de personas integrantes del propio entorno familiar o por miembros de la sociedad; entre otras personas que han sufrido vulneraciones en el ejercicio de sus derechos.

Además, el marco normativo descrito precedentemente, establece que el servicio se brinda en condiciones de calidad, efectividad y eficacia en la atención de los ciudadanos. De igual modo, el defensor público, en su condición de servidor público, debe brindar el servicio de asistencia legal regulando su actuación bajo el cumplimiento de los principios de Probidad, Independencia Funcional, Confidencialidad e Interculturalidad de las víctimas según el artículo 3 de la norma legal.

En relación a la problemática presentada en la Defensa Pública de Lima, resulta ser que el servicio que brinda algunas veces suele ser cuestionado y denunciado por las usuarias o usuarios mediante denuncias públicas o quejas ante la propia institución, señalando que la calidad del servicio en la asistencia legal a víctimas recibido no satisfacen sus necesidades y expectativas como personas vulnerables y de escasos recursos económicos, debido a que no solamente no recibieron un servicio de buena calidad, sino también, por haber sido objeto de maltratos verbales por parte de los defensores públicos y el personal administrativo que les brindaron la atención, pese a que el Estado ha realizado esfuerzos económicos para implementar dicho servicio en beneficio de la ciudadanía, el cual debe otorgarse bajo condiciones de calidad, efectividad y eficacia en su atención. En ese sentido, citamos a Cevallos (2008) que en su investigación identificó estas dificultades del servicio, como falta de atención, atención no adecuada o debido asesoramiento de los abogados servidores públicos para en la defensa de los usuarios del servicio a las víctimas.

En atención a lo anterior es de interés del investigador estudiar de qué manera la calidad influye en el servicio de asistencia jurídica que se presta a las víctimas de la Defensa Pública de Lima durante el periodo 2021.

Por ello, en la investigación resultó necesario formular el siguiente problema general: ¿Cómo la calidad de servicio influye en la asistencia legal a las víctimas

en la Defensa Pública de Lima, 2021?; problema específico 1, ¿Cómo la calidad del servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?; problema específico 2, ¿Cómo la calidad del servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?; problema específico 3, ¿Cómo la calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?; problema específico 4, ¿Cómo la calidad de servicio influye en la interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?.

Respecto a la justificación teórica, este estudio se desarrolla con la finalidad de establecer la influencia de un servicio calificado en la asistencia legal dirigida a las víctimas de violencia, que deriva en acciones durante los procesos que se producen en la gestión pública tomando en cuenta que la investigación se desarrolla en la Defensa Pública de Lima como institución pública del Estado. En relación a la justificación práctica, el estudio encuentra fundamento y sustento en el beneficio que se obtiene pues busca establecer la relación directa entre la calidad del servicio y la asistencia legal que se brinda a las víctimas de violencia en la Defensa Pública, lo cual permitirá un claro análisis de la información para el fortalecimiento de los servidores públicos centrado en buenas practicas que beneficien al ciudadano. En cuanto a la justificación metodológica, se tuvo en cuenta las investigaciones practicadas por otros profesionales académicos. En relación a la justificación económica, la investigación conducirá a que determine la relación existente entre la calidad de servicio en la asistencia legal a las víctimas mediante la Defensa Publica como un servicio gratuito, de orientación, acompañamiento y/o patrocinio legal como indica la Resolución administrativa No. 049-2012-JUS/DGDP.

En cuanto al objetivo general, la presente investigación busca: Determinar la influencia de la calidad del servicio en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Objetivo específico 1 tenemos: Determinar cómo la calidad del servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Objetivo específico 2 tenemos: Determinar cómo la calidad del servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021.

Objetivo específico 3 tenemos: Determinar cómo la calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Objetivo específico 4 tenemos: Determinar cómo la calidad del servicio influye en la interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021.

En relación a la hipótesis general que se ha propuesto en el desarrollo de la investigación tenemos: La calidad del servicio influye en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Hipótesis específica 1: La calidad del servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Hipótesis específica 2: La calidad del servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Hipótesis específica 3: La calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021. Hipótesis específica 4: La calidad del servicio influye en la interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación cuenta con antecedentes internacionales, como el caso de Ros (2016), quien, mediante su estudio realizado, y en base a los resultados obtenidos y la discusión producida, llegó a concluir que, desde la perspectiva del usuario la calidad del servicio fue aceptado debido al incremento de los beneficios que producen en los ciudadanos.

Valencia (2018) en la investigación realizada y considerando los resultados obtenidos llegó a concluir que los usuarios que recibieron la atención debida percibieron una buena calidad en el servicio, resaltando el interés que muestran los servidores de la entidad ecuatoriana en la resolución de los problemas de los ciudadanos, y en el hecho de que el recurso humano cuenta con los conocimiento y herramientas necesarias para satisfacer las expectativa de quienes demandan el servicio.

García (2014), al realizar su investigación respecto a la calidad que se otorga a los usuarios del servicio automotriz, aplicó los instrumentos necesarios para la recolección de la información, la cual fue ingresada a la base de datos y sometida al método estadístico de análisis del estudio PLS, cuyos resultados arrojaron que la calidad del servicio tiene un peso significativo e importante en la prestación del servicio.

Enriquez (2015), al realizar su investigación sobre el servicio de salud, y en base a los resultados obtenidos llegó a concluir que se encuentran descompuestos algunos factores elementos relevantes respecto a la labor de motivación que realiza la entidad en sus trabajadores (aspectos humanos) a fin de obtener mayor rendimiento para alcanzar los objetivos institucionales, y cuyos resultados señalan que el 78% de las personas que laboran en la sección de salud no percibe la motivación necesaria para mejorar el rendimiento laboral, lo cual se muestra como un indicador en las evaluaciones de clima laboral dentro de las instituciones.

Tonato (2017), en su indagación sobre la percepción que tiene el ciudadano respecto a la calidad del servicio brindado por una institución pública del Ecuador, y teniendo en cuenta los resultados arrojados en la investigación, llegó a concluir que el usuario recibe una calidad de servicio de bajo nivel de satisfacción en relación al servicio prestado, lo cual se encuentra influenciado entre uno de sus factores determinantes debido a la falta de capacitación del recurso humano por no

haber realizado una correcta formación para los colaboradores, lo cual se traduce en la dificultad para alcanzar los objetivos de la organización.

Asimismo, contamos con investigaciones a nivel nacional como la de Aranguren (2016), en su indagación realizada en el municipio de Ate Vitarte, mediante los resultados obtenidos, concluyó que los usuarios ciudadanos de los distintos servicios que la comuna presta consideraron que el nivel de la calidad en la atención es baja. Gonzales (2017), en su investigación llegó a concluir teniendo como referencia los resultados obtenidos que existe un vínculo comunicante positivo entre las variables estudiadas, esto es, calidad del servicio y la atención al cliente señalando que resulta sustancial que el municipio del distrito de San Borja brinde un adecuado servicio a los usuarios, como también lo señalan Ahmed (2014) siendo que es un elemento estratégico de la institución para incrementar la competitividad.

Matta (2018) mediante su investigación producida arribó a la conclusión, señalando que en la calidad de los servicios que se otorga en toda consulta legal no llega a cumplirse la correlación con la atención que se brinda a todo usuario que solicita atención de la defensa pública correspondiente a la jurisdicción de Ica, respaldado con el resultado del Rho de Spearman - 0,033 presentando un grado de significancia con valores de  $7,750 > a 0,05$ . Navarro (2018), mediante su investigación y considerando los resultados obtenidos llegó a concluir que los indicadores de gestión en cuanto a la defensoría pública de la jurisdicción de Lima Norte en el ámbito penal se encuentran directamente relacionadas y de forma positiva con los indicadores de satisfacción por parte de los usuarios.

Fernández (2018), mediante su estudio realizado en la comuna municipal de la provincia de Chota pudo concluir que la variable calidad del servicio se asocia con la otra variable satisfacción del usuario.

Carbajal (2017) mediante su estudio pudo obtener resultados que le permitió concluir que se aprecia la existencia de una relación con alto grado de significancia por parte de la calidad de la prestación y el nivel de satisfacción de las personas en el módulo dedicados atender a las personas que acuden al Congreso de la República, periodo 2016; teniendo en cuenta como un elemento de la satisfacción de los usuarios a la calidad funcional, técnica, el valor que se percibe, la confianza y perspectivas; por su parte, refiriéndonos a la calidad de servicio, tenemos la

confiabilidad, seguridad, factores físicos, capacidad de empatía y respuesta. Matos (2020), respecto de la investigación realizada llegó a concluir que la calidad es un factor sustancial en el servicio que se brinda a los justiciables que acuden en el ámbito civil de la sede jurisdiccional. Respecto a la investigación realizada por Valverde (2017) en su estudio llegó a concluir que los servidores judiciales que desempeñan sus trabajos en las distintas oficinas del Poder Judicial en Sihuas-Ancash, llegaron a manifestar un mayor nivel de insatisfacción como usuarios, y un menor porcentaje declararon un nivel satisfactorio.

Respecto de las bases teóricas que respaldan la variable calidad del servicio, se puede definir con el aporte de Cuatrecasas (2012), el mismo que señala como aquel con las que conjunto de propiedades cuentan los distintos productos o servicios que se llegan a obtener dentro de un sistema de producción, así como, que cuente con la capacidad para la satisfacción de las necesidades requeridas por los usuarios. Novillo, et al (2017) definen la calidad como el esfuerzo de satisfacer las necesidades tacitas o expresas de los clientes. De igual modo, Cubillos y Rozo (2009) resaltan la importancia de la calidad en el escenario de la competencia empresarial. Asimismo, Vera y Trujillo (2018) sostienen que determinar la calidad de un servicio resulta más difícil establecer que la calidad de un bien. La calidad es un factor importante del servicio (Setó, 2004), en el mismo sentido sostiene Vargas y Aldana (2015).

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), dentro del área de calidad y servicio a los ciudadanos, llegó a aprobar la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público Resolución de SGP N° 006-2019-PCM/SGP (2009), instrumento orientador de las oficinas publica para mejorar la calidad en la provisión de los bienes y servicios que benefician a la ciudadanía. En esta norma se sostiene que, contar con un servicio calificado de atención del sector estatal, se encuentra determinado por la capacidad de satisfacción de los requerimiento y perspectivas de aquellos que llegan a recibir un bien o servicio. Bajo esa óptica tenemos que la norma llega a establecer ítems que impulsan y promueven a las instituciones del Estado adoptar estrategias para permitir que se mejore el aprovisionamiento de bienes y servicios dirigidos a la población que satisfagan sus necesidades y expectativas.

En referencia a la calidad en los organismos institucionales, se encuentra vinculada y orientada para lograr de manera exitosa la dirección y operativización de la organización, la cual debe dirigirse y controlarse de modo sistemático y transparente. Para lograr una gestión positiva y resulta necesario implementar y mantener un método adecuado de gestión diseñado para mejorar de forma continua su ejercicio teniendo en consideración las necesidades de la parte interesada. Dentro de la gestión de una organización se comprende tanto a la gestión de la calidad, como la institucional, según expone Marín, et al (2017). Los administradores de la organización o institución deben considerar una disposición relevante la implementación de un sistema, mecanismo o método de gestión de la calidad, a fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Respecto a la calidad, Najul J.(2011), señala que, es el derrotero que debe orientar a los miembros de la institución y sus actividades, dado que el éxito de estas se sustenta en la atención brindada al usuario o cliente, siendo que éste califica la atención recibida, si es buena retornaran, de lo contrario no volverán o de ser el caso, formularan sus quejas.

El Perú ha ingresado en los últimos años en un proceso de modernización de las entidades públicas con la finalidad agilizar el desempeño de la gestión estableciendo un marco normativo a raíz de la emisión de la Ley N° 27658 (2002) mediante el cual el Estado busca obtener mayores niveles de eficiencia en las organizaciones funcionales que la componen, orientado a brindar a las personas una buena atención en sus demandas y requerimientos. Al respecto, la Secretaria de Gestion Publica (2015) ha señalado que una buena atención implica brindar un servicio de calidad. Esto conlleva el desarrollo de procesos de transformaciones importantes, denominada gestión moderna del aparato estatal, con la finalidad de que el accionar público sea dinámico en beneficio de la población, en consonancia también con la apreciación de Ventriss (2000) considerando que el modelo actual de la gestión pública debe ser perfeccionada, acorde a la permanente evolución de la realidad de la sociedad peruana, motivo por el cual la gestión pública debe cambiar positivamente para atender los constantes requerimientos del ciudadano, esta labor también tendrá significara un impulso para el progreso del Estado, coincidiendo con Romero (2018), en el sentido de que la modernización del Estado implica un proceso de innovación introduciendo técnicas de operación en el

suministro de servicios y en las formas de organización de la toma de decisiones de toda entidad pública.

Además, los Lineamientos dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) se encuentran orientados a la promoción de una administración pública ágil y eficiente al servicio de los ciudadanos, con adecuados sistemas productivos y políticas de calidad, y en esa línea se designado al organismo rector para el cumplimiento de su función normativa y coordinadora con todas las entidades públicas, de todos los niveles de gobierno. En esa línea, la Presidencia de Consejo de Ministros aprobó el marco normativo reglamentario estableciendo como principios en el actuar de las entidades públicas y considerando en primer plano al ciudadano como destinatario principal de los servicios que brinda el Estado. Al respecto, Santiago (2020) sostiene que dicho proceso de cambio y modernización tiene repercusión en los sistemas funcionales de los organismos públicos.

En este contexto, tenemos el servicio de asistencia jurídica gratuita que brinda el Estado a la ciudadanía que han sufrido vulneraciones en el ejercicio de sus derechos fundamentales, el cual está dirigido a las víctimas de algún delito que se produce en su contra, como el caso de niñas, niños y adolescentes que han sufrido agresiones sexuales o sometidas a explotación sexual o laboral; personas adultas mayores o con algún grado de discapacidad, sometidas a tratos discriminatorios o impedidas de ejercer sus derechos fundamentales; así como, a mujeres que han sido objeto de violencia física, económica o psicológica por parte de personas integrantes del propio entorno familiar o por miembros de la sociedad.

El servicio se encuentra a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual se otorga de forma descentralizada a través de Direcciones Distritales en el territorio nacional, entre ellas, la Defensa Pública de Lima, bajo la conducción de una Dirección General, con el objeto de dar garantía legal a los ciudadanos cuando recurran a solicitar ante otras instancias públicas o privadas acceder a la justicia o en defensa de sus derechos cuando no cuenten con suficientes recursos económicos para contratar el servicio de defensa legal privada, brindando el servicio de asistencia legal gratuita, para lo cual se le asigna al ciudadano un Defensor Público para orientar, acompañar o patrocinar en su caso concreto. Este servicio no solamente se brinda a personas que tengan la condición jurídica de imputados, investigados o condenados por cargos penales, sino



también, a ciudadanos usuarios víctimas de algún delito que se produce en su contra, como el caso de niñas, niños y adolescentes que han sufrido agresiones sexuales o sometidas a explotación sexual o laboral; personas adultas mayores o con algún grado de discapacidad, sometidas a tratos discriminatorios o impedidas de ejercer sus derechos fundamentales; así como, a mujeres que han sido objeto de violencia física, económica o psicológica por parte de personas integrantes del propio entorno familiar o por miembros de la sociedad; entre otras personas que han sufrido vulneraciones en el ejercicio de sus derechos.

Además, el marco normativo descrito precedentemente, establece que el servicio se brinda en condiciones de calidad, efectividad y eficacia en la atención de los ciudadanos. De igual modo, el defensor público, en su condición de servidor público, debe brindar el servicio de asistencia legal regulando su actuación bajo el cumplimiento de los principios de Probidad, Independencia Funcional, Confidencialidad e Interculturalidad de las víctimas según el artículo 3 de la norma legal.

En el contexto mundial, actualmente estamos atravesando la emergencia sanitaria por el Covid 19 decretada por el organismo mundial de la salud, siendo que el confinamiento social ha presentado signos de incremento de violencia de género como lo señala Acosta (2020), circunstancia social y sanitaria que ha llevado a los Estados a explorar y usar las herramientas virtuales y tecnológicas disponibles a fin de que no solamente los servicios sigan atendiendo los requerimientos solicitados por parte de la población vulnerable como son las niñas, niños y adolescentes que han sufrido agresiones sexuales o sometidas a explotación sexual o laboral, las personas adultas mayores o con algún grado de discapacidad, sometidas a tratos discriminatorios o impedidas de ejercer sus derechos fundamentales, así como, a mujeres que han sido objeto de violencia física, económica o psicológica por parte de personas integrantes del propio entorno familiar o por miembros de la sociedad; sino también, para que no se paralice los procesos productivos de los mismos y adecuar sus modelos de gestión a la circunstancia presente, siempre considerando que el servicio que se brinda incorpore la calidad del mismo, dichas innovaciones estratégicas estuvieron dirigidas hacia la preparación del recurso humano para que cuente con las capacidades para el óptimo desarrollo profesional y conocimiento de las diferentes

funciones administrativas, entre ellas, la capacidad de prevenir actos contra los Derechos Humanos como se explica en The Global Compact (2016).

En relación a las dimensiones de la calidad del servicio, se considera el sistema de calidad ISO 9001-2015 de Organización Internacional de Normalización (2015) debido a su funcionalidad y una herramienta de gestión en cuanto a la calidad de servicio, la cual está dirigida la presente investigación, mediante los enfoques de sistema de gestión, mejora continua, toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas.

En relación al sistema de gestión, se busca que la entidad pública aumente su capacidad de eficiencia en la conducción de los procesos, los cuales deben gestionarse de modo interrelacionado, para alcanzar un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz que beneficie a la población, mediante los instrumentos técnicos adecuados para cumplir los objetivos institucionales, entiendo a su vez que un buen sistema de gestión de los procesos produce mejores resultados en beneficio de los usuarios, sea interno o externo. En el caso de la entidad objeto de investigación cuenta con una amplia variedad de procesos. La gestión por procesos ofrece una oportunidad para enfrentar nuevos desafíos desde una visión científica ante exigencias actuales para promover el desarrollo y bienestar de las instituciones conforme Castanedo (2019). La Gestión basada en los Procesos ubica su atención en las actividades de institución para mejorar su organización en igual opinión de Mallar (2010).

En relación al enfoque basado en la mejora continua, es también un objetivo continuo de la organización, debido a que el resultado del fortalecimiento continuo de las capacidades del potencial humano que labora en la institución tendrá un efecto positivo mejorar la atención de los usuarios, elevando su nivel de satisfacción, y generando una mayor confianza en la entidad, como lo menciona Suárez (2012).

En relación a la toma de decisiones, se considera como aquel enfoque por el cual se respalda la toma de decisiones basadas en el análisis lógico y técnico de la información. Se considera que las organizaciones que practiquen este enfoque tomaran decisiones eficientes y oportunas dirigidas a la contribución con el crecimiento institucional, teniendo distanciamiento con aquellos que lo realizan de forma impulsiva según Tran y Paez (2012).

Respecto a las relaciones mutuamente beneficiosas, está considerada como las actividades de articulación y coordinación que debe desarrollar la institución con los proveedores y usuarios externos para lograr que las expectativas de dichos agentes sea cubierta, dado que dichos vínculos refuerzan las posibilidades de incrementar el valor público del servicio y alcanzar beneficios mutuos relacionales. Esta relación que se llega a generar con el usuario o proveedor externo se considera como una asociación que alcanza beneficios mutuos, por consecuencia, los agentes participantes en las relaciones mutuas llegan a obtener una posición privilegiada dentro del mercado de acuerdo con León (2016).

Respecto a las bases teóricas que respaldan la variable asistencia legal a las víctimas de violencia, tenemos, el servicio de Defensa Pública que establece su marco normativo, por el cual se considera que tiene como finalidad que se garantice a los ciudadanos solicitar ante otras instancias públicas o privadas acceder a la justicia o en defensa de sus derechos cuando no cuenten con suficientes recursos económicos para contratar el servicio de defensa legal privada, llegando a proporcionar atención técnica legal sin costo (gratuito), además se pueda patrocinar en las diferentes materias que se encuentren establecidos en su marco normativo, a toda persona que carezca del recurso económico que le permitan contar con estos servicios o que se encuentran en estado vulnerable, así como, en otras situaciones expresadas dentro de norma legal expresa; de forma excepcional, se llega a prestar servicios en los casos de defensa técnica necesaria reguladas por las leyes procesales, cuando sea requerido por el órgano jurisdiccional o los representantes del Ministerio Público.

La defensa de toda víctima, resulta ser un servicio que se encuentra dirigido hacia aquellas ciudadanas o ciudadanos que presenten carencia en su economía; niños, niñas y personas de la etapa de la adolescencia que han sido víctimas de agresión sexual; como lo menciona Agüir (2011), ciudadanos de edad adulta o que presenten discapacidades que hayan sido objeto de conductas agresoras contra su vida, cuerpo o salud, la libertad y la familia; mujeres y componentes del núcleo familiar, bajo los alcances de la norma legal sobre violencia familiar; a las víctimas en la trata de blancas o de violación de los derechos básicos de las personas; también está comprendido los relacionados al delito contra el patrimonio o los que

se les haya vulnerado sus derechos indistintamente sea cual fuere las instancias administrativas.

Para el caso de referirnos a la función que cumple todo defensor público de víctimas, tenemos el de brindar los servicios para absolver toda consulta legal sin costo alguno y/o ser patrocinado en las especialidades debidamente determinadas en el estatuto, a toda persona que carezca de suficiente recurso económico para contratar el servicio de defensa legal, también pueden tener el beneficio las personas que estén en condición de vulnerables, así como, los casos prescritos dentro de la norma legal establecida, la realización en forma conjunta con los responsables de la labor social que coordinen con los lugares de protección o viviendas refugio que permitan se asegure la atención de toda víctima, asimismo de darse la situación circunstancial se participe en la labor para difundir el servicio; por último, se brinde indagación en relación a los casos asesorados cuando la Dirección General lo llegue a requerir.

Por su parte, el defensor público cuenta con sus derechos como el ser tratado en igualdad de circunstancias que los demás sujetos procesales de parte del órgano jurisdiccional, el Ministerio Público y demás organizaciones estatales y del sector privado; inhibirse de la defensa cuando llegue a presentarse situaciones que lleguen a perturbar su función; y a ser tratado con el debido respeto por parte del usuario que acude para atención del servicio que brinda, por todo magistrado y otros sujetos procesales.

Con relación a los deberes funcionales de los defensores públicos, tenemos, que brinden servicios para absolver consultas legales sin costo alguno, de manera personalizada, oportunamente y eficazmente; empleando las herramientas procesales más convenientes para la atención del ciudadano dentro del plazo procesal establecido; y sin actos de corrupción como también se considera en International (2017); a la vez, desplegar las acciones indagatorias necesarias que el caso concreto lo requiera con el fin de recopilar la información más relevante que le habilite sustentar su estrategia legal; cuidar su independencia para atender bajo ese parámetro toda indicación de su patrocinado; el abogado defensor debe respetar la decisión que tome el usuario al elegir los mecanismos o alternativas que lleguen a depender de su fuero interno; realizar visita de forma semanal al usuario del servicio en los establecimientos penitenciarios respectivos, en claro

cumplimiento de las funciones asignadas; no recibir bienes, favores o regalos de parte del usuario como contraprestación por el servicio prestado; y concurrir a todas las diligencias que se programen, si tuviera alguna imposibilidad que le impida que participe en dichas diligencias deberá ser comunicado dicho inconveniente a la Dirección Distrital anticipadamente, con el propósito de disponerse las acciones necesarias para permitir se continúe con el servicio, en igual consideración en Transparency (2018).

Entre los deberes institucionales que tiene el defensor público, están el estricto cumplimiento de las disposiciones que imparte la superioridad funcional, con relación a las carpetas defensoriales y documentos del caso, con el propósito de tener un estricto control sobre el estado de los procesos de cada uno de los usuarios, informar y reportar los avances que se hubiere producido; informar los avances ejecutados en el mes, en el pleno desenvolvimiento de su cargo; cumplir con los lineamientos y directivas internas, realizar la entrega del servicio cuando se produzca el cambio de un defensor público hacia otra localidad o sede, o el término de la culminación de su labor.

Asimismo, en cuanto a las dimensiones de la asistencia legal, tenemos el respaldo teórico del Art. 3 de la Ley No. 29360, 2009 de la defensa pública; señalando a la Probidad, la cual consiste en que los defensores públicos actúan protegiendo los intereses de los usuarios, para cumplir y exigir que se cumpla permanentemente, en su favor, las disposiciones de la Carta Magna del Estado Peruano y todo Convenio Internacional, considerando de manera especial aquellos que se refieran a la protección debida de los derechos de los ciudadanos. Adicionando, el desempeño de sus funciones laborales de forma eficiente, que sea permanente, continuada y especializada. Al respecto, las normas respecto a la ética en la función pública señalada en la Ley N° 27815 (2002) señala que cuando el trabajador público desempeña sus labores debe actuar atendiendo el interés del ciudadano y desechando cualquier provecho personal.

La Independencia funcional, en este acápite indica que la defensoría estatal se llega a ejercer de forma libre y autónoma. Dentro del desarrollo de sus labores funcionales, los defensores públicos actúan, teniendo en consideración los criterios técnicos propios de su función, sin que reciban o sea presionados o instruidos de forma particular hacía algún proceso.

Los procedimientos habituales que llegue a dictar la Dirección General llegan a impartirse solamente siguiendo el objetivo de que se logre con más eficacia en cuanto a la facilidad de acceso al servicio justiciable y se mejore la unidad organizacional con el que cuenta el sistema de defensa.

Con relación a la Confidencialidad, los defensores públicos como parte funcional deben conservar la reserva o el secreto de todo dato informativo revelado por el usuario o por terceros como parte de los procesos que realizan en el ejercicio de la defensoría. Los datos informativos que se obtengan solamente pueden ser revelados al contar previamente con el consentimiento de la persona que depositó su confianza. De manera excepcional, podría revelarse dichos datos informativos que puedan ser útiles en la prevención de actos delictivos o para la protección de alguna persona que se encuentre en peligro. Finalmente, en cuanto a la Interculturalidad, los servicios de la Defensa Pública se prestan con perspectiva intercultural, esto que se respeta y hace respetar en los diferentes niveles el derecho a la igualdad sin que se le discrimine, el lenguaje y derecho a contar con un intérprete, la cosmovisión, costumbres y toda práctica ancestral de la persona, conforme a Guerrero (2014) en su estudio sobre la interculturalidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación es básica, pues busca desarrollar y ahondar el saber científico con el que se cuenta, referido al contexto actual de las variables. En relación a ello, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan como aquella investigación orientada a alcanzar un conocimiento nuevo de forma sistematizada, siendo su único fin incrementar el conocimiento de una realidad concreta. De igual modo, (Baena, 2017), indicó que toda investigación a nivel básico tiene la nomenclatura teórica o pura fundamental, que al finalizar no genera soluciones inmediatas, el aporte es solo la intención de mejorar el conocimiento teórico-científico.

La investigación tiene un diseño no experimental, transeccional; debido a que cada una de las variables no han sufrido manipulación alguna en el proceso de investigación efectuado. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) explicaron que el estudio investigativo cuantitativo es no experimental cuando no se ha producido manipulación de cada una de las variables objeto de estudio por parte del investigador. Es transversal, dado que se midió en una sola oportunidad las variables y con la información recogida se procedió al análisis correspondiente, midiéndose las características de los grupos de unidades en un determinado momento concreto, sin realizar la evaluación de su evolución de aquellas unidades. Correlacional, porque relaciona las variables que van a ser analizadas.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la operacionalización de una variable se realiza o produce con la finalidad de traducir un concepto abstracto en uno empírico, que sea o pueda ser susceptible de medición mediante la utilización de un instrumento.

Variable Calidad del servicio, la calidad en los organismos institucionales, se realiza con la finalidad de lograr la dirección, conducción y operacionalización de la organización en forma exitosa, solicitando que se dirija y controle sistemáticamente y de forma transparente, según considera Marin, et al (2017).

Variable Asistencia legal a víctimas, el servicio de Defensa Pública, tiene como finalidad que se logre la garantía de los ciudadanos a la accesibilidad a los

valores de la justicia en su manifestación de defensa procesal y material y su derecho a la libertad de recurrir a la justicia, llegando a proporcionar atención técnica legal sin costo (gratuito); además se puede patrocinar en las diferentes materias que se encuentren establecidos en el marco normativo, a toda persona que carezca del recurso económico que le permitan contar con estos servicios y que se encuentran en estado vulnerable, así como, en otras situaciones expresadas en el marco normativo de la Ley N° 29360 (2009); de forma excepcional, se llega a prestar servicios en los casos de defensa técnica necesaria reguladas por las leyes procesales, cuando sea requerido por el órgano jurisdiccional o los representantes del Ministerio Público.

En relación a la operacionalización de la variable Calidad del Servicio se desarrolló los siguientes indicadores: sistema de gestión, mejora continua, toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas. La escala utilizada en los indicadores fue ordinal.

Para la variable Asistencia Legal a Víctimas, se desarrolló los siguientes indicadores: Probidad, independencia funcional, confidencialidad e interculturalidad.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

Para el caso de esta investigación la población tomada fue de 120, entre trabajadores de la Defensa Pública de Lima y usuarios. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), explican que se entiende como población al conjunto de todos los casos o elementos que coinciden con una continuidad de especificaciones concretas.

La muestra para una población de 120, entre trabajadores de la Defensa Pública de Lima y usuarios, fue de 92 personas, con un estándar de nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), explican que la muestra es un subconjunto de la población objeto de investigación respecto de la cual se realizara la recolección de la información correspondiente y pertinente, las que deben ser representativas de la citada población de forma probabilística, con la finalidad de que se pueda generalizar los resultados obtenidos en la porción de la población en mención. De igual modo, Bernal (2010), señala que es la porción de la población seleccionada de la recabara



los datos o información útil para el estudio, respecto de la que se realizaran la correspondiente medición y observación de las variables objeto de investigación. En la presente investigación se realizó un muestreo de tipo probabilístico, respecto de la cual Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que es aquel método de muestreo que emplea formas de métodos de selección aleatoria.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), explican que son las diferentes maneras de obtener la información. Señalan que el estudio investigativo no tiene sentido sin las correspondientes técnicas de recolección de datos; dado que resultan ser conducentes a la verificación del problema propuesto.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), exponen que la encuesta resulta ser la técnica más utilizada para colección de los datos o información; siendo que se caracteriza como un conjunto de preguntas en relación a una o más variables sujetas a medición. En el actual estudio investigativo se ha aplicado como técnica la recolección de datos mediante la encuesta, porque cuenta con un procedimiento más idóneo y pertinente para la respectiva aplicación de los instrumentos en una organización que labora con grupo de personas y cuyas características son particulares.

Los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que los instrumentos son mecanismos materiales que se utilizan para levantar y almacenar información o datos. En el caso de la presente investigación se han utilizado los cuestionarios de encuestas que nos permitirán la recolección de datos por las particulares características de las variables cuantitativas.

El presente estudio investigativo utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a 92 personas. Asimismo, se aplicó como instrumentos 2 cuestionarios con 40 ítems, que incorporan ambas variables.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan explican que la validez se refiere al grado en que un instrumento utilizado en el trabajo de investigación realmente mide la variable sujeta a medición la cual puede ser validez de contenido, validez de constructo y validez de criterio. En esta investigación,

conforme la Tabla 1, la validez de los instrumentos se efectuó a través del juicio de 03 expertos que analizaron aspectos relevantes como: pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos y analizaron que cada uno de ítems que integran cada uno de los cuestionarios sean claros.

**Tabla 1**  
*Juicio de expertos*

<i>Expertos</i>	<i>Grado académico</i>	<i>Aplicabilidad</i>
Luis Alberto Núñez Lira	Doctor	Aplicable
Marco Antonio Soto Martínez	Maestro	Aplicable
Susy del Pilar Aguilar Castillo	Doctora	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

En relación a confiabilidad, los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que la confiabilidad nos posibilita conocer si el instrumento de recolección de datos resulta ser válido para ser aplicado en un caso particular, tomando en consideración el índice que produzcan los resultados de la fórmula aplicada para el fin concreto.

Al querer conocer la confiabilidad de las encuestas, se utilizó el método estadístico de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, lo ha permitido la aplicación de toda la muestra de investigación, luego se produjo el tratamiento de los datos, para lo cual se empleó el programa de estadística SPSS v. 25.0. Según la Tabla 2, los valores de alfa de Cronbach entre 0,90 al 1,00 indican una alta confiabilidad del instrumento:

**Tabla 2**  
*Valores instrumento Alfa de Cronbach*

<i>CONDICIÓN</i>	<i>ACOTACIÓN</i>
DE -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja, No es Confiable
DE 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
DEL 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), *Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos*.

Asimismo, según el análisis estadístico aplicando una prueba piloto con una porción de muestra de 20 personas entre trabajadores y usuarios para determinar la confiabilidad del instrumento, se determinó un valor Alfa de Cronbach de 0,90, según aparece de la Tabla 3, lo que significa que el instrumento es válido y confiable:

**Tabla 3**  
*Esquema de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	No. de compendio
Gestión de la calidad	0,9	20
Asistencia legal a víctimas	0,9	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

### Interpretación

De acuerdo al análisis realizado y aplicando el alfa de Cronbach para demostrar confiabilidad estadística de los instrumentos aplicados en este estudio con respecto a cada una de las variables del estudio, el coeficiente de alfa 0.9 para las dos variables nos demuestran que son confiables para el estudio.

### 3.5. Procedimiento

En el presente caso, se ha realizado el levantamiento de la información aplicándose dos cuestionarios para cada una de las variables de estudio, en los cuales cada ítem tuvo un valor determinado de acuerdo a la escala de Likert, siendo que posteriormente se procedió a tabular la información usando el programa estadístico SPSS V 25. Posteriormente se obtuvieron los resultados, elaborándose las tablas en función a los niveles y rangos establecidos. Finalmente, se confrontaron las hipótesis, estableciéndose en primer lugar la correlación y significancia estadística considerando un margen de error de 5%.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Conforme señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el análisis de datos importa la realización de operaciones, con la finalidad de alcanzar conclusiones concretas y precisas a fin de alcanzar los objetivos trazados en la investigación, las operaciones no pueden definirse previamente debido a que el proceso de recolección de datos puede implicar ciertas dificultades.

Para la investigación descriptiva de la estadística, se realizó la observación estadística de la recolección de datos obtenidos con el instrumento y aplicados a la muestra con cuyos datos se alimentó las tablas de frecuencia y porcentajes, utilizando SPSS v.25, concluyendo con el análisis interpretativo de los resultados.

Finalmente, para la estadística inferencial, se aplicó la prueba de coeficiente de correlación para determinar si existe correlación (asociación o interdependencia) entre las dos variables con la “Prueba de Rho de Spearman”.

### **3.7. Aspectos éticos**

Un tema fundamental en este acápite y en cumplimiento de los aspectos éticos para desarrollar una investigación, se tuvo presente el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, debido a que todos y cada uno de los autores utilizados para sostener el estudio investigativo, han sido citados y referenciados en la sección correspondiente, utilizando la metodología APA séptima edición, con lo cual se está protegiendo los derechos a la propiedad intelectual de los autores. Otro aspecto que se ha considerado es lo referido a la responsabilidad social, debido a que la investigación toma en consideración a todos los participantes, grupos de interés, apoyos, entorno social y el medio ambiente, con el objetivo de asegurar la seguridad y respeto correspondiente de todos los intervinientes. Finalmente, se ha contemplado el estricto el respeto a la confidencialidad de datos, dado que la investigación no revelará de modo alguna información alguna respecto de la participación directa o indirecta de los participantes.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

En relación a la Calidad del Servicio, desde la perspectiva de los trabajadores de la Defensa Pública de Lima, según se observa en la tabla 4, nos indica que el 89.1% opina que presenta un nivel eficiente, el 9.8% es regular y 1.1% es ineficiente. Respecto a la dimensión sistema de gestión, opinan el 89.1% que es eficiente, el 9.8% es regular y 1.1% es ineficiente. En relación a la dimensión mejora continua, opinan el 85.9% que el nivel es eficiente, el 12.0% es regular y el 2.2% es ineficiente. Respecto a la dimensión toma de decisiones, opinan el 94.6% que el nivel es eficiente, el 4.3% es regular y el 1.1% es ineficiente. Finalmente, en la dimensión relaciones mutuamente beneficiosas, opinan el 88.8% con nivel eficiente, el 10.9% es regular y el 1.1% es ineficiente.

**Tabla 4**  
*Calidad del servicio y sus dimensiones*

Niveles	Gestión de calidad		Sistema de gestión		Mejora continua		Toma de decisiones		Relaciones mutuamente beneficiosas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	82	89.1	82	89.1	79	85.9	87	94.6	81	88.0
Regular	9	9.8	9	9.8	11	12.0	4	4.3	10	10.9
Ineficiente	1	1.1	1	1.1	2	2.2	1	1.1	1	1.1
Total	92	100	92	100	92	100	92	100	92	100

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la Asistencia legal a víctimas desde la perspectiva de los trabajadores de la Defensa Pública, como muestra la tabla 5, nos indica que el 83.7% opina que presenta un nivel alto, el 15.2% es medio y el 1.1% es bajo; en la dimensión probidad opinan el 98.9% que es alto y el 1.1% es medio; en la dimensión independencia opinan el 45.7% que es alto, el 47.8% es medio y el 6.5 es bajo; en la dimensión confidencialidad opinan el 29.3% que es alto, el 69.6% es medio y el 1.1% es bajo; y en la dimensión interculturalidad opinan el 96.7%, que presenta un nivel alto y el 3.3% es medio.

**Tabla 5**  
*Asistencia legal a víctimas y sus dimensiones*

Niveles	Asistencia legal		Probidad		Independencia		Confidencialidad		Interculturalidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	77	83.7	91	98.9	42	45.7	27	29.3	89	96.7
Medio	14	15.2	1	1.1	44	47.8	64	69.6	3	3.3
Bajo	1	1.1	0	0.0	6	6.5	1	1.1	0	0.0
Total	92	100	92	100	92	100	92	100	92	100

Fuente: Elaboración propia

### Estadística inferencial

Para la prueba de la hipótesis general, se aprecia de la tabla 6 que el modelo es bueno por ser menor a 0,5 su nivel de significancia.

**Tabla 6**  
*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,714			
Final	16,301	6,413	2	,041

Función de enlace: Logit.

En cuanto a la bondad de ajuste, representada en la tabla 7, alcanzó el nivel de significancia muy poco:

**Tabla 7**  
*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	44,581	2	,000
Desvianza	9,581	2	,008

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 8, se puede ver que la influencia de la gestión de la calidad es muy baja (10,8%) hacia la asistencia legal.

**Tabla 8**  
*Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,067
Nagelkerke	,108
McFadden	,072

Función de enlace: Logit.

Finalmente, podemos apreciar en la tabla 9, respecto de las estimaciones de parámetro, que la gestión de la calidad influye en la asistencia legal en el nivel eficiente (0,017).

**Tabla 9**  
*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VAR00006 = Alto]	,183	,665	,076	1	,783	-1,120	1,486
l	[VAR00006 = Bajo]	,273	,666	,168	1	,682	-1,031	1,578
Ubicación	[VAR00001= Deficiente]	,226	2,087	,012	1	,914	-3,864	4,316
	[VAR00001= Eficiente]	-1,780	,744	5,718	1	,017	-3,239	-,321
	[VAR00001= Regular]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Para la prueba de la hipótesis específica 1, se aprecia de la tabla 10 que la influencia de la gestión de la calidad es buena (17,6%) hacia la dimensión probidad.

**Tabla 10**  
*Hipótesis específica 1 R2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,109
Nagelkerke	,176
McFadden	,119

Función de enlace: Logit.

Finalmente, podemos apreciar en la tabla 11 de las estimaciones de parámetro, que la gestión de la calidad influye en la dimensión probidad en el nivel eficiente (0,002).

**Tabla 11**  
*Hipótesis específica 1 Nivel de significancia*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VAR00006 = Alto]	-,277	,665	,173	1	,677	-1,581	1,027
	[VAR00006 = Bajo]	-,180	,665	,074	1	,786	-1,483	1,122
Ubicación	[VAR00002= Deficiente]	-,230	2,085	,012	1	,912	-4,317	3,856
	[VAR00002= Eficiente]	-2,360	,752	9,850	1	,002	-3,834	-,886
	[VAR00002= Regular]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Para la prueba de la hipótesis específica 2, se aprecia de la tabla 12 que la influencia de la gestión de la calidad no es buena (7,7%) hacia la dimensión independencia funcional.

**Tabla 12**  
*Hipótesis específica 2 R2*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,048
Nagelkerke	,077
McFadden	,050

Función de enlace: Logit.



Finalmente, podemos apreciar en la tabla 13 de las estimaciones de parámetro, que la gestión de la calidad no influye en la dimensión independencia funcional.

**Tabla 13**  
*Hipótesis específica 2 Nivel de significancia*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VAR00006 = Alto]	2,295	1,045	4,821	1	,028	,246	4,343
	[VAR00006 = Bajo]	2,383	1,048	5,167	1	,023	,328	4,437
Ubicación	[VAR00003 =Deficiente]	3,047	1,817	2,811	1	,094	-,515	6,609
	[VAR00003 =Eficiente]	,588	1,091	,291	1	,590	-1,550	2,726
	[VAR00003 =Regular]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Para la prueba de la hipótesis específica 3 se aprecia de la tabla 14 que la influencia de la gestión de la calidad no es buena (2,7) hacia la dimensión confidencialidad.

**Tabla 14**  
*Hipótesis específica 3 R2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,017
Nagelkerke	,027
McFadden	,018

Función de enlace: Logit.

Finalmente, podemos apreciar en la tabla 15 de las estimaciones de parámetro, que la gestión de la calidad no influye en la dimensión confidencialidad.

**Tabla 15**  
*Hipótesis específica 3 Nivel de significancia*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VAR00006 = Alto]	1,078	1,146	,885	1	,347	-1,168	3,324
	[VAR00006 = Bajo]	1,162	1,148	1,025	1	,311	-1,088	3,411
Ubicación	[VAR00004= Deficiente]	1,119	2,288	,239	1	,625	-3,365	5,602
	[VAR00004= Eficiente]	-,649	1,184	,300	1	,584	-2,970	1,672
	[VAR00004= Regular]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Para la prueba de la hipótesis específica 4 se aprecia de la tabla 16 que la influencia de la gestión de la calidad no es buena (5,0) hacia la dimensión interculturalidad.

**Tabla 16**  
*Hipótesis específica 4 R2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,031
Nagelkerke	,050
McFadden	,033

Función de enlace: Logit.

Finalmente podemos apreciar en la tabla 17 de las estimaciones de parámetro, que la gestión de la calidad no influye en la dimensión interculturalidad.

**Tabla 17***Hipótesis específica 4 Nivel de significancia*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VAR00006 = Alto]	,822	,685	1,442	1	,230	-,520	2,164
	[VAR00006 = Bajo]	,907	,687	1,745	1	,186	-,439	2,253
Ubicación	[VAR00005 =Deficiente]	,862	2,094	,169	1	,681	-3,243	4,967
	[VAR00005 =Eficiente]	-1,017	,757	1,808	1	,179	-2,500	,466
	[VAR00005 =Regular]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

## V. DISCUSIÓN

Para el caso de la hipótesis general de la presente investigación: La calidad del servicio influye en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021, se encontró como resultado su influencia en el nivel eficiente; coincidiendo con la investigación de Gonzales (2017), quien llegó a concluir teniendo como referencia los resultados obtenidos en su investigación que existe un vínculo comunicante altamente positivo entre las variables estudiadas, esto es, calidad del servicio y la atención al cliente, señalando que resulta sustancial cuando el municipio del distrito de San Borja brinde un adecuado servicio a los usuarios. Por su parte, Navarro (2018), mediante su investigación tuvo como resultados que los indicadores de gestión en cuanto a la defensoría pública en el ámbito penal se encuentran directamente relacionadas y de forma positiva con los indicadores de satisfacción por parte de los usuarios; y en el caso de Carbajal (2017), mediante su estudio pudo obtener resultados que le permitió concluir que se aprecia la existencia de una relación con alto nivel de significancia por parte de la calidad de la prestación y el nivel de satisfacción de las personas en el módulo dedicados atender a las personas que acuden al Congreso de la República, periodo 2016, teniendo en cuenta como un elemento de la satisfacción de los usuarios a la calidad funcional.

Del mismo modo, tenemos a Valencia (2018), en la investigación realizada y considerando los resultados obtenidos llegó a concluir que los usuarios que recibieron la atención debida percibieron una buena calidad en el servicio, resaltando el interés que muestran los servidores de la entidad ecuatoriana en la resolución de los problemas de los ciudadanos, y en el hecho de que el recurso humano cuenta con los conocimientos y herramientas necesarias para satisfacer las expectativas de quienes demandan el servicio.

Respecto a la base teórica de la calidad del servicio, contamos con el aporte de Cuatrecasas, (2012), el mismo que indica como las diversas propiedades que contienen los productos o servicios obtenidos durante el sistema o proceso de producción, así como, que cuente con la capacidad para la satisfacción de las necesidades requeridas por los usuarios, Palacios (2002), define a la calidad como aquella característica que llega a variar según sea el momento y la situación presentada; en cuanto a la asistencia legal a las víctimas de violencia, tenemos, el

servicio de Defensa Pública, que tiene como finalidad que se garantice sus derechos a la defensa y su libertad de acceder a la justicia, llegando a proporcionar atención técnica legal sin costo (gratuito).

La defensa de toda víctima, resulta ser un servicio que se encuentra dirigido hacia aquellas ciudadanas o ciudadanos que presenten carencia en su economía; niños, niñas y personas de la etapa de la adolescencia que han sido víctimas de agresión sexual; ciudadanos de edad adulta o que presenten discapacidades que hayan sido objeto de conductas agresoras contra su vida, cuerpo o salud, la libertad y la familia; mujeres y componentes del núcleo familiar, bajo los alcances de la norma legal sobre violencia familiar; a las víctimas en la trata de blancas o de violación de los derechos básicos de las personas; también está comprendido los relacionados al delito contra el patrimonio o los que se les haya vulnerado sus derechos indistintamente sea cual fuere las instancias administrativas.

Refiriéndonos a la hipótesis específica 1, La calidad del servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021, la influencia de la gestión de la calidad es buena (17,6) hacia la dimensión probidad, la gestión de la calidad influye en la dimensión probidad en el nivel eficiente (0,002). Contamos con el aporte de otros investigadores, como el caso de Carbajal (2017), mediante su estudio pudo obtener resultados que le permitió concluir que se aprecia la existencia de una relación con alto grado de significancia por parte de la calidad de la prestación y el nivel de satisfacción de las personas en el módulo dedicados atender a las personas que acuden al Congreso de la República, periodo 2016; teniendo en cuenta como un elemento de la satisfacción de los usuarios a la calidad funcional, técnica, el valor que se percibe, la confianza y perspectivas; por su parte, refiriéndonos a la calidad de servicio, tenemos la confiabilidad, seguridad, factores físicos, capacidad de empatía y respuesta. Enríquez (2018), al realizar su investigación sobre el servicio de salud, y en base a los resultados obtenidos llegó a concluir que se encuentran descompuestos algunos factores elementos relevantes respecto a la labor de motivación que realiza la entidad en sus trabajadores (aspectos humanos) a fin de obtener mayor rendimiento para alcanzar los objetivos institucionales, y cuyos resultados señalan que el 78% de las personas que laboran en la sección de salud no percibe la motivación necesaria para mejorar el rendimiento laboral, lo cual se

muestra como un indicador en las evaluaciones de clima laboral dentro de las instituciones.

En cuanto al respaldo teórico contamos con el Art. 3 de la Ley No. 29360 (2009) de la defensa pública; señalando a la Probidad, lo cual consiste en que los defensores públicos actúan protegiendo los intereses de los usuarios, para cumplir y exigir que se cumpla permanentemente, en su favor, las disposiciones de la Carta Magna del Estado Peruano y todo Convenio Internacional, considerando de manera especial aquellos que se refieran a proteger los derechos de las personas. Adicionando, el desempeño de sus labores de forma eficiente, que sea permanente, continuada y especializada.

Por su parte en los resultados obtenidos para la hipótesis específica 2, la calidad del servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021, se encontró como resultado que la influencia de la gestión de la calidad es muy baja (7,7) hacia la dimensión independencia funcional, técnicamente la gestión de la calidad no influye en la dimensión independencia funcional. Se cuenta con la investigación de Enríquez (2018), quien en su estudio tuvo como resultados que se encuentran descompuestos varios elementos relevantes en relación a la motivación y su relación a los aspectos humanos, la contribución de servicios, la respuesta y la verificación. Teniéndose en cuenta que el 78% de las personas que laboran dentro del área de salud no siente motivación para realizar un buen desempeño laboral, lo cual se muestra como un indicador en las evaluaciones de clima laboral dentro de las instituciones; y en el caso de Valverde (2017), mediante su investigación llegó a concluir que las personas que laboran en las diferentes áreas del Poder Judicial en Sihuas, llegaron a manifestar un nivel de insatisfacción como usuarios en que sea fiable, paso seguido, declararon un nivel insatisfactorio como usuarios en la sensibilidad.

En cuanto al respaldo teórico contamos con el Art. 3 de la Ley No. 29360 (2009) de la defensa pública, que señala sobre la Independencia funcional, en este acápite indica que la defensoría estatal se llega a ejercer de forma libre y autónoma. Dentro del desarrollo de sus labores funcionales, los defensores públicos actúan, teniendo en consideración los criterios técnicos propios de su función, sin que reciban o sea presionados o instruidos de forma particular hacia algún proceso. Los

procedimientos habituales que llegue a dictar la Dirección General llegan a impartirse solamente siguiendo el objetivo de que se logre con más eficacia en cuanto a la facilidad de acceso al servicio justiciable y se mejore la unidad organizacional con el que cuenta el sistema de defensa.

Con referencia a la hipótesis específica 3, La calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021; se tuvo como resultado que la influencia de la gestión de la calidad no es buena (2,7) hacia la dimensión confidencialidad, la gestión de la calidad no influye en la dimensión confidencialidad. Ante este resultado tenemos la investigación de Tonato (2017), en su indagación sobre la percepción que tiene el ciudadano respecto a la calidad del servicio brindado por una institución pública del Ecuador, y teniendo en cuenta los resultados arrojados en la investigación, llego a concluir que el usuario recibe una calidad de servicio de bajo nivel de satisfacción en relación al servicio prestado, lo cual se encuentra influenciado entre uno de sus factores determinantes debido a la falta de capacitación del recurso humano por no haber realizado una correcta formación para los colaboradores, lo cual se traduce en la dificultad para alcanzar los objetivos de la organización. Asimismo, Aranguren (2019), en su indagación realizada en el municipio de Ate Vitarte, mediante los resultados obtenidos, concluyó que los usuarios ciudadanos de los distintos servicios que la comuna presta consideraron que el nivel de la calidad en la atención es baja. Por otro lado, Gonzales (2017), en su investigación llegó a concluir teniendo como referencia los resultados obtenidos que existe un vínculo comunicante positivo entre las variables estudiadas, esto es, calidad del servicio y la atención al cliente señalando que resulta sustancial que el municipio del distrito de San Borja brinde un adecuado servicio a los usuarios.

Para el respaldo teórico contamos se tuvo en cuenta el Art. 3 de la Ley No. 29360 (2009) de la defensa pública, donde con relación a la confidencialidad, los defensores públicos como parte funcional deben conservar la reserva o el secreto de todo dato informativo revelado por el usuario o por terceros como parte de los procesos que realizan en el ejercicio de la defensoría. Los datos informativos que se obtengan solamente pueden ser revelados al contar previamente con el consentimiento de la persona que depositó su confianza. De manera excepcional, podría revelarse dichos datos informativos que puedan ser útiles en la prevención

de actos delictivos o para la protección de alguna persona que se encuentre en peligro.

Al referirnos a la hipótesis específica 4, la calidad del servicio influye en la interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021; se obtuvo como resultado que la influencia de la gestión de la calidad no es buena (5,0) hacia la dimensión interculturalidad, la gestión de la calidad no influye en la dimensión interculturalidad. Encontrando coincidencia con los resultados obtenidos en la investigación de Matta (2018), referida a la calidad de los servicios que se brinda en toda consulta legal no llega a cumplirse la correlación con la atención que se brinda a todo usuario que solicita atención de la defensa pública correspondiente a la jurisdicción de Ica, respaldado con el resultado del Rho de Spearman - 0,033 presentando un grado de significancia con valores de  $7,750 > a 0,05$ ; asimismo la investigación de Valverde (2017), que encontró como resultados que las personas que laboran en las diferentes áreas del Poder Judicial en Sihuas, llegaron a manifestar un nivel de insatisfacción como usuarios en que sea fiable, paso seguido, declararon un nivel insatisfactorio como usuarios en la sensibilidad.

En cuanto al respaldo teórico, contamos con el Art. 3 de la Ley No. 29360 (2009) de la defensa pública al referirse a la Interculturalidad, los servicios de la Defensa Pública se prestan con perspectiva intercultural, esto que se respeta y hace respetar en los diferentes niveles el derecho a la igualdad sin que se le discrimine, el lenguaje y derecho a contar con un intérprete, la cosmovisión, costumbres y toda práctica ancestral de la persona.



## VI. CONCLUSIONES

Considerando los resultados obtenidos y la discusión durante el proceso investigatorio, podemos concluir:

**Primero:** La influencia de la calidad del servicio en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, se presentó en el nivel eficiente.

**Segundo:** La influencia es buena de la calidad de servicio en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, siendo en el nivel eficiente su influencia.

**Tercero:** La calidad de servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021.

**Cuarto:** La calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021, en nivel bajo, se estima que técnicamente no hay influencia.

**Quinto:** La calidad de servicio influye en la interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, en nivel bajo, se estima que técnicamente no hay influencia.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A las autoridades representativas de la Defensa Pública de Lima, realizar focus group para contar con indicadores que permitan unificar la percepción de la calidad de servicio y la asistencia legal; además de la virtualización de los procesos.
- Segunda:** A las autoridades representativas de la Defensa Pública de Lima, realizar actividades de inducción y capacitaciones (cursos y talleres) dirigidas a los defensores públicos para fortalecer el indicador de la probidad como un factor determinante en el servicio de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima.
- Tercera:** A las autoridades representativas de la Defensa Pública de Lima presentar estrategias de comunicación que permitan a los defensores públicos tener una percepción clara respecto de la importancia de la independencia funcional en el servicio de la asistencia legal en la Defensa Pública de Lima, 2021; así como, considerar cubrir el déficit parcial de personal.
- Cuarta:** A las autoridades representativas de la Defensa Pública de Lima contar con herramientas e instrumentos que permitan a los defensores públicos recibir la información directa sobre el valor que significa la confidencialidad como insumo para una adecuada calidad del servicio de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima.
- Quinta:** Se recomienda a las autoridades representativas de la Defensa Pública de Lima realizar charlas de inducción, cursos y talleres dirigidas a los defensores públicos con temas referentes al enfoque de interculturalidad para comprender su importancia en el trato con los usuarios, lo que significara un adecuado servicio de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (Julio-setiembre de 2020). Gender-based violence during the pandemic and lockdown. *Revista Española de Medicina Legal*, 46(3), 139-145. doi:10.1016/j.reml.2020.05.00
- Agüir, V. R.-P.-P.-G. (2011). Social determinants and health effects of low and high severity intimate partner violence. *Annals of epidemiology*,. *Ann Epidemiol*, 21(12), 12-19. doi:10.1016
- Ahmed, S. y. (2014). Measuring Service Quality of a Higher Educational Institute towards Student Satisfaction. *American Journal Of Educational*, 2(7), 447-455. Obtenido de <http://article.scieducationalresearch.com/pdf/EDUCATION-2-7-3.pdf>
- Aranguren, M. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8792>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias* (Tercera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educacion.
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
- Castanedo, A. (2019). A Descriptive, Conceptual Model of Management by Process, Assuring Quality, at 21 st Century Universities. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011)
- Cevallos, J. (2008). *Informe Tematico sobre los Proyectos de Ley Ns° 0540/2006-CR "Ley del Servicio de Defensa Publica", 0673/2006-CR "Ley del Servicio de Defensa Publica"y 1638/2007-CR "Ley de Defensa Publica para las Victimas de Violencia Familiar y/o Sexual"*. Centro de Investigacion Analisis

- Tematico y Estadístico, Peru. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con\\_uibd.nsf/2CBD5100B0CB4A7F052575760061D450/\\$FILE/INFORME\\_PROYECTOS\\_LEY\\_DEFENSA\\_PUBLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/2CBD5100B0CB4A7F052575760061D450/$FILE/INFORME_PROYECTOS_LEY_DEFENSA_PUBLICA.pdf)
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total. Organización de la producción y dirección de empresas*. España: Diaz Santos.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 2009(48), 1-21. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (9 de Enero de 2013). Aprueban la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. *Diario Oficial El Peruano*. Peru.
- Enriquez, E. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortíz, Quito, Junio 2014. (Tesis de Maestría)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/569>
- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28916?show=full>
- García, A. (2014). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles (Tesis Doctorado)*. Universidad de Alcalá, España. Obtenido de <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/20209>
- Gonzales, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14259>
- Guerrero, J. (2014). Interculturality: uses and abuses. *Revista Educación y Ciudad*(26), 15-28. doi:/doi.org/10.36737/01230425.v.n26.2014.196

- Heim, S. (febrero de 2014). *Mujeres y acceso a la justicia. De la tradición formalista del Derecho a un Derecho Androcentrico (Tesis Doctoral)*. Universidad Autonoma de Barcelona, España. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/134680#page=1>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Instituto de Defensa Legal (IDL) de Perú y Fundación Debido Proceso Legal (DPLF). (Febrero de 2009). *Obstaculos para el acceso a la Justicia en Las Américas*. Obtenido de DPLF: <http://www.dplf.org/es/node/438>
- International, T. (2017). People and Corruption: Latin America and the Caribbean,. *Glossary*, 37-40. Obtenido de <https://www.transparency.org/en/publications/global-corruption-barometer-people-and-corruption-latin-america-and-the-car>
- León, C. (2016). *La Gestion del conflicto en las organizaciones complejas*. Andalucía: Universida Internacional de Andalucía. Obtenido de [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719\\_Leon.pdf?sequence=3](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3)
- Ley N° 27658. (30 de Enero de 2002). Leyy Marco Modernización de la Gestión del Estado. *Diario Oficial El Peruano*. Perú.
- Ley N° 29360. (14 de Mayo de 2009). Ley del Servicio de Defensa Publica. *Diario Oficial el Peruano*. Peru.
- Ley N° 27815. (13 de Agosto de 2002). Ley del Código de Ética de la Función Pública. *Diario Oficial El Peruano*.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Marianello, P. (2016). Las Limitaciones Económicas al Acceso a la Justicia. *Revista IUS*, 2(21), 98-118. doi:10.35487/rius.v2i21.2008.252
- Marin, F., Riquett, M., Pinto, M., & Romero, S. &. (2017). Gestión participativa y calidad educativa en el contexto del plan de mejoramiento institucional en Escuelas Colombianas. *Opcion: Revista de Ciencias Sociales*, 33(82), 344-365. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233631>

- Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Peru. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16443>
- Matta, G. (2018). *Calidad de Servicio de la Defensa Jurídica y Niveles de Atención Brindada (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12969>
- Najul, J. (2011). The human capital in customer service. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. doi:doi:1856-9099
- Navarro, J. (2018). *Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23626>
- Novillo, E., Parra, E., & Ramon, D. L. (2017). *Gestion de la Calidad:Un enfoque practico* (Primera ed.). Ecuador: Compas. Grupo de capacitacion e investigacion pedagogica.
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *La ONU y el Estado de Derecho*. . Obtenido de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/#:~:text=El%20acceso%20a%20la%20justicia,de%20la%20adopci%C3%B3n%20de%20decisiones>.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma internacional ISO 9001-2015-Sistemas de Gestion de la Calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Resolución de SGP N° 006-2019-PCM/SGP. (28 de Febrero de 2009). Aprueban Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. *Diario Oficial El Peruano*.
- Romero, C. (2018). El proceso de modernización del estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. *Lumen, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*(13), 83-92. doi:doi.org/10.33539/lumen.2017.v13.574
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual (Tesis Doctorado)*.

- Universidad Catolica San Antonio, España. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>
- Santiago, R. (2020). *Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Pasco, 2020 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53153>
- Secretaria de Gestion Publica-Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Manual para mejorar la atencion a la ciudadanía en las entidades de la Administracion Publica. Peru. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Primera ed.). España: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Suárez, M. &.-P. (2012). An exploratory study of 5S: A multiple case study of multinational organizations in Mexico. *Asian Journal on Quality*,, 77-99. doi:10.1108 / 15982681211237842
- The Global Compact. (2016). Análisis de riesgos en Derechos Humanos. *Deloitte*, 5. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/risk/An%C3%A1lisis%20de%20Riesgos%20en%20DDHH%20CEADS%20Deloitte.pdf>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 - 2016 (Tesis de Maestría)*. Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/4385>
- Tran, V., & Paez, D. &. (2012). Emotions and Decision-Making Processes in Management Teams: A Collective Level Analysis. *Rev. psicol. trab. Organo*, 28(1), 15-24. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622012000100002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622012000100002)
- Transparency, I. (2018). Anti-corruption Glossary. *Anti-corruption Glossary*. Obtenido de <https://www.transparency.org/glossary>

- 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*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/14679?show=full>
- Valverde, Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12047#:~:text=Los%20resultados%20permitieron%20establecer%20que,manifestaron%20una%20satisfacci%C3%B3n%20como%20usuarios>.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio: conceptos y herramienta* (Tercera ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Ventriss, C. (2000). New Public Management: An Examination of Its Influence on Contemporary Public Affairs and Its Impact on Shaping the Intellectual Agenda of the Field. *Journal of Administrative Theory and Praxis*, 3(22), 1-22. doi:10.1080 / 10841806.2000.11643468
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-22. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6413173>



## **ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 1: Calidad del servicio

### Variable 2: Asistencia legal a víctimas

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Calidad del servicio	La calidad en los organismos institucionales, ésta se realiza para lograr la conducción y operación de dicha institución en forma exitosa, solicitando que se dirija y controle sistemáticamente y de forma transparente (Marín, et al, 2017)	Se definió 4 dimensiones, tales como: Sistema de gestión, Mejora continua, Toma de decisiones y Relaciones mutuamente beneficiosas.	D1: Sistema de gestión	- Gestión de procesos - Interrelación de los procesos	1-3 4-5	Ordinal	Eficiente (74-100) Regular (48-73) Ineficiente (20-47)
			D2: Mejora continua	- Capacidades - Responsabilidad	6-7 8-10	Ordinal	
			D3: Toma de decisiones	- Información calificada - Crecimiento institucional - Estrategias	11-12 13-14 15	Ordinal	
			D4: Relaciones mutuamente beneficiosas	- Requerimientos - Vínculos - Interrelaciones	16-17 18-19 20	Ordinal	
Asistencia legal a víctimas	El servicio de Defensa Pública, tiene como finalidad que se garantice a los ciudadanos sus derechos de la defensa y el libre acceso a la justicia, llegando a proporcionar atención técnica legal sin costo (gratuito) además se pueda patrocinar en las diferentes materias que se encuentren establecidos en el estatuto.	Se definió 4 dimensiones, tales como: Probidad, Independencia funcional, Confidencialidad e Interculturalidad	D1: Probidad	- Integridad - Valores - Ética	1-2 3-4 5-6	Ordinal	Alto (74-100) Medio (48-73) Bajo (20-47)
			D2: Independencia funcional	- Libertad - Autonomía	7-8 9-10	Ordinal	
			D3: Confidencialidad	- Privacidad - Consentimiento	11-12 13-14	Ordinal	
			D4: Interculturalidad	- Horizontalidad - Respeto mutuo	15-17 18-20	Ordinal	

**Matriz de consistencia**

**Título: Calidad del servicio en la asistencia legal a las víctimas de violencia en la Defensa Pública de Lima, 2021**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo la calidad de servicio influye en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo la calidad de servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?,</p> <p>¿Cómo la calidad de servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?</p> <p>¿Cómo la calidad de servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la calidad del servicio en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar cómo la calidad del servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p>Determinar cómo la calidad del servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p>Determinar cómo la calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p>Determinar cómo la calidad del servicio influye en la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La calidad del servicio influye en la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La calidad del servicio influye en la probidad como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p>La calidad del servicio influye en la independencia funcional como parte de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p>La calidad del servicio influye en la confidencialidad dentro de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021</p> <p>La calidad del servicio influye en la interculturalidad de la</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Sistema de gestión	- Gestión de procesos - Interrelación de los procesos	1-3 4-5	Ordinal	Ineficiente (20-47) Regular (48-73) Eficiente (74-100)
			D2: Mejora continua	- Capacidades - Responsabilidad	6-7 8-10	Ordinal	
			D3: Toma de decisiones	- Información calificada - Crecimiento institucional - Estrategias	11-12 13-14 15	Ordinal	
			D4: Relaciones mutuamente beneficiosas	- Requerimientos - Vínculos - Interrelaciones	16-17 18-19 20	Ordinal	
			Variable 2: Asistencia legal a víctimas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Probidad	- Integridad - Valores - Ética	1-2 3-4 5-6	Ordinal	Bajo (20-47) Medio (48-73) Alto (74-100)
			D2: Independencia funcional	- Libertad - Autonomía	7-8 9-10	Ordinal	
D3: Confidencialidad	- Privacidad - Consentimiento	11-12 13-14	Ordinal				

¿Cómo la calidad de servicio influye en la interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021?	interculturalidad de la asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021.	asistencia legal a las víctimas en la Defensa Pública de Lima, 2021	<b>D4:</b> Interculturalidad	- Horizontalidad - Respeto mutuo	15-17 18-20	Ordinal	
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> La población estará conformada por 120 trabajadores y usuarios de la Defensa Pública de Lima</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestra probabilística estratificada</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra estará conformada por 92 trabajadores y usuarios de la Defensa Pública de Lima</p>	<p><b>Variable 1: Calidad del servicio</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Carlos Manuel Gallegos Puma Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Defensa Pública de Lima Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>Variable 2: Asistencia legal a víctimas</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Observación, Guía de encuesta</p> <p>Autor: Carlos Manuel Gallegos Puma Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Defensa Pública de Lima Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25 de acuerdo a la correlación bivariada</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se realizará para probar hipótesis y la estimación de parámetros a través de la escala correlación de Rho de Spearman.</p>			

## **Instrumentos de recolección de datos**

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) trabajador (a) /usuario (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Calidad de servicio en la Defensa Pública de Lima.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión</b>					
1	¿Considera Ud., que la planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
2	¿Considera Ud., que la gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas en la atención en la Defensa Pública de Lima?					
3	¿Considera Ud., que los dominios de contenidos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
4	¿Considera Ud., que la sección logística expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
5	¿Considera Ud., que el control de los procesos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Mejora continua</b>					
		<b>VALORACIÓN</b>				
6	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos en la atención en la Defensa Pública de Lima?					
7	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza la medición de los procesos en la atención en la Defensa Pública de Lima?					
8	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta hacia la integración de los procesos en la atención en la Defensa Pública de Lima?					
9	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional para la atención en la Defensa Pública de Lima?					
10	¿Considera Ud., que el cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad atención en la Defensa Pública de Lima?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>					
		<b>VALORACIÓN</b>				
11	¿Considera Ud., que la participación democrática optimiza la gestión de calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
12	¿Considera Ud., que la gestión de calidad de atención se inspira en la comunicación efectiva en la Defensa Pública de Lima?					
13	¿Considera Ud., que el proyecto institucional es una herramienta de la gestión de calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
14	¿Considera Ud., que la gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional en la Defensa Pública de Lima?					
15	¿Considera Ud., que la valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas</b>					
		<b>VALORACIÓN</b>				

<b>16</b>	¿Considera Ud., que el desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
<b>17</b>	¿Considera Ud., que la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad en la atención en la Defensa Pública de Lima?					
<b>18</b>	¿Considera Ud., que la reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad de atención en la Defensa Pública de Lima?					
<b>19</b>	¿Considera Ud., que la calidad de atención fomenta el trabajo óptimo de atención en la Defensa Pública de Lima?					
<b>20</b>	¿Considera Ud., que la responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad en la Defensa Pública de Lima?					



**CUESTIONARIO SOBRE ASISTENCIA LEGAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

Estimado (a) trabajador (a) /usuario (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Asistencia legal a las víctimas de violencia en la Defensa Pública de Lima. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima. Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

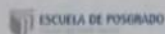
1	2	3	4	5
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Probidad</b>						
1	¿Considera Ud., que los defensores públicos le demuestran que son probos?					
2	¿Considera Ud., que la probidad de una persona forma parte de su formación?					
3	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está basado en valores?					
4	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está respaldada por la ética profesional?					
5	¿Le facilitaron información sobre los tipos de asistencia legal?					
6	¿En algún momento del proceso el defensor público le solicitó dinero?					
<b>DIMENSIÓN 2: Independencia funcional</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
7	¿Considera Ud., que los defensores públicos tienen independencia en sus funciones?					
8	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio libre de injerencias?					
9	¿Considera Ud., que los defensores públicos realizan un trabajo personalizado?					
10	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio exclusivo a la víctima?					
<b>DIMENSIÓN 3: Confidencialidad</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
11	¿Considera Ud., que los defensores públicos respetan las políticas de privacidad?					
12	¿Considera Ud., que debe plasmarse un consentimiento escrito?					
13	¿Considera Ud., que tendría mayor confianza y seguridad de contar con políticas de confidencialidad?					
14	¿Considera Ud., que la confidencialidad debe ser parte integral del servicio que brindan los defensores públicos?					
<b>DIMENSIÓN 4: Interculturalidad</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
15	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la Defensa Pública de Lima cuenta con un enfoque intercultural?					
16	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la Defensa Pública de Lima está libre de algún tipo de discriminación?					
17	¿Considera Ud., que se respeta en todas las instancias el derecho a la igualdad?					
18	¿Considera Ud., que como parte del servicio que brinda la Defensa Pública de Lima debe contar con un intérprete?					
19	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la Defensa Pública de Lima lo hace respetando las diferentes costumbres que presentan las víctimas de violencia?					
20	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la Defensa Pública de Lima lo hace respetando las prácticas ancestrales de las personas?					



## **Validación de instrumentos**

## Experto: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión</b>								
1	¿Considera Ud., que la planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
2	¿Considera Ud., que la gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
3	¿Considera Ud., que los dominios de contenidos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
4	¿Considera Ud., que la sección logística expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
5	¿Considera Ud., que el control de los procesos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Mejora continua</b>								
6	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
7	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza la medición de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
8	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta hacia la integración de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
9	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional para la atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
10	¿Considera Ud., que el cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>								
11	¿Considera Ud., que la participación democrática optimiza la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		
12	¿Considera Ud., que la gestión de calidad de atención se inspira en la comunicación efectiva en la Defensoría Pública de Lima?	x		x		x		

13	¿Considera Ud. que el proyecto institucional es una herramienta de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
14	¿Considera Ud. que la gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
15	¿Considera Ud. que la valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	¿Considera Ud. que el desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
17	¿Considera Ud. que la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
18	¿Considera Ud. que la reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
19	¿Considera Ud. que la calidad de atención fomenta el trabajo óptimo de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
20	¿Considera Ud. que la responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opción de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**


Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alberto Núñez Lara DNE: 08012101

Especialidad del validador: Educador

Julio del 2021

**Pertinencia:** El tema responde al concepto o línea temático.  
**Relevancia:** El tema es apropiado para resaltar el componente o dimensión específica del concepto.  
**Claridad:** Se entiende con claridad alguna el enunciado del tema, sus conceptos, eventos y directos.

**Nota:** Suficiente, un diez suficiente cuando los temas planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variables 2: ASISTENCIA LEGAL A VÍCTIMAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Probidad</b>								
1	¿Considera Ud., que los defensores públicos lo demuestran que son probos?	x		x		x		
2	¿Considera Ud., que la probidad de una persona forma parte de su formación?	x		x		x		
3	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está basado en valores?	x		x		x		
4	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está respaldado por la ética profesional?	x		x		x		
5	¿Le facilitaron información sobre los tipos de asistencia legal?	x		x		x		
6	¿En algún momento del proceso el defensor público le solicitó dinero?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Independencia funcional</b>								
7	¿Considera Ud., que los defensores públicos tienen independencia en sus funciones?	x		x		x		
8	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio libre de injerencias?	x		x		x		
9	¿Considera Ud., que los defensores públicos realizan un trabajo personalizado?	x		x		x		
10	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio exclusivo a la víctima?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Confidencialidad</b>								
11	¿Considera Ud., que los defensores públicos respetan las políticas de privacidad?	x		x		x		
12	¿Considera Ud., que debe plantearse un consentimiento escrito?	x		x		x		
13	¿Considera Ud., que tendría mayor confianza y seguridad de contar con políticas de confidencialidad?	x		x		x		
14	¿Considera Ud., que la confidencialidad debe ser parte integral del servicio que brindan los defensores públicos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Interculturalidad</b>								
15	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal cuenta con un enfoque intercultural?	x		x		x		
16	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal está libre de algún tipo de discriminación?	x		x		x		

17	¿Considera Ud. que se respeta en todas las instancias el derecho a la igualdad?	X		X	X	
18	¿Considera Ud. que como parte del servicio que brinda la defensoría legal debe contar con un intérprete?	X		X	X	
19	¿Considera Ud. que el servicio que brinda la defensoría legal lo hace respetando las diferentes costumbres que presentan las víctimas de violencia?	X		X	X	
20	¿Considera Ud. que el servicio que brinda la defensoría legal lo hace respetando las prácticas ancestrales de las personas?	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alberto Nuñez Lara DNI: 08012101

Especialidad del validador: Educador

Julio del 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

## Experto: Mg.Marco Antonio Soto Martinez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión</b>								
1	¿Considera Ud., que la planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que la gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que los dominios de contenidos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que la sección logística expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que el control de los procesos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Mejora continua</b>								
6	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza la medición de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta hacia la integración de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional para la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que el cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>								
11	¿Considera Ud., que la participación democrática optimiza la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que la gestión de calidad de atención se inspira en la comunicación efectiva en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		



13	¿Considera Ud., que el proyecto institucional es una herramienta de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
14	¿Considera Ud., que la gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
15	¿Considera Ud., que la valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
16	¿Considera Ud., que el desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
17	¿Considera Ud., que la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
18	¿Considera Ud., que la reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
19	¿Considera Ud., que la calidad de atención fomenta el trabajo óptimo de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
20	¿Considera Ud., que la responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      No aplicable [ ]

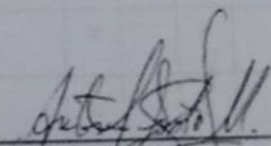
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARCO ANTONIO SOTO MARTÍNEZ DNI: 16682355

Especialidad del validador: Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información

Lima 10, de junio del 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
**Marco Antonio Soto Martínez**  
**DNI: 16682355**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
ASISTENCIA LEGAL A VÍCTIMAS**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Probidad</b>								
1	¿Considera Ud., que los defensores públicos le demuestran que son probos?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que la probidad de una persona forma parte de su formación?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está basado en valores?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está respaldada por la ética profesional?	X		X		X		
5	¿Le facilitaron información sobre los tipos de asistencia legal?	X		X		X		
6	¿En algún momento del proceso el defensor público le solicitó dinero?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Independencia funcional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud., que los defensores públicos tienen independencia en sus funciones?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio libre de injerencias?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que los defensores públicos realizan un trabajo personalizado?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio exclusivo a la víctima?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Confidencialidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera Ud., que los defensores públicos respetan las políticas de privacidad?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que debe plasmarse un consentimiento escrito?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que tendría mayor confianza y seguridad de contar con políticas de confidencialidad?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que la confidencialidad debe ser parte integral del servicio que brindan los defensores públicos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Interculturalidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	



16	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal está libre de algún tipo de discriminación?	X		X		X	
17	¿Considera Ud., que se respeta en todas las instancias el derecho a la igualdad?	X		X		X	
18	¿Considera Ud., que como parte del servicio que brinda la defensoría legal debe contar con un intérprete?	X		X		X	
19	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal lo hace respetando las diferentes costumbres que presentan las víctimas de violencia?	X		X		X	
20	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal lo hace respetando las prácticas ancestrales de las personas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del

juez validador. Mg: MARCO ANTONIO SOTO MARTÍNEZ

DNI: 16682355

Especialidad del validador: Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información

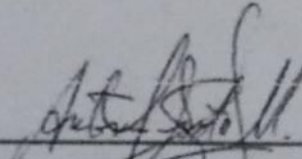
Lima 10, de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Marco Antonio Soto Martínez

DNI: 16682355

## Experta: Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Sistema de gestión</b>								
1	¿Considera Ud., que la planificación del trabajo contribuye a la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que la gestión de calidad toma en cuenta el conocimiento de las personas en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que los dominios de contenidos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que la sección logística expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que el control de los procesos expresan la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Mejora continua</b>								
6	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza el seguimiento de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., que la gestión de calidad realiza la medición de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta hacia la integración de los procesos en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que la gestión de calidad se orienta al desarrollo de la motivación institucional para la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que el cumplimiento de estándares fortalece una gestión de calidad atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Toma de decisiones</b>								
11	¿Considera Ud., que la participación democrática optimiza la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que la gestión de calidad de atención se inspira en la comunicación efectiva en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X		

13	¿Considera Ud., que el proyecto institucional es una herramienta de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
14	¿Considera Ud., que la gestión de calidad facilita las condiciones del clima institucional en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
15	¿Considera Ud., que la valoración de la comunidad es una manifestación de la gestión de la calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones mutuamente beneficiosas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Considera Ud., que el desarrollo de la profesionalidad e identidad es consecuencia de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
17	¿Considera Ud., que la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad en la atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
18	¿Considera Ud., que la reflexión sistemática genera la conducción de la gestión de calidad de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
19	¿Considera Ud., que la calidad de atención fomenta el trabajo óptimo de atención en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	
20	¿Considera Ud., que la responsabilidad institucional es una meta de la gestión de calidad en la Defensoría Pública de Lima?	X		X		X	

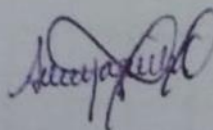
Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. SUSY DEL PILAR AGUILAR CASTILLO**  
DNI: 18225037

Especialidad del validador: **Psicología**

Lima 10, de junio del 2021



**Susy del Pilar Aguilar Castillo**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
ASISTENCIA LEGAL A VÍCTIMAS**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Probidad</b>								
1	¿Considera Ud., que los defensores públicos le demuestran que son probos?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que la probidad de una persona forma parte de su formación?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está basado en valores?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que el servicio que brindan los defensores públicos está respaldada por la ética profesional?	X		X		X		
5	¿Le facilitaron información sobre los tipos de asistencia legal?	X		X		X		
6	¿En algún momento del proceso el defensor público le solicitó dinero?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Independencia funcional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud., que los defensores públicos tienen independencia en sus funciones?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio libre de injerencias?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que los defensores públicos realizan un trabajo personalizado?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que los defensores públicos brindan un servicio exclusivo a la víctima?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Confidencialidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera Ud., que los defensores públicos respetan las políticas de privacidad?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que debe plasmarse un consentimiento escrito?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que tendría mayor confianza y seguridad de contar con políticas de confidencialidad?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que la confidencialidad debe ser parte integral del servicio que brindan los defensores públicos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Interculturalidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	



15	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal cuenta con un enfoque intercultural?	X		X		X	
16	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal está libre de algún tipo de discriminación?	X		X		X	
17	¿Considera Ud., que se respeta en todas las instancias el derecho a la igualdad?	X		X		X	
18	¿Considera Ud., que como parte del servicio que brinda la defensoría legal debe contar con un intérprete?	X		X		X	
19	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal lo hace respetando las diferentes costumbres que presentan las víctimas de violencia?	X		X		X	
20	¿Considera Ud., que el servicio que brinda la defensoría legal lo hace respetando las prácticas ancestrales de las personas?	X		X		X	

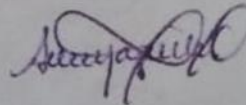
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. SUSY DEL PILAR AGUILAR CASTILLO**      DNI: 18225037

Especialidad del validador: **Psicología**

Lima 10, de junio del 2021



**Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la