



Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la
Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de
Mala – Cañete, año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Abraham Augusto Ramírez Norabuena

ASESOR:

Dr. Mitchell Alarcon Diaz

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Presidente

Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Secretario

Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Vocal

Dedicatoria

Para mis padres Antonio y Graciela.

Para mis hermanos y familiares.

Para mi esposa Fanny fiel compañera y
mis hijos Abraham, Cesar y Sofía.

Por el apoyo y comprensión incondicional
que siempre me brindaron.

Agradecimiento:

A los docentes de la Universidad, quienes con sus conocimientos y enseñanzas han contribuido a la culminación de mi postgrado.

Al Dr. Mitchell Alarcón Díaz, por compartir sus conocimientos y comprometerse con mi trabajo.

A los amigos que contribuyeron para la culminación de este estudio.

A mis compañeros, quienes compartieron sus experiencias y siempre me alentaron a seguir adelante.

Declaración de autenticidad

Yo, Abraham Augusto Ramírez Norabuena, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 33335191, con la tesis titulada “Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, año 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Marzo 2018

Abraham Augusto Ramírez Norabuena

DNI 33335191

Presentación

Señores miembros de Jurado de la Universidad César Vallejo, filial los Olivos presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de ocho capítulos. En el primer capítulo Introducción, abordamos sobre los trabajos previos, así como el marco teórico referencial, marco espacial, temporal y contextualización. En el segundo capítulo abordamos el Problema de la Investigación, tratando sobre la aproximación temática, la formulación del problema de investigación, la justificación, la relevancia, la contribución y objetivos de este estudio. En el tercer capítulo nos ocupamos del Marco Metodológico, tratando sobre la metodología, el enfoque de la investigación, el diseño de investigación, el escenario de estudio, la caracterización de sujetos, la trayectoria metodológica, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento de la información, el mapeamiento y el rigor científico.

Luego continuamos con el cuarto capítulo, referido a los Resultados; quinto capítulo referido a la Discusión; Sexto capítulo, referido a las Conclusiones; séptimo capítulo, referido a las Recomendaciones; octavo capítulo, nos referimos a las Referencias Bibliográficas.

Por último, se presentan los anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Trabajos Previos	14
1.2. Marco Teórico Referencial	16
1.3. Marco Espacial	42
1.4. Marco Temporal	43
1.5. Contextualización	44
II. Problema de investigación	46
2.1. Aproximación temática	47
2.2. Formulación del problema de investigación	53
2.3. Justificación	54
2.4. Relevancia	55
2.5. Contribución	55

2.6. Objetivos	56
2.6.1. Objetivo General	56
2.6.2. Objetivos Específicos	56
III. Método	57
3.1. Metodología	58
3.1.1. Enfoque de investigación	58
3.1.2. Diseño	58
3.2. Escenario de estudio	59
3.3. Caracterización de los Sujetos	59
3.4. Trayectoria metodológica	60
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	60
3.6. Tratamiento de la Información	61
3.7. Mapeamiento	62
3.8. Rigor Científico	63
IV. Resultados	65
V. Discusión	72
VI. Conclusiones	78
VII. Recomendaciones	82
VIII. Referencias	84
Anexos	90
Anexo 1. Análisis documental.	
Anexo 2. Matriz de categorización.	
Anexo 3. Guion de entrevista.	

Anexo 4. Matriz de entrevistas

Anexo 5. Matriz de convergencias y divergencias

Anexo 6. Turnitin

Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad

Lista de Tablas y Figuras

Tabla N° 1 Gobierno Electrónico en la Administración pública	18
Tabla N° 2 Fases del gobierno electrónico	18
Tabla N° 3 Características del gobierno electrónico	19
Tabla N° 4 Principios del gobierno electrónico	19
Tabla N° 5 Beneficios del gobierno electrónico	20
Tabla N° 6 Principios de la defensa publica	24
Tabla N° 7 Características de la defensa publica en Iberoamérica	26
Tabla N° 8 Origen de la teoría de la modernización	29
Tabla N° 9 Objetivo de la modernización	31
Tabla N° 10 Beneficios de la simplificación administrativas	32
Tabla N° 11 Recursos humanos y materiales de la Defensa Publica de Mala.	50

Resumen

La investigación realizada tiene como objetivo evaluar la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete, en el año 2017. Explicar o representar con detalles las características del Gobierno Electrónico y de la Defensa Pública y como estas se desarrollan en los servicios de asesoría y patrocinio legal que brinda la Defensa Pública y Acceso a la Justicia a las personas de escasos recursos económicos y en los demás casos que la ley expresamente lo establezca.

La presente investigación se realizó bajo el método lógico inductivo y de enfoque cualitativo, el diseño utilizado fue el estudio de caso. La técnica utilizada fue el análisis documental y la entrevista, utilizándose documentos oficiales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Efectuado el análisis de los resultados encontrados a partir de la base de datos y complementados con la entrevistas a los expertos, se llegaron a los siguientes hallazgos: Que en aproximadamente a 14 años de la implementación del gobierno Electrónico en el Estado Peruano y a 8 años de creación de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia concluimos que la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete está encaminada aunque al día de hoy es insuficiente para promocionar y construir una justicia electrónica (e-justicia) y de esta manera asegurar el derecho a la defensa proporcionando asistencia y asesoría técnica legal gratuita a las personas de escasos recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente lo establece.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Defensa Pública, Justicia.

Abstract

The objective of the research is to evaluate the implementation of the Electronic Government in the Public Defense and Access to Justice of the district of Mala - Cañete, in the year 2017. Explain or represent with details the characteristics of the Electronic government and the Public Defense and how these are developed in the services of legal advice and sponsorship provided by the Public Defense and Access to Justice to people of limited economic resources and in the other cases that the law expressly establishes it.

The present investigation was conducted under the logical inductive method and qualitative approach, the design used was the case study. The technique used was the documentary analysis and the interview using official documents of the Ministry of Justice and Human Rights.

After analyzing the results found from the database and complemented with interviews with the experts, the following findings were reached: That in approximately 14 years after the implementation of Electronic Government in the Peruvian State and 8 years after creation of the Public Defense and Access to Justice we conclude that the Implementation of the Electronic Government in the Public Defense and Access to Justice of the district of Mala - Cañete is on track, although to this day it is insufficient to promote and build an electronic justice (e - justicia) and thus ensure the right to defense by providing free legal assistance and technical advice to people of limited economic resources and in other cases where the law expressly provides.

Keywords: Electronic Government, Public Defense, Justice.

I. Introducción

1.1. Trabajos Previos.

Trabajos Previos Nacionales:

Hernández (2015) en su trabajo de tesis *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*; tesis para obtener el grado de magister en ciencia política con mención en gestión pública. Donde evalúa si los consultorios jurídicos gratuitos de la sociedad civil responden al fin de las políticas de promoción de acceso a la justicia que viene implementando el Ministerio de Justicia del Perú. Donde concluye que los consultorios jurídicos populares del Ministerio de Justicia, se van incrementando a nivel nacional; y los consultorios jurídicos brindados por la sociedad civil si cumplen con los objetivos de la promoción al acceso a la justicia, puesto que realizan un gran esfuerzo por llegar a la población más vulnerable al brindar asesoría gratuita y asumir sus procesos, aunque presenta deficiencias en el seguimiento a los procesos ya que el seguimiento es asumido por los usuarios.

Mesa (2014) en su tesis *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú*; para obtener el grado de magister en ciencia política y gobierno con mención en políticas públicas y gestión pública. Teniendo como objetivo general: Identificar las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación adecuados para implementar la política de interoperabilidad del estado. Utilizo la metodología cualitativa y uso la técnica de recolección de datos mediante entrevistas semiestructuradas. Donde concluye que las condiciones necesarias para establecer mecanismos de coordinación en la implementación de la política de interoperabilidad en el estado son: la política de interoperabilidad del estado es un tema político institucional y no solo técnico y se debe de fortalecer el papel de las entidades responsables como la ONGEI y el GTIE.

Benavides (2014) en su tesis *El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores*; para obtener el título de licenciada en ciencias de la comunicación. El objetivo de su investigación es el discurso de la participación ciudadana en la Política de Gobierno Electrónico en la municipalidad de Miraflores. Aplica el método de estudio de caso, la hipótesis es el discurso de participación ciudadana del cual se sirve la MDM para construir la política inicial de GE no se expresa en el discurso de diseño de la misma, sino que se acomoda a las circunstancias que encuentra en la implementación, relacionándose con un e-ciudadano distinto al que construyó como perfil de la estrategia. Concluyendo que el discurso de Gobierno Electrónico durante la campaña del alcalde, no se mantiene consistente en la formulación de la política de GE, donde se privilegia el ideal de tecnología, los procedimientos y la oferta de servicios, relacionados a la práctica del *e-government*.

Trabajos Previos Internacionales:

López (2014). En su estudio de tesis *Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el estado de Chile: factores institucionales que la dificultan*. Para optar al grado de magister en gestión y políticas públicas. Cuyo estudio de caso tiene como objetivo central Identificar los factores institucionales que inciden y/o dificultan una buena práctica de la interoperabilidad en la administración pública a nivel de Gobierno Central en el Estado de Chile. Estudio es de carácter exploratorio y descriptivo, usando instrumentos de recolección de información cualitativos. Tiene como objetivo general identificar los factores institucionales que inciden y/o dificultan una buena práctica de la interoperabilidad en la administración pública a nivel del gobierno central en el estado de Chile. Teniendo como conclusión general más relevante la cultura organizativa, no hay cultura de cooperación en el sector público, así como no se evidencia una cultura abierta de colaboración, manteniendo solo contactos formales entre los directivos públicos,

dominando un principio de localidad, tomando decisiones para beneficiarse personalmente luego su unidad administrativa, o los de su organismo.

Bieito (2015). En su trabajo de tesis *Planificación Estratégica del Gobierno Electrónico Departamental en Uruguay*. Para optar el grado de doctor con mención en sociedad de la información y el conocimiento. Recurrió a la metodología cualitativa, usando la técnica de la entrevista (en profundidad y en línea) y análisis de documentación. Siendo una de sus hipótesis que Los Gobiernos Departamentales en el Uruguay no utilizan planificación estratégica para elaborar sus programas de gobierno electrónico. Cuyo objetivo que se plantea el autor es investigar si este mismo grado y velocidad de avance en gobierno electrónico que se observa en el gobierno central se encuentra también en el ámbito de los gobiernos departamentales. Concluyendo que a nivel departamental no existen planes estratégicos en gobierno electrónico, teniendo solo casos aislados de innovación en gobierno electrónico departamental y La falta de voluntad política y entendimiento por parte de las autoridades departamentales, la falta de capacidad en gestión y modernización y de capital humano en general, y la falta de recursos financieros fueron los impedimentos más frecuentemente citados.

1.2. Marco Teórico Referencial

1.2.1. Gobierno Electrónico

1.2.1.1. Concepto de Gobierno Electrónico:

Existen muchas definiciones respecto al Gobierno Electrónico, desde los años 90 donde los sistemas de la tecnología de la información y la comunicación comienzan a tener su auge, sin embargo a efectos de la utilidad de la presente investigación se ha tomado en consideración la siguiente definición:

Según el Banco Mundial, el E- Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el

Internet, y computadoras móviles) que tiene la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y con el propio gobierno.

Estas tecnologías nos permite: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor relación con las empresas e industrias, mejor y mayor acceso a la información para el ciudadano, una gerencia más eficiente de gobierno. Permittiéndonos tener menor corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del redito, y/o reducciones de costes.

Esta definición nos permite apreciar las ventajas del Gobierno Electrónico, en propiciar la participación de los ciudadanos, los políticos y los gestores públicos tengan en la tecnología un aliado para tener una gestión más asequible a la ciudadanía, más transparente, más eficaz y eficiente.

1.2.1.2. Evolución del Gobierno Electrónico:

Es importante entender la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, pues de esta manera nos permitirá tener una real comprensión de la dimensión de este avance científico y como ha contribuido al cambio de la humanidad, constituyéndose en una verdadera revolución de nuestros tiempos; para ello debemos remontarnos a la década de los 90 donde se da sus inicios:

Según Armando (2010), El E-gobierno en los Estados Unidos fue conducido especialmente por el acto 1998 de la eliminación del papeleo del gobierno y por el 17 de diciembre de 1999 de presidente Clinton, el memorándum en el E-Gobierno, que pidió las 500 formas superiores utilizó por los ciudadanos que se colocarán en línea antes del diciembre de 2000; ordenando también construir una infraestructura segura de e-gobierno.

Para entender la historia de Internet debemos remontarnos hasta la revolución científica e industrial. Comienza con la invención de la calculadora mecánica análoga por Leonardo Da Vinci en 1500, luego la invención del telégrafo en 1835 por Samuel F. B. Morse, la patente del teléfono por Alexander Graham Bell en 1876, los conceptos de computadora programable e inteligencia artificial de Alan Turing entre 1935 - 1950, Leonard Kleinrock quien presidió el desarrollo de ARPANET

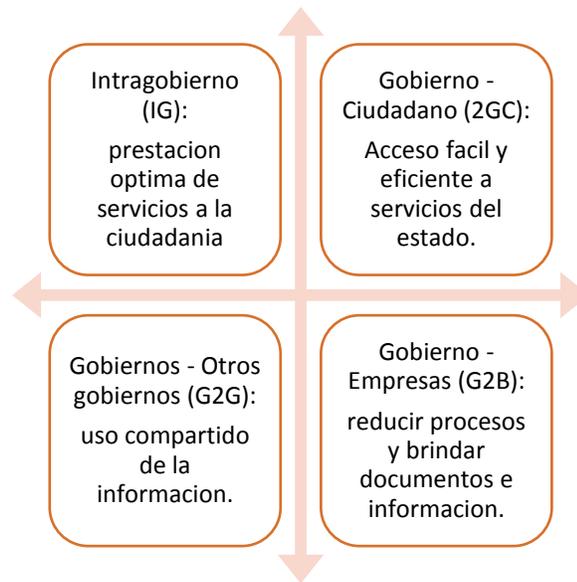
en 1969, llegando hasta Tim Berners-Lee quien desarrolló entre los años 1989 – 1991 los lenguajes HTML, HTTP, la World Wide Web, el primer Web browser, el primer servidor web, y el concepto URL a la fecha; grandes pensadores aportaron sus conocimientos para tener hoy día el internet.

Como podemos apreciar la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, como toda creación humana ha tomado su tiempo y lo debemos a muchos intelectuales que de generación en generación han ido venciendo los retos de su época para facilitarnos herramientas que nos conduzcan a tener un mejor estilo de vida.

1.2.1.3. Gobierno Electrónico en la Administración Pública:

Estas herramientas al principio fueron aprovechadas con mayor dimensión por las iniciativas privadas, por las ventajas considerables para el manejo de sus empresas, sin embargo los gobiernos fueron incorporándolo paulatinamente dentro de los planes de gobierno, al respecto:

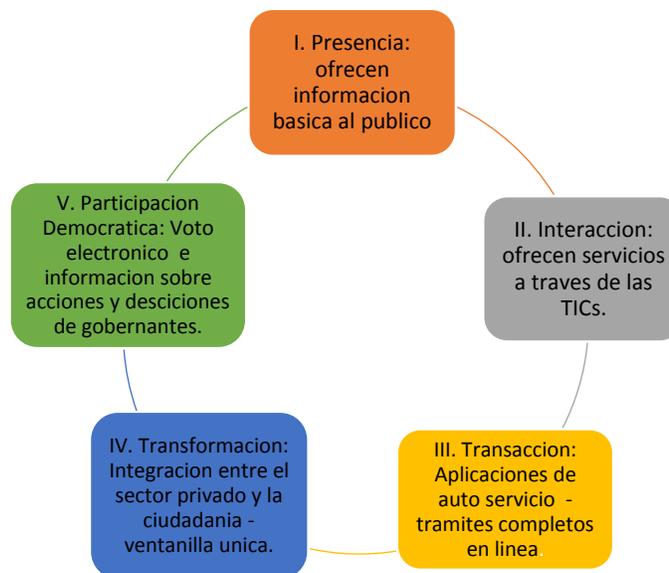
Porrúa (2004), nos dijo, para comprender mejor funcionamiento de la administración pública respecto al gobierno electrónico utilizaremos el esquema del Gobierno Federal de los Estados Unidos en su Plan Estratégico siendo una estructura de uso generalizado. De acuerdo con este plan, existen cuatro ámbitos:



Nota: adaptado de Porrua (2004)

1.2.1.4. Fases del Gobierno Electrónico:

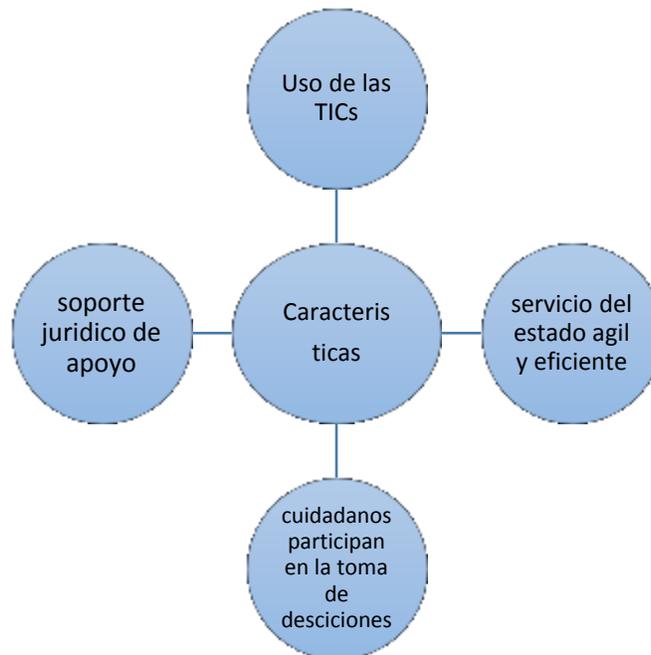
Según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2017) se puede determinar fases que no necesariamente deben de seguir un orden sucesivo, estas fases están relacionadas con el nivel de desarrollo en los avances de Gobierno Electrónico.



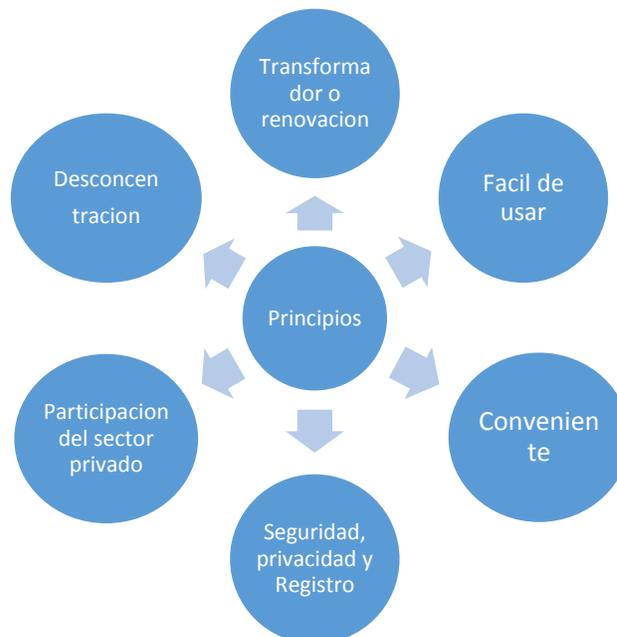
Nota: adaptado de La OEA (2017)

1.2.1.5. Características y Principios del Gobierno Electrónico:

Es importante mencionar las características más significativas y los principios del Gobierno Electrónico, así Perdomo (2010), en su blog nos presenta lo siguiente.



Nota: adaptado de Perdomo (2010)



Nota: adaptado de Perdomo (2010)

1.2.1.6. Beneficios del Gobierno Electrónico:

La importancia del Gobierno Electrónico radica en la creciente globalización y desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, donde el estado debe de modernizar la gestión pública para ser de ella más ágil, eficiente y eficaz en los procesos de interactuar con la ciudadanía ofreciendo bienes y servicios; por ello se debe de tener claro los beneficios que se desprende de este sistema, para los ciudadanos, las empresas y las instituciones públicas, estos beneficios se visualiza en el siguiente cuadro:

Intereses del Gobierno Electrónico con:	Algunas iniciativas	Beneficios
Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> * Acceso a información * Acceso a cultura * Educación * Subsidios * Impuestos 	Más canales, menores costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, participación ciudadana incrementada.
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> * Acceso a información * Obtención de apoyo y subsidios * Obligaciones Legales * Pago de impuestos y obligaciones 	Mayor interacción, menores costos de operación, menos aspectos normativos o eliminados.
Instituciones publicas	<ul style="list-style-type: none"> * Acceso a servicios de información entre reparticiones publicas * Provisión de servicios centralizados * Compras públicas y licitaciones en línea 	rapidez y eficiencia, menos costos de operación, inversiones tecnológicas mejor utilizadas

Nota: Adaptado de Nacer, ILPES/CEPAL

1.2.2. La Defensa Pública

1.2.2.1. Concepto de Defensa Pública:

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), define que la Defensa Pública: Es un derecho humano fundamental, reconocido en el Artículo 139º, numeral 16, de la Constitución Política del Perú, que funciona como garantía básica del acceso efectivo a la Justicia de todas las personas, en particular las de mayor vulnerabilidad, sin discriminación alguna, para el pleno goce de los derechos humanos, y de los servicios del sistema judicial.

1.2.2.2. Evolución de la Defensa Pública:

Mediante la Ley (N° 27019, 1998) se crea el Servicio Nacional de la Defensa de Oficio, ley emitida durante el gobierno de presidente de la república Alberto Fujimori Fujimori, siendo presidente del Congreso de la República Víctor Joy Way Rojas y el Ministro de Justicia Alfredo Quispe Correa.

Este hecho es de gran relevancia ya que antes que se emitiera esta Ley (N° 27019, 1998) la Defensa de Oficio se encontraba adscrito al Poder Judicial, a partir de esta fecha se separa la Defensa de Oficio del Poder Judicial pasando a formar parte orgánica del Ministerio de Justicia.

Es importante señalar que mediante el decreto supremo (N° 005-99-JUS, 1999) aprueban el reglamento de la Ley de Servicio Nacional De la Defensa de Oficio, donde en el art. 2 establece: “El servicio de defensa de oficio es gratuito en todas sus especialidades”. Y en el art. 4 menciona: “Se entiende que una persona es de escasos recursos económicos, para los efectos de la presente ley, cuando no puede contratar y pagar los servicios de un abogado sin poner en peligro su subsistencia o la de su familia”. Así se establece la gratuidad de los servicios de los abogados de oficio para las personas de escasos recursos económicos sin mayores especificaciones al respecto, realizando la atinencia en el art. 34, que de comprobar que la persona no es de escasos recursos económico deberá de pagar según la tarifa de Honorarios Mínimos establecido por el colegio de abogados, dicho artículo no se cumplió por que no fue normada ni reglamentada.

Mediante la ley (N° 29360, 2009) se crea el Servicio de la Defensa Pública. Ley emitida durante el gobierno del presidente Alan García Pérez, siendo presidente del Congreso de la República Sr. Javier Velásquez Quesquén. Ley bajo el cual nos regimos hasta la actualidad.

Es importante resaltar algunos cambios significativos respecto a la ley anterior:

- la presente ley (N° 29360) especifica respecto al goce de la gratuidad de los servicios, en el Art. 15. Menciona “Se presupone que una persona tiene escasos recursos económicos cuando: a) Se encuentra desempleada o no tiene empleo o trabajo conocido. B) Percibe, por cualquier concepto o modalidad, ingresos mensuales inferiores a una remuneración mínima vital. Así por primera vez se delimita el término de “personas de escasos recursos económicos”.
- la presente ley (N° 29360) en el art. 5. Sobre las funciones del servicio, b) establecer los mecanismos de verificación de la capacidad socioeconómica de los usuarios del servicio. Quedando esta labor bajo responsabilidad del Área de Trabajo Social.
- En la primera disposición complementaria de la presente ley (N° 29360) se aprueba el Arancel de los derechos por el Servicio de la Defensa Pública y en marzo del 2012 Mediante Decreto Supremo N° 007-2012-JUS, se aprueba el Arancel para la prestación del Servicio No Gratuitos de la Defensa Pública, decreto supremo aprobado durante el gobierno del presidente Ollanta Humala Tasso.

En el art. 02. Cálculo del Arancel, se establece el arancel teniendo como referencia la Remuneración Mínima Vital –RMV.

En el art. 5. Escalas de Arancel. Establece 03 escalas, en función de los ingresos y la situación patrimonial de los usuarios, estableciendo la primera escala a partir de *más de dos y media Remuneraciones Mínimas Vitales* (2.5 RMV). Estableciendo con ello la gratuidad de los servicios de la Defensa Pública para los usuarios cuyos ingresos son hasta dos y media Remuneraciones Mínimas Vitales.

1.2.2.3. Unidades Orgánicas de la Defensa Pública:

La Defensa Pública está a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), y se ejecuta mediante la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ), para los ciudadanos de situación de pobreza y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca. (Violación sexual, trata de personas y violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar).

El Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, establece las Unidades Orgánicas de la Defensa Pública de la siguiente forma:

- Dirección de defensa penal:
Para los ciudadanos involucrados en un proceso penal como investigados, procesados o acusados, estando libres o encarcelados.
- Dirección de asistencia legal y defensa de víctimas:
 - **La defensa pública en materia de familia, civil y familiar.-** se asesora y patrocina a personas de escasos recursos económicos.
 - **La defensa de víctimas.-** Se asesora y patrocina a los ciudadanos que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas, como accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, entre otros
- Dirección de conciliación extrajudicial y mecanismos alternativos de solución de conflictos:
Responsable de la conciliación extrajudicial a nivel nacional, de la formación, capacitación, acredita y registro de los conciliadores extrajudiciales.
- Dirección de servicios multidisciplinarios:
Esta unidad tiene como funciones principales:
 - Brindar asesoría técnica pericial a los defensores públicos.
 - La evaluación socioeconómica a los usuarios, actividad indispensable para definir su situación de vulnerabilidad.
- Direcciones distritales de defensa pública y acceso a la justicia:

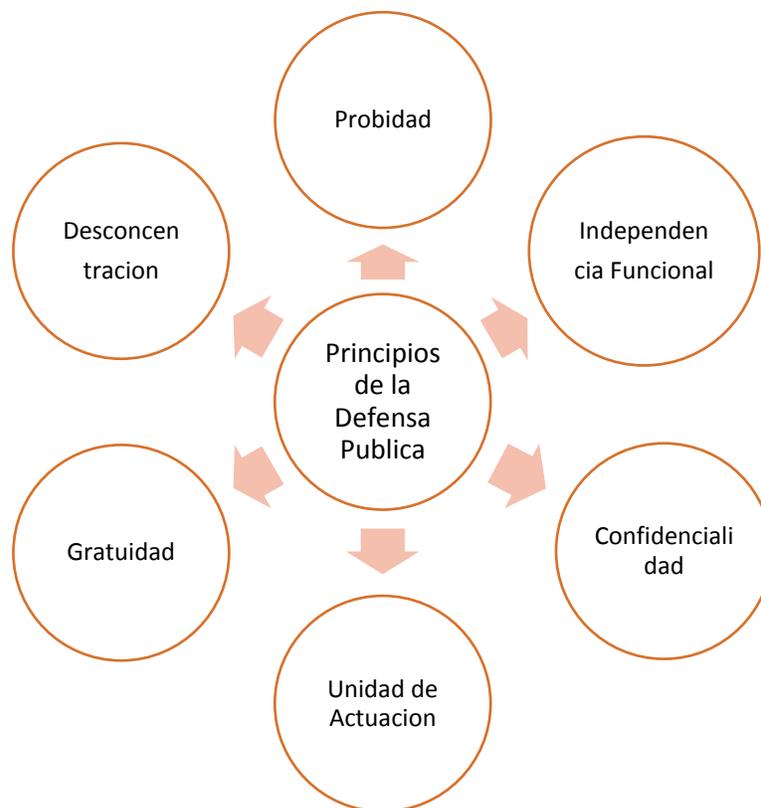
Órganos desconcentrados de la Dirección General de las Defensa Publica y Acceso a la Justicia encargados de planificar, controlar, supervisar y dirigir las sedes.

1.2.2.4. Finalidad de la Defensa Pública:

La ley del Servicio de la Defensa Publica LEY N° 29360 - 2009, establece que: “la Defensa Publica tiene la finalidad de asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, para las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos que la ley la establezca”.

1.2.2.5. Principios de la Defensa Pública:

La ley del Servicio de la Defensa Publica LEY N° 29360 - 2009, establece que los servicios de la Defensa Publica se presta en condiciones de efectividad, eficacia y calidad a favor de los usuarios, rigiéndose por los siguientes principios:



Nota: Adaptado de la Ley N° 29360 (2009)

1.2.2.6. Funciones de la Defensa Pública:

La ley del Servicio de la Defensa Pública LEY N° 29360 - 2009, establece como sus funciones:

- Brindar asesoría y defensa legal gratuita
- Verificar la situación socioeconómica de las personas.
- Realizar programas de información a los ciudadanos.
- Elegir y designar a los defensores públicos.

1.2.2.7. Organización de la Defensa Pública:

La ley del Servicio de la Defensa Pública LEY N° 29360 – 2009, establece su organización de la siguiente manera:

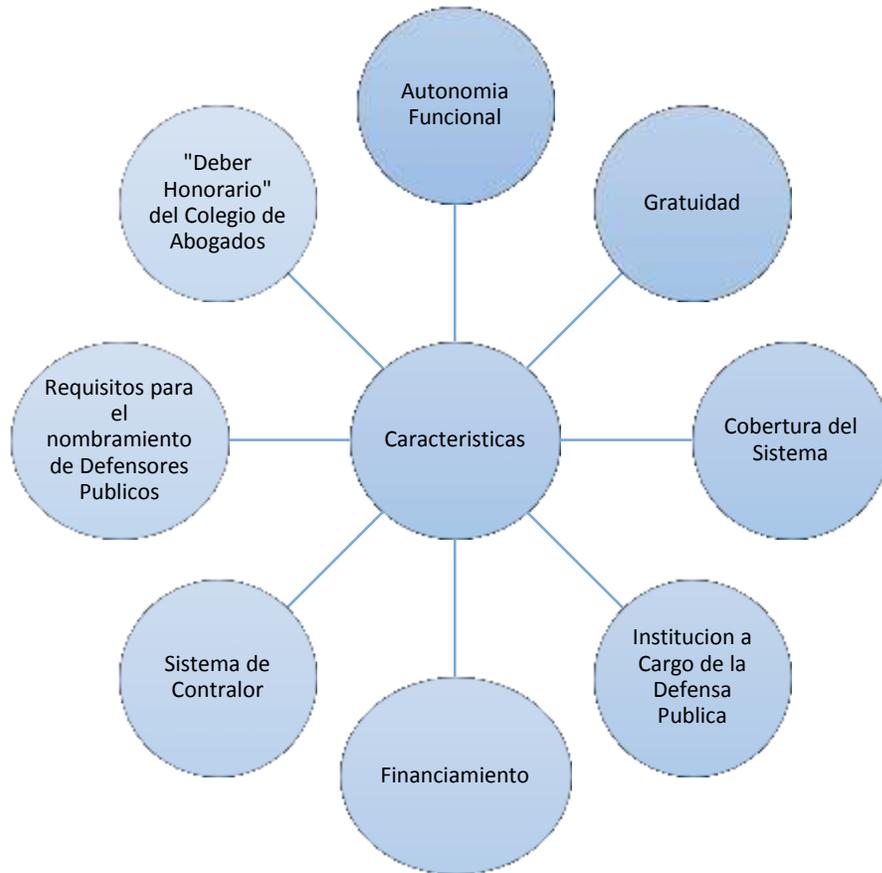
La Defensa Pública está en todo el territorio nacional. Está a cargo de la Dirección General de Defensa Pública del Ministerio de Justicia.

La Dirección General de Defensa Pública la conduce un director general y se organiza bajo los criterios de corporativización, especialización y separación de tareas administrativas y funcionales.

1.2.2.8. Características de las Defensas Públicas en Iberoamérica:

Respecto a la defensa pública en Iberoamérica, López (2001) menciona: “Cabe destacar que todas las constituciones Iberoamericanas reconocen expresamente el derecho de defensa en juicio, con mayor o menor nivel de comprensión”. (s.p)
Con ello nos podemos dar cuenta que el derecho a la defensa está asegurada para todos los ciudadanos.

Respecto a las características más significativas en Iberoamérica, López (2001) refiere las siguientes:



Nota: adaptado de López (2001)

1.2.2.9. Principios de la Defensa Pública en los Estados Unidos de América:

En la legislación de Norteamérica, la Defensa Publica está basado en 10 principios, al respecto, Manes S. (2002), nos refiere:

- a) La función de la Defensa Publica es Independiente.
- b) Debe de tener una oficina adecuada y participar activamente con el colegio de abogados
- c) Los defendidos están protegidos de ser seleccionados, y deben de ser atendidos con prontitud.
- d) El abogado defensor debe de tener tiempo y espacio confidencial.
- e) El volumen de trabajo del abogado defensor debe de ser controlado para tener un desempeño de calidad.

- f) El abogado defensor debe de tener habilidad, entrenamiento y experiencia.
- g) El abogado defensor debe representar a su patrocinado hasta el final.
- h) Debe haber paridad entre el abogado defensor y la fiscalía.
- i) El abogado defensor debe de tener capacitación continua.
- j) El abogado defensor debe de ser supervisado e inspeccionado en la calidad y eficiencia de sus servicios.

1.2.3. El Gobierno Electrónico en la Defensa Publica del Distrito de Mala.

La creación del Gobierno Electrónico data del año 2003, cuando se creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM),

En el caso del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, existe dentro de su estructura orgánica la Oficina General de Tecnologías de la Información como su órgano de apoyo, oficina que se encarga del desarrollo y promoción de Gobierno Electrónico en el Ministerio a nivel nacional.

La Oficina General de Tecnologías de la Información, desarrolla sus planes operativos, planes estratégicos y actividades únicos para todas las instancias del Ministerio de Justicia a nivel nacional así mismo la Defensa Publica establecen planes estratégicos, planes operativos y actividades únicos para ser ejecutado a nivel nacional.

1.2.3.1. Categorías A priori del Gobierno Electrónico:

Mediante el análisis del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2017 – 2019, hemos podido obtener las siguientes categorías de análisis.

1.2.3.1.1- Modernización:

Concepto:

Respecto a la definición de Modernización, Gómez (1991) refiere que: “En términos generales, la modernización es un proceso social que implica la idea de tránsito, de transformación o evolución, de un estado actual tradicional a otro posterior, supuestamente moderno, contemporáneo”. (P 80).

Así mismo, López (2009) nos dice que:

La Modernización es el conjunto de cambios en la esfera política, económica y social, que han caracterizado los últimos dos siglos. Este proceso comienza a partir de la revolución francesa en el año 1789 y con la revolución industrial en Inglaterra, que produjeron cambios políticos y económicos.

La modernización es un proceso abierto y continuo de interacción entre las instituciones, culturas y técnicas europeas.(s.p)

Modernización y Modernidad:

Es sumamente importante poder establecer la diferencia entre estos dos conceptos ya que incluso semánticamente son muy parecidas y se relacionan estrechamente.

Así Vicente. (2014), nos mencionó que la “Modernidad, es un concepto filosófico, historiográfico y sociológico que propone un mundo de metas”.

En el mundo moderno cada ciudadano se propone sus metas según su propia voluntad. Se alcanza la meta de una manera lógica y racional, es decir sistemáticamente se da un sentido a la vida. En las acciones que se desarrollan para alcanzar la meta se establecen tres valores: libertad, igualdad y fraternidad. Por cuestiones de manejo político y de poder se trata de imponer la lógica y la razón, negándose en la práctica los valores propuestos. En ese sentido, en la sociología de Michel Freitag, la modernidad es un modo de reproducción de la sociedad basada en la dimensión política e institucional de sus mecanismos de regulación por oposición a la tradición, en la que el modo

de reproducción del conjunto y el sentido de las acciones que se cumplen es regulado por dimensiones culturales y simbólicas particulares.

Por otra parte, la **Modernización** es un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación. A diferencia de la modernidad o el modernismo es, usando el concepto de Jacques Derrida, un estado siempre porvenir, cuyo fin es llegar a la modernidad. (sp).

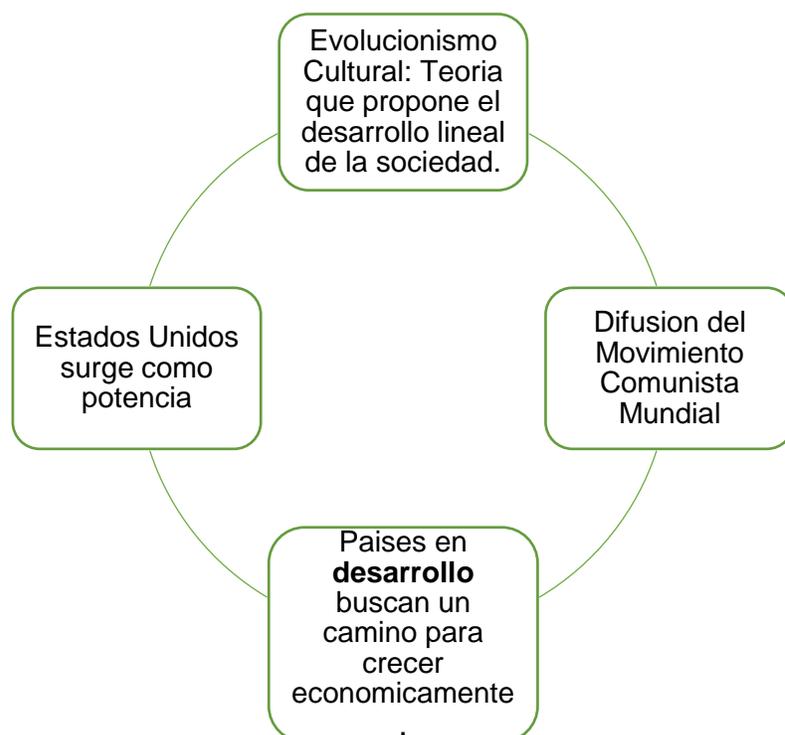
La Teoría de la Modernización:

Esta teoría fue propuesta en la década de los 50' y 60' por el profesor, economista, historiador estadounidense y asesor presidencial Walt Whitman Rostow (1916 – 2003), como una forma de analizar y explicar la disputa ideológica entre el capitalismo y el comunismo así como la situación de los países subdesarrollados.

Esta teoría tiene a la sociología como ciencia social que se interesa en conocer el cambio y evolución de la sociedad, brindando modelos analíticos para explicar y comprender el cambio.

Origen de la teoría de la Modernización:

Elementos históricos que favorecieron el desarrollo de la teoría de la Modernización.



Características de la modernización:

Chavarria (2014), al abordar el problema de la modernización nos refiere que: Walt Whitman Rostow, en su obra “las etapas del crecimiento económico” plantea las características de la modernización y plantea una secuencia de etapas para que las sociedades alcancen la modernidad.

- **Proceso homogeneizador**, convergencia de sociedades.
- **Imitable.-** las sociedades tradicionales deben de imitar el proceso de desarrollo de los países industrializados.
- **Irreversible.-** cuando los países subdesarrollados toman contacto con los países desarrollados, el proceso de modernización no tiene retroceso.
- **Proceso de larga duración.-** se logra con el trabajo de una generación tras otra.

Etapas de la Modernización:

Al respecto, Chavarria (2014), basándose en la obra de Walt Whitman Rostow, nos presenta las siguientes etapas:

- **Sociedad Tradicional.-** la producción satisface al consumo interno y tiene pocos intercambios; la agricultura es su principal actividad económica.
- **Pre - condiciones para el despegue.-** se da la especialización de trabajos elevadamente ya que esto permite que aumente el comercio al igual que los ahorros y la inversión, permitiendo acumulación de capital y nuevos empresarios.
- **Proceso de despegue:** se da un desplazamiento de la agricultura hacia la industria y así mismo se da un desarrollo social e institucional; En este periodo los impuestos de las industrias se elevan dando así la acumulación de capital para las inversiones productivas.
- **Camino hacia la madurez:** Gracias a los avances técnicos para la inversión de capitales la economía se especializa y se diversifica aún más aumentando los bienes y servicios de un país.

- Sociedad de consumo masivo: Las industrias de bienes y las de capital (Maquinarias y herramientas) aumentan sus niveles de ingreso permitiendo de esa forma una sociedad de consumo.

La Modernización en el Estado Peruano:

Mediante la ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado Peruano. Publicado en enero del 2002, Se establece los principios y la base legal para iniciar la modernización de la gestión del estado.

a) Finalidad de la Modernización del Estado:

Obtener mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal, para lograr una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando los recursos públicos.

b) Objetivos de la Modernización:

El proceso de modernización nos debe permitir tener un estado:



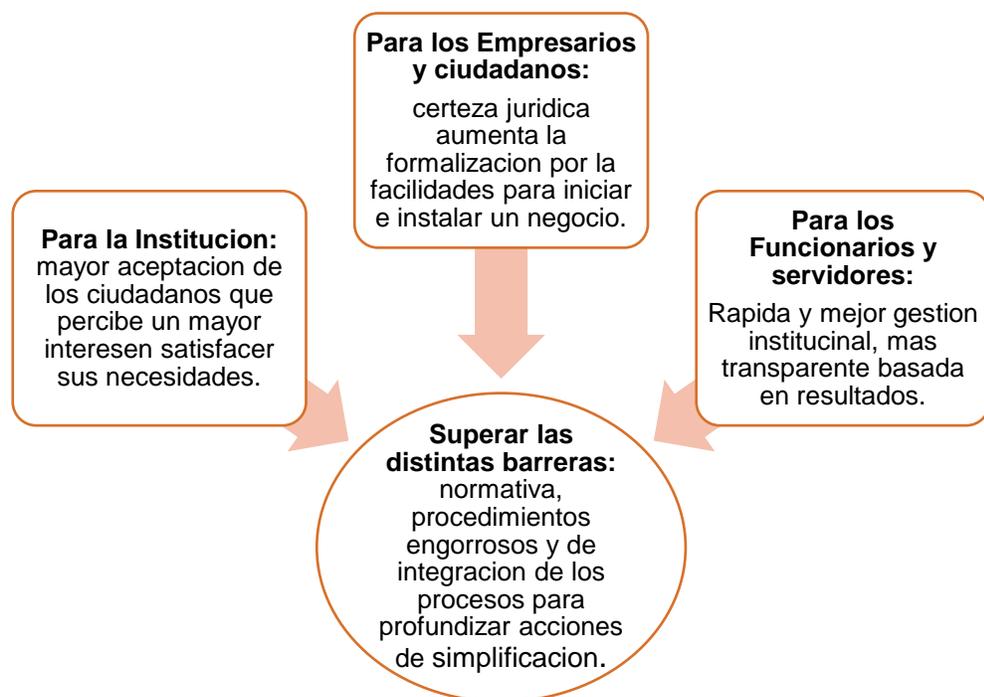
1.2.3.1.2. Simplificación Administrativa.

Definición:

Al respecto la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2017) indico lo siguiente:

La Simplificación Administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, el manual para mejorar la atención a la ciudadanía que la Secretaría de Gestión Pública pone a disposición.(SP)

Beneficios de la Simplificación Administrativa:



Nota: López (2015)

Ley de la Simplificación Administrativa:

En nuestro país, la Simplificación Administrativa se rige por el D.L. N° 1246, a cargo del poder ejecutivo, esta facultad ha sido delegada por el poder legislativo mediante la ley N°30506.

Etapas de la Simplificación Administrativa:

La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaria de Gestión Pública (2011). Ha establecido seis etapas en su desarrollo:

- a) Preparatoria.- Esta etapa tiene como objetivo planificar el proceso a desarrollar y delimitar su alcance.
- b) Diagnostico.- Esta etapa tiene como objetivo realiza el diagnóstico del procedimiento administrativo para tener una visión integral de la problemática.
- c) Rediseño.- Concluida la etapa de diagnóstico, se reinicia la reingeniería, con el objetivo de simplificar lo más posible.
- d) Implementación.- El objetivo general de esta etapa es poner en marcha la propuesta diseñada en la etapa previa. Se debe de capacitar y sensibilizar al personal, aprobar el marco normativo, adecuar los ambientes físicos y difundir el procedimiento administrativo.
- e) Seguimiento y evaluación.- Se debe de realizar durante todo el proceso de simplificación.
- f) Mejoramiento Continuo y sostenibilidad.- Una vez emprendida la reforma, se le debe dar continuidad, implementando prácticas y herramientas de mejora continua orientadas a la sostenibilidad de los procesos de reforma.

1.2.3.1.3. Mejora de Procesos.

Definición:

Respecto al concepto de Mejora de Procesos, Fernández (2002) indico que: “La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes”.(sp).

Así la mejora de procesos nos permitirá analizar la situación de la institución, corregir las debilidades que presenta y consolidar las soluciones de manera continua, para tener una mejor calidad y eficiencia en las organizaciones.

El Método Kaisen:

Respecto al método Kaisen, Salazar (2016) nos refiere que: El término Kaizen es de origen japonés, y significa "cambio para mejorar", lo cual con el tiempo se ha aceptado como "Proceso de Mejora Continua". La traducción literal del término es:

KAI: Modificaciones

ZEN: Para mejorar

Principios fundamentales del Kaisen:

- Optimización de los recursos actuales: Análisis de los recursos actuales y búsqueda de alternativas para mejorar su uso y financiamiento,
- Rapidez para implementar soluciones: Menos procesos burocráticos.
- Criterio de bajo o nulo costo: mínima inversión y complementada con la innovación.
- Participación activa del trabajador en todas las etapas.

El Método de las 8 fases (8D):

Este método fue implementado por primera vez por el Gobierno de los Estados Unidos, en plena segunda guerra mundial. Este método se usa para identificar, corregir y eliminar problemas.

Salazar (2016) refirió que: El modelo de las 8 fases también conocido como método 8D, corresponde a una metodología sistematizada para la aplicación de mejoras en los procesos, sobre la base de la mejora enfocada.(s.p).

Esta metodología se basa en los pilares de la Mejora Continua (metodología Kaisen) al pretender que las mejoras que se obtengan sean incrementales y

sostenibles, involucren a todo el personal y sin incurrir en inversiones intensivas; sin embargo, varía en el hecho de que el planteamiento de los objetivos de mejora y sus correspondientes indicadores de rendimiento, son establecidos por la dirección de mejoramiento, es decir, mejora enfocada.

Las fases del método 8D son:

- Formación del grupo de mejora (equipo)
- Definición del problema
- Implementación de soluciones de contención
- Medición y análisis: Identificación de las causas raíces
- Análisis de soluciones para las causas raíces
- Elección e implementación de soluciones raíces (comprobación)
- Prevención de re-ocurrencias del problema y causas raíces
- Reconocimiento del equipo de mejora

Herramientas para la Mejora de Procesos:

Existen diversos instrumentos y herramientas para la gestión de procesos, en búsqueda de acciones preventiva, correctivas y el análisis de satisfacción de los miembros o clientes de las organizaciones.

Entre las técnicas más reconocidas tenemos

- **El ciclo de DEMING o PDCA.-** González (2012) nos refiere que: fue el Dr. Williams Edwards Deming uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso.

Consiste en cuatro etapas como su nombre en el idioma inglés lo indica, son etapas sucesivas y un ciclo continuo:

P  Plan – Planificación

D  Do – Ejecución

C  Check – Evaluación

A  Act – Actuación

- **Diagrama de Causa Efecto.-** González (2012) nos manifiesta que: “este diagrama es también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama de Ishikawa en homenaje al nombre de su creador Kaoru Ishikawa”.

Esta herramienta se utiliza cuando se quiera descubrir las causas y efectos de determinado problema.

- **Diagrama de PARETO.-** Turel (2017). Nos menciona que: “el diagrama de Pareto es una herramienta de análisis de gran ayuda para tomar decisiones en función de Prioridades. Se basa en el principio **«el 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan»** enunciado por Vilfredo Pareto. Esto significa que con unas pocas acciones correctivas se pueden solucionar un gran número de deficiencias”.

Este diagrama se utiliza para:

- Conocer cuál es el factor o factores más importantes en un problema.
- Determinar la causa raíz del problema.
- Decidir el objetivo de mejora y los elementos que se deben mejorar.
- Comprobar si se ha conseguido el efecto deseado (por comparación con los Paretos iniciales).

1.2.3.1.4. Presupuesto por Resultados (PpR):

Concepto:

Al respecto Marcel (2008), mencionó respecto al concepto: “definimos el PpR como el conjunto de metodologías, procesos e instrumentos que permiten que las decisiones involucradas en un presupuesto incorporen de manera sistemática consideraciones sobre los resultados —pasados y futuros—, de la aplicación de los recursos públicos, pero que también motivan y facilitan que las instituciones públicas obtengan dichos resultados” (P. 43).

En nuestro país el Ministerio de Economía y Finanzas (2017). Definió al Presupuesto por Resultados:

El PpR es una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles. Para lograrlo es necesario un compromiso de las entidades públicas, definir responsables, generar información, y rendir cuentas”. (p. 1)

Ley de Presupuesto por Resultados:

En nuestro país, el Presupuesto por Resultados (PpR) se rige por la Ley N° 28411-2004. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, específicamente en el Capítulo IV “Presupuesto por Resultados (PpR)” en el Título III, “Normas Complementarias para la Gestión Presupuestaria”.

Importancia del Presupuesto por Resultado:

Según el Ministerio de Economía y Finanzas menciona: que es importante porque contribuye con la mejora de la calidad del gasto público al permitir que las entidades del Estado, tengan un gasto más eficiente y eficaz de los recursos públicos y tomen decisiones con mayor información.

Componentes del PpR:

Al respecto Marcel (2008), propone los componentes esenciales:

- Información sobre desempeño:
Se necesita información suficiente y oportuna, para tomar las decisiones que involucra el presupuesto. Para contar con información es necesario tener un sistema de Monitoreo y evaluación.
- Adecuación del Proceso Presupuestario:
Articular el proceso presupuestario con los sistemas administrativos del estado; armonizando prioridades, asignando el presupuesto y los

recursos, determinar los plazos, evaluando cómo se desembolsa el dinero, determinando los incentivos y observando el sistema contable.

- Incentivos sobre las Instituciones Públicas.
Las organizaciones y las personas funcionan por las regulaciones, las estructuras formales y el sentido del deber; pero también por intereses personales y organizacionales.
- Flexibilidad en la Gestión Financiera de las Agencias Públicas:
Se requiere de una base predecible de financiamiento y la flexibilidad para administrar estos recursos para lograr objetivos y metas institucionales.

1.2.3.2. Categorías A priori de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia:

Mediante el análisis de la Ley de la Defensa Pública, Ley N° 29360, publicada en el mes de mayo del 2009, hemos podido obtener las siguientes categorías de análisis para la presente investigación:

1.2.3.2.1. Efectividad.

Concepto:

Respecto a la terminología la Real Academia Española no realiza mayor diferencia entre los conceptos de efectividad y eficacia.

Para Bolívar (2015), la “Efectividad es «hacer bien las cosas correctas», es decir, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con «qué» cosas se hacen y con «cómo» se hacen esas cosas”. (1).

Así podemos colegir que la Efectividad, está relacionado tanto al logro del resultado alcanzado de acuerdo a los objetivos propuestos como también al proceso de la consecución del objetivo a lograr, es decir un equilibrio entre la producción de los resultados deseados y la capacidad de producción. Por ello cuando hablamos de efectividad estamos hablando de factores como: atención

oportuna, al menor costo posible, de buena cantidad y de calidad para satisfacción de usuario.

1.2.3.2.2. Eficacia.

Concepto:

Respecto a la terminología la Real Academia Española no realiza mayor diferencia entre los conceptos de efectividad y eficacia.

Para Bolívar (2015). La eficacia es «**hacer las cosas correctas**», es decir, hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados. La eficacia tiene que ver con «**qué**» cosas se hacen. (P.1)

Así se establece que la Eficacia está directamente relacionado a los resultados alcanzados en función de los objetivos propuestos.

1.2.3.2.3. Calidad.

Concepto:

Respecto a la calidad se ha investigado bastante, luego de haber estudiado a los filósofos de la calidad (Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Joseph M. Juran, Robert M. Pirsig, Walter A. Shewhart, Genishi Tagushi), según lo manifestado por R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer (2001), la noción de calidad de estos expertos caen en dos categorías: el nivel uno de calidad significa trabajar en las especificaciones, mientras que el nivel dos significa satisfacer al cliente. (P.2)

Duque (2005), nos cita otras definiciones para que podamos ilustrarnos más respecto a la calidad:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986)

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad. (Crosby, 1988).

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).

La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar (Drucker, 1990, p. 41).

Escuelas:

Existen dos grandes escuelas o enfoques respecto a la calidad:

- Escuela Nórdica.- representada por Gronroos (1982, 1984), Gummesson (1978) y Lethinen (1991); quienes distinguen dos dimensiones calidad técnica y calidad funcional

- Escuela Americana.- representada por: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), quienes distinguen tres aspectos básicos: la definición del constructo calidad de servicio e identificación de las dimensiones que lo integran, la creación de una escala de medición del mismo - la denominada escala SERVQUAL y el desarrollo de un modelo de calidad de servicio basado en la existencia de gaps que explican las diferencias entre el servicio esperado y recibido.

Dimensiones de la calidad:

Según Carlos, Montelongo, Najera, (2010), citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), mencionaron que existen 5 dimensiones de la calidad:

- **Tangibilidad.-** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal.
- **Fiabilidad.-** Habilidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta.-** Voluntad para ayudar a los usuarios.
- **Seguridad.-** Conocimiento del servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía.-** Atención individualizada al usuario.

1.3. Marco Espacial

El estudio se realizó en el distrito de Mala, provincia de Cañete, departamento de Lima, el cual se encuentra ubicado en la costa central del Perú, a 86 km. de la ciudad de Lima. El distrito fue creado el 04 de agosto de 1821 por el libertador José de San Martín.

El distrito de Mala es bastante conocido por sus árboles frutales como la manzana, la uva y el plátano Maleño, así también como la producción de pisco. La festividad principal es el día de San Pedro el 29 de junio, donde se comparte con platos tradicionales como: el tamal, chicharrón de chancho, la sopa bruta, la carapulcra,

entre otros. También se destaca por tener playas muy reconocidas como Bujama y Totoritas donde los veraneantes suelen acudir.

Entre las principales instituciones del distrito tenemos a la comisaria, la parroquia de San Pedro, las instituciones educativas nacionales y privadas, la DEMUNA, el Poder Judicial, la Fiscalía de la Nación, Defensa Pública, Hospital de Mala, Essalud, Centro Médico Municipal, Instituto Superior Tecnológico San Pedro de Mala, Centro de educación ocupacional (CEO), estación de bomberos, también existe una notaría,

Los bancos que se encuentran en el distrito son: el banco de la Nación, el Banco de Crédito del Perú, el banco Continental, Mi Banco, banco Azteca, Caja de Ica, cooperativa Santa María Magdalena y dos agentes el Interbank y BCP.

1.3. Marco Temporal

La investigación que a continuación se presenta: análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, 2017. Se realizó durante los meses de junio del 2017 a enero del 2018.

En el mes de junio se comenzó con los estudios previos y el marco teórico referencial revisándose la biografía al respecto.

En el mes de agosto se plasma el planteamiento del problema de la investigación, obteniéndose en este periodo la información fundamental del estudio de investigación; información que se obtuvo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En el mes de octubre y noviembre del 2017 se realizó el marco metodológico, procediéndose a realizar el análisis de toda la información obtenida.

En el mes de diciembre del 2017 se aplicó los instrumentos de recolección de datos.

El desarrollo de los resultados de los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones se realizaron durante los meses de diciembre del 2017 y enero

del 2018, culminando de esta manera con el propósito de la presente investigación.

1.4. Contextualización: histórica, política, cultural y social.

En nuestro país el año 2000 es de gran trascendencia histórica ya se realizan cambios en lo social, lo económico y sobre todo en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's).

En este contexto se aprecia el real interés de reformar el Estado Peruano, fomentando la transparencia, mejorando la gestión pública y adoptando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's). Transcurriendo este cambios por los gobiernos de Valentín Paniagua (2000-2001), Alejandro Toledo (2001-2006), Alan García (2006-2011) y Ollanta Humala (2011-2016).

Es así como se crean las condiciones básicas para la reforma del estado:

En el año 2002, se declara al estado peruano en proceso de modernización, dándose la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, LEY N° 27658, también en este año se realizó la suscripción del Acuerdo Nacional aprobándose 29 políticas de estado. Se dio también la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley N° 27806. Y finalmente se creó el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (CONSUCODE), con el objetivo incrementar la transparencia y el acceso de los ciudadanos a las compras del estado.

En el año 2003, se crea por primera vez la Oficina Nacional de gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) mediante D.S. N° 067-2003-PCM, oficina responsable de dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Informática y las Políticas de Gobierno Electrónico. A partir de esta ley se han venido implementado en todas las instancias del gobierno.

Estas políticas se han implementado con el objetivo de acercar más al estado a la población, en el sector justicia tienen una connotación más significativa ya que la percepción de la población respecto a la justicia no es nada alentadora, pues se

caracteriza por ser lenta, desigual, inoportuna y corrupta entre otras características, por ello el estado debe poner especial énfasis en la contratación de los mejores profesionales así como contar con los mejores instrumentos como las tecnologías de la información y la comunicación, para que la justicia sea efectiva para las personas más necesitadas.

El sector justicia es una de las prioridades del estado ya que se constituye en un eje fundamental para la política de inclusión social que el gobierno peruano viene impulsando, con esta política el gobierno busca asegurar el derecho a la justicia, brindando a las personas más vulnerables el derecho a la defensa en condiciones de efectividad, eficacia y calidad.

II.- Problema de investigación

2.1 Aproximación Temática:

El desarrollo vertiginoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el mundo, ha sido desarrollado no solo en la empresa privada sino también en la administración pública, los gobiernos adoptan las nuevas tecnologías como una necesidad ineludible para lograr el crecimiento y desarrollo, donde los ciudadanos y empresarios participen de una nueva economía.

Respecto al Gobierno Electrónico Porrúa (2004) mencionó:

Las posibilidades de transformación de la administración pública utilizando las nuevas tecnologías son espectaculares y los gobiernos pioneros del gobierno electrónico, como los de Australia o Canadá, no solo muestran con orgullo sus logros y los comparten con la comunidad internacional sino que refuerzan constantemente sus ya de por sí ambiciosos planes de gobierno electrónico. (p. 2)

Según el último informe de El E-Government Development Index de las Naciones Unidas (2016), los primeros 10 países en el mundo con alto desarrollo de Gobierno Electrónico en orden correlativo son: Reino Unido, Australia, República de Corea, Singapur, Finlandia, Suecia, Países Bajos, Nueva Zelanda Dinamarca y Francia. (p.111)

En Latinoamérica también tenemos países que van avanzando en implementar el gobierno electrónico, así Welp. (2008) dijo al respecto.

Agrupando los casos entre aquellos que más han implementado iniciativas TIC para la transparencia informativa, la mejora de los procesos internos y el incremento de la eficiencia de la gestión, encontramos que en el grupo de los más avanzados se ubicarían siete países (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Panamá y Perú); en el grupo intermedio seis (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México y Venezuela), y cuatro en el menos avanzado (Ecuador, Paraguay, República Dominicana y Uruguay). (p. 184)

Así mismo el último informe de El E-Government Development Index de las Naciones Unidas (2016), los primeros 10 países de América con alto desarrollo de gobierno electrónico en orden correlativo son: Estados Unidos, Canadá, Uruguay, Argentina, Chile, Brasil, Costa Rica, Barbados, Colombia y México. (P.114).

Así podemos apreciar que tenemos países que están demostrando un gran avance en el desarrollo e implementación del gobierno electrónico, pero también conforme pasan los años el Ranking se modifica ascendiendo unos países y otros descendiendo, en la medida del impuso e importancia que cada gobierno ejerce en desarrollar el Gobierno Electrónico en sus respectivos países.

En el caso Peruano según el mismo informe El E-Government Development Index de las Naciones Unidas (2016), podemos apreciar que hemos descendido del puesto 63 (2010), al puesto 72 (2014) y actualmente al puesto 81 (2016) (p. 157), podemos apreciar un retroceso constante en la implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico a 14 años que tiene el estudio, siendo superados por países que tardíamente comenzaron con la implementación.

En el año 2003 en el Perú se creó la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), entidad que se encarga de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la administración pública, mediante D.S. N° 067-2006-PCM. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – PCM, 2013)

Un estado moderno presupone un estado eficiente y eficaz con respuestas oportunas a las necesidades y demandas de la población y con ello lograr la justicia social que tanto se anhela. Por ello los gobiernos deben de asumir el reto de convertirse no solamente en un gobierno electrónico sino más bien en un gobierno inteligente, pues no es suficiente tener la tecnología sino más bien que se hace con ella, pues depende del uso que se le da a los instrumentos para lograr el bienestar de la población en general.

Respecto a la Defensa pública debemos remontarnos a conocer primero el origen de la abogacía, así Sagaon (s.f.) Refiere:

La abogacía en Grecia, en una primera época estuvo encomendada a personas que, con sus conocimientos de oratoria causaba impacto ante el areópago, o ante otros tribunales pero, posteriormente la abogacía empieza a adquirir forma de profesión y señala a Pericles como el primer abogado profesional...Don Alfonso “El Sabio” , honro la profesión de los letrados y elevo la abogacía a oficio publico estableciendo que nadie podía ejercerla sin un previo examen aprobado por los magistrados seguido este de un juramento que le comprometía al desempeños fiel y correcto de tal oficio y la inscripción de su nombre en la matrícula de los abogados. Así en “las siete partidas de Alfonso el sabio” aparece por primera vez en un texto legal la definición de abogado en lengua española. (pp. 632 - 634)

Bocanegra (1999), en el diario Nuevo norte mencionó:

Debido a la multiplicidad de pleitos y diferencias que había en la “Ciudad de los reyes”, el 13 de setiembre de 1538, tres años después de haberse fundado Lima el cabildo preocupado por los conflictos entre partes decidió que era indispensable la intervención de los abogados y procuradores en los litigios. Así en la plaza pública mediante pregones se nombró a dos defensores, don Alonso de Navarrete y don pedro de Avendaño, los primeros abogados que registra nuestra historia oficial. Luego al poco tiempo al poco se autorizó ejercer libremente la abogacía previa licencia del juez que era el alcalde. Es importante resaltar que el colegio de abogados de Lima se fundó durante el Virreinato en 1808 por el virrey Abascal. (s.p)

En la página web de la Oficina Nacional de Defensa Publica República Dominicana (2017) mencionaron:

Sin embargo, es en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de la Revolución Francesa (aprobada por la Convención Nacional Francesa, el 26 de agosto del 1789), que el mismo adquiere mayor relieve, hasta el extremo de que algunos autores han llegado a reconocer que su verdadero origen se enmarca con posterioridad a este suceso. El cual otorga a los ciudadanos derechos que pueden hacer valer

frente al Estado, al consagrar el principio de que nadie puede ser acusado, arrestado o detenido, sino en los casos expresamente determinados por la ley y con las garantías debidas. (s.p)

Así podemos establecer que después de la Revolución Francesa, echo histórico que marcó un antes y un después en la vida de las naciones en el mundo, todos los países han ido estableciendo en sus respectivas constituciones políticas el derecho a la defensa que debe de tener todo ciudadano.

En el caso de nuestro país, Vizcardo (2015). Mencionó:

El vigente texto constitucional de 1993, contiene asimismo las normas detalladas en la anterior Constitución y adicionalmente señala en el artículo 139 numeral 14: “El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente, y por escrito, de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorada por este desde que es citada o detenida por cualquier autoridad”. (s.p)

De esta forma la Constitución Política del Perú ampara el derecho a la defensa, y mediante la Ley del Servicio de Defensa Pública (Ley N° 29360) publicado en mayo del 2009 establece que sus servicios de asesoría y patrocinio legal van dirigidos: 1.- a la defensa penal pública, 2.- a la defensa de víctimas y 3.- a la defensa en materia de derecho civil y familia, de escasos recursos económicos. Quienes asumen la defensa son los defensores públicos, contratados mediante el régimen laboral de contratación Administrativa de Servicios (CAS).

Como se puede apreciar el derecho a la defensa está garantizado por la Constitución Política del Perú, donde todo ciudadano cualquiera sea su condición (agraviado o imputado) tiene derecho a contar con un abogado de su elección y de no tener las posibilidades económicas el estado garantiza el derecho a la defensa de toda persona mediante los Defensores Públicos,

En La provincia de Cañete funciona la sede central de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Ubicado en Jr. Francisco Reynoso 183 - Urb. Las Casuarinas, así mismo cuenta con otras cuatro sedes ubicadas en los distritos de Quilmaná, Yauyos, Imperial y Mala respectivamente.

El 15 de febrero del 2010, se inauguró la primera oficina propia de la Defensoría Pública de Mala (así se denominaba en ese año), ya que anteriormente funcionaba en las instalaciones del Poder Judicial del distrito de Mala. En lo referente a los recursos humanos y materiales la situación inicial era la siguiente:

Tabla. 1

Recursos humanos y materiales de la Defensa Publica de Mala.

Abogados	Personal de limpieza	Personal de Seguridad	computadoras	Impresoras	Internet	Conexión en red
02 área penal	01	01	03 maquinas	02	Ninguno	Ninguno
01 Área de familia			HP. Corel 2	unidades		

Si bien es cierto que actualmente la situación de la Defensa Publica ha mejorado, respecto a los recursos humanos como materiales ya que en la actualidad contamos con:

- 05 abogados (03 abogados del área penal, 01 abogados del área de familia, 01 abogado del área de víctimas).
- 01 responsable de trabajo social.
- 01 asistente administrativo.

- 02 encargados de seguridad (contrato por terceros)
- 01 trabajadora de limpieza (contrato por terceros)
- Respecto a la infraestructura el local presenta carencias.
- Respecto a la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, la Defensa Pública se encuentra dentro del portal web del Ministerio de Justicia y Derechos humanos, donde todos los trabajadores estamos comunicados mediante el Intranet.
- Contamos con el servicio del Internet (pagado por los funcionarios) y la conexión en red.
- los abogados defensores cuentan con sus computadoras.
- Contamos con 02 impresoras, 01 scanner, equipo móvil.
- Los abogados tienen su casilla electrónica donde el Poder Judicial les notifica.
- El Responsable de Trabajo Social tiene acceso a los portales del estado como la Reniec, la Sunat, Seguro Integral de Salud (SIS), Seguro Social del Perú (Essalud), la Superintendencia de Banca y Seguros, el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Así como 01 lector de smartcard.

Sin embargo a 14 años de la creación de la oficina especializada, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) aún persisten carencias significativas y retos por cumplir:

- En cuanto a la infraestructura, la Defensa Pública de Mala no hay oficinas individuales, por tanto no hay privacidad para atender al público ya que el local tiene una sala grande donde cada servidor público tiene su escritorio.
- En cuanto al servicio del Internet, esta es asumida de manera privada por los defensores públicos, el responsable de trabajo social y el asistente administrativo **ya que el estado hasta la fecha no ha implementado este servicio.**

- En cuanto a las computadoras desde el año 2010 hasta noviembre del 2016 no se adquirió computadoras conforme se fueron malogrando el personal fue laborando con su propia Laptop, recién a consecuencia de la visita de la viceministra de Justicia y derechos Humanos, Gisella Rosa Vignolo Huamaní en noviembre del 2016 se asignó a todos los abogados nuevas computadoras – HP, Corel i7 (los cuales en un periodo de cuatro meses 3 computadoras presentaron fallas y una colapso). el responsable de trabajo social y el asistente administrativo recién en abril del 2017 se le asignó sus computadoras usadas, Corel 2. (las cuales duraron aprox. Solo 3 meses), actualmente venimos laborando con nuestra laptop personal
- En cuanto a los portales del estado, no tenemos acceso libre a la Superintendencia Nacional de Registros Público (SUNARP), todo trámite significa un costo; la consulta al portal de Essalud no podemos tener conocimiento sobre el centro laboral del afiliado, dato fundamental para la demanda por alimentos.

Lo manifestado líneas arriba nos presenta un panorama preocupante ya que las intenciones de la implementación del Gobierno Electrónico por parte del estado se ven obstaculizadas por las deficiencias expuestas.

2.2. Formulación del Problema de Investigación:

Problema general

¿Cuál es la situación actual en la implementación del gobierno electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia en el distrito de Mala – Cañete?

Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características de la modernización en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cuáles son las características de la simplificación administrativa en la Defensa Pública del distrito de Mala?

- ¿Cuáles son las características en la mejora de procesos en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cuáles son las características del presupuesto por resultados en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cuáles son las características de la efectividad en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cuáles son las características de la eficacia en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cuáles son las características de la calidad en la Defensa Pública del distrito de Mala?

2.3 Justificación:

El Gobierno Electrónico consiste esencialmente en el uso del internet al servicio de los ciudadanos, este sistema de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación debe de entenderse en una relación recíproca de interacción entre el servicio al ciudadano, la gestión pública y la participación ciudadana, para ello se busca transformar a la administración pública y convertirla en una administración eficiente y eficaz, donde el ciudadano sienta que el estado resuelve sus problemas, sus carencias y además se sienta participe de esta nueva forma de comunicar no solo sus demandas sino también sus aportes para facilitar la transparencia del sector público desde diversos ámbitos de la participación ciudadana.

Para ello es imperativo interconectar las diversas instituciones estatales para compartir información a nivel de los tres niveles de gobierno, nacional regional y local, de esta manera no duplicar esfuerzos en trámites; tampoco duplicar servicios; por ejemplo tener un solo banco de datos de las personas en estado de pobreza como se viene implementando mediante el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH); así también contribuir mediante las TIC a una buena recaudación de impuestos.

De esta manera el estado mediante la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) lograra el crecimiento económico, el desarrollo social del país y la erradicación de la corrupción.

2.4. Relevancia

El presente trabajo de investigación es relevante por lo siguiente:

Implicancia Practica.- contribuyo para conocer la problemática de La Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Publica y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete ya que esta implementación se encuentra directamente relacionada con asegurar el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos en condiciones de efectividad, eficacia y calidad pues existe una gran demanda en contar con los servicios de los abogados defensores.

Valor teórico.- los términos de Modernización, simplificación administrativa, mejora de procesos, presupuesto por resultados, así como efectividad, eficacia y calidad, hacen referencia a la gestión pública que un estado moderno debe tener al brindar servicios a la población, en este caso ofrecer justicia de manera oportuna y de calidad.

En este aspecto debemos tener tres aspectos significativos a considerar, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la gestión pública y la participación de la ciudadanía, para lograr que la justicia llegue a las personas que más lo necesiten.

Con esta investigación se propone que mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación se brinde un mejor servicio de asistencia de legal gratuita en materias penal, civil y laboral.

Conveniencia.- permitió brindar mejores servicios de asesoría y patrocinio legal gratuitas a las personas de menores recursos económicos.

2.5. Contribución:

La presente investigación brindo un análisis crítico del Gobierno Electrónico y su implementación en la Defensa Publica de Mala – Cañete, pues esta institución es

fundamental para asegurar el derecho a la defensa de todo ciudadano a nivel nacional, satisfaciendo sus necesidades y expectativas de justicia.

2.6 Objetivos

Objetivo general

Evaluar la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la justicia del distrito de Mala – Cañete.

Objetivos específicos:

- Identificar las características de la modernización en la Defensa Pública del distrito de Mala
- Identificar las características de la simplificación administrativa en la Defensa Pública del distrito de Mala
- Identificar las características en la mejora de procesos en la Defensa Pública del distrito de Mala
- Identificar las características del presupuesto por resultados en la Defensa Pública del distrito de Mala
- Identificar las características de la efectividad en la Defensa Pública del distrito de Mala
- Identificar las características de la eficacia en la Defensa Pública del distrito de Mala
- Identificar las características de la calidad en la Defensa Pública del distrito de Mala

III. Método

3.1. Metodología:

El presente estudio se enmarca bajo el método Lógico Inductivo, al respecto Sánchez y Reyes (2015), mencionan: La inducción, como forma de razonamiento, se aplica cuando se pasa de una proposición singular o particular, para llegar a principios y proposiciones generales. Se parte de la observación de situaciones concretas que se repiten para llegar a generalizarlo.

Es decir se parte de planteamientos derivados de la experiencia concreta de casos particulares sobre las cuales se elabora un juicio particular y se eleva a conocimientos generales. (p. 58)

3.1.1. Enfoque de Investigación:

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde una perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. (p. 358).

El presente estudio de investigación se realiza bajo un enfoque cualitativo ya que analiza una realidad concreta partiendo de esta realidad y la percepción de los involucrados, en este caso del personal que labora en la Defensa Pública y Acceso a la justicia del distrito de Mala.

3.1.2. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación tiene como diseño: el estudio de caso.

Según Stake (1999). El estudio de caso es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes. (p. 11)

Así Rodríguez, Gil y García (1999). Nos refiere que, un caso puede ser una persona, una organización, un programa de enseñanza, una colección, un acontecimiento particular o un simple depósito de documentos. La única exigencia es que posea algún límite físico o social que le confiera entidad. (p. 92). Agrega además que Merriam (1988) llega a presentar como características esenciales del

estudio de caso las siguientes: particularistas, descriptivos, heurístico e inductivo. (p.92)

3.2. Escenario de Estudio

La Defensa Publica y Acceso a la Justicia del distrito de Mala, se encuentra ubicado en la calle Simón Bolívar N° 177. Urbanización las Casuarinas, en la provincia de Cañete, departamento de Lima. Brinda atención en un local alquilado recién en el mes de octubre del 2017, funciona en el primer piso de en un área Aprox. De 120 metros cuadrados.

Los servicios que brinda de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia se encuentran a cargo de abogados Defensores de alto nivel, quienes están permanentemente capacitados. Ejerciendo la defensa en el área penal, área civil y área de víctimas, con Abogados Defensores especialistas por cada área.

3.3. Caracterización de Sujetos:

En la presente investigación se consideró a los abogados defensores y al personal administrativo, bajo el criterio de muestra por conveniencia.

Según Monje (2011) definió muestra como un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población, cuando esta es definida como un conjunto de elementos que cumplen con unas determinadas especificaciones. (p.123).

Criterios de Inclusión:

Abogado Defensor que trabaje de forma permanente en la institución y que tenga más de 5 años de antigüedad.

Personal administrativo quien en la actualidad ejerce el cargo de Administrador de la Dirección Distrital de la Defensa Publica de Cañete

Criterios de Exclusión:

Personas que vienen a solicitar los servicios de los Abogados Defensores de la Defensa Publica de Mala.

Abogados Defensores que no tienen una labor constante y que tengan menos de 5 años de antigüedad.

3.4. Trayectoria metodológica

La presente investigación ha sido realizada siguiendo los siguientes pasos:

- Se realizó la revisión de los estudios previos (tesis y artículos científicos), tanto internacionales como nacionales.
- Se abordó sobre el marco teórico referencial relacionadas al tema de investigación
- Se abordó el marco espacial, temporal y la contextualización.
- Se revisó la literatura existente sobre la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local.
- Se realizó la formulación del problema
- Se realizó la justificación, relevancia y contribución del estudio.
- Se plantearon los objetivos generales y específicos.
- Se estableció el marco metodológico de la investigación.
- Finalmente se determinó los resultados, la discusión, las conclusiones y las recomendaciones del presente trabajo de investigación.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos se realiza mediante: El análisis Documental y La Entrevista.

- Según Sánchez y Reyes (2015), El análisis Documental, es la técnica que recoge datos documentales o fuentes escritas sean primarias o secundarias.

Consiste en el estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculadas con las variables estudiadas. Emplea como instrumentos las fichas textuales, de resumen, de comerciales, etc. (p. 166).

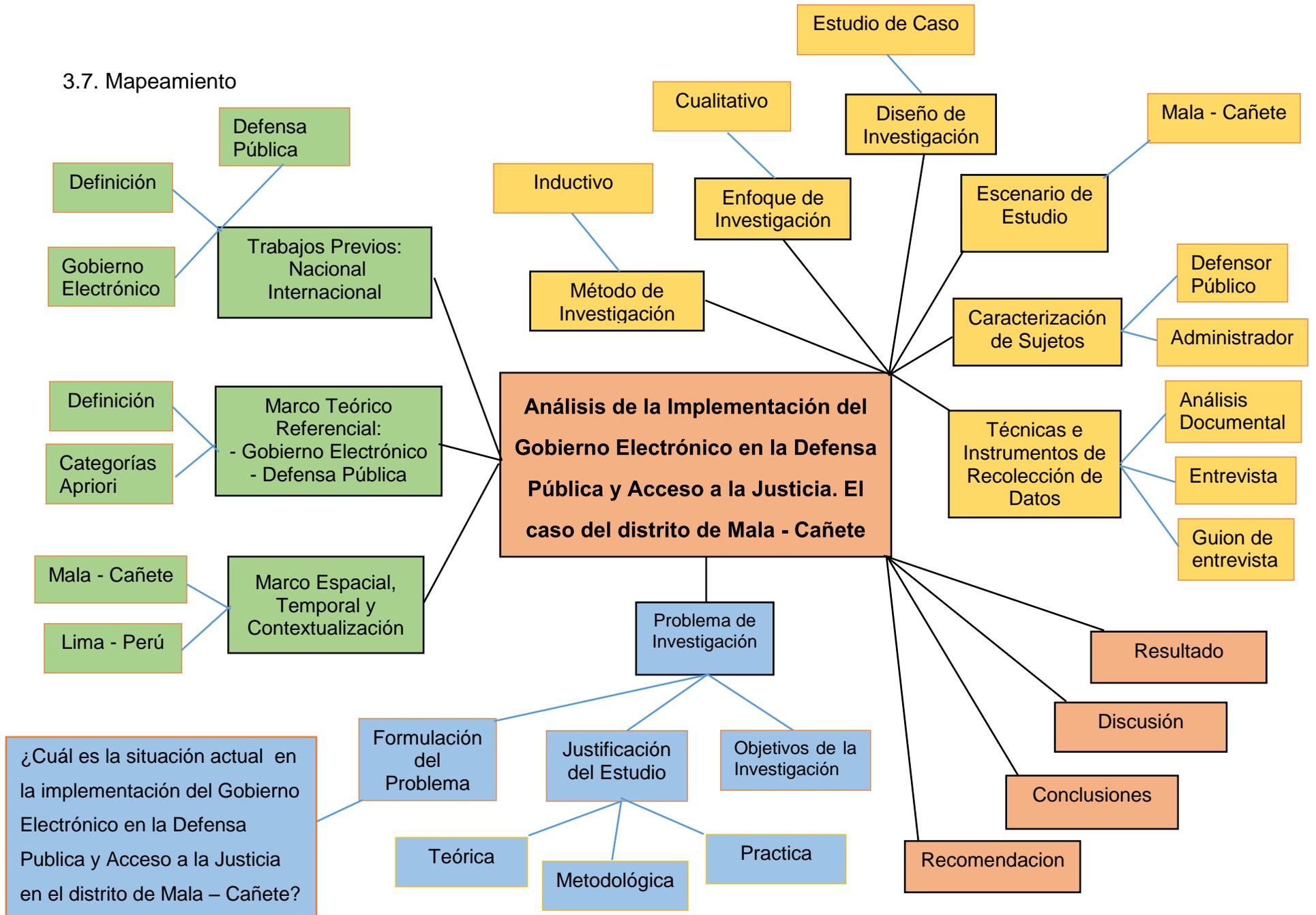
- Según Sánchez y Reyes (2015), La Entrevista Estructurada, es aquella que ha sido previamente planificada por lo que las preguntas mantiene objetivos definidos, una secuencialidad y estructura. Es una entrevista dirigida o

pautada. También puede apoyarse en registro de datos tal como una guía de entrevista, una grabadora o videograbadora. (p. 163)

3.6. Tratamiento de la Información.

- Se realizó el análisis de los documentos, utilizándose los documentos Institucionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como son: El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2017 – 2019, y la Ley del Servicio de la Defensa Pública, Ley N° 29360.
- Luego de analizar los documentos se procedió a seleccionar los aspectos más significativos, obteniéndose las categorías a priori referentes a Gobierno Electrónico y Defensa Pública, realizándose el sustento teórico de las respectivas categorías.
- Se realizó la elaboración de las entrevistas en base a las categorías a priori obtenidas del análisis documental, procediéndose a realizar las entrevistas al abogado defensor y al administrador de la Defensa Pública, con el objetivo de profundizar en los hallazgos inicialmente encontrados.
- La información hallada será contrastada con la teoría de Gobierno Electrónico y Defensa Pública, así se realizara la triangulación entre los hallazgos documentales, la opinión de los expertos y la teoría sobre la presente temática. Así llegaremos a las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

3.7. Mapeamiento



3.8. Rigor Científico

El presente trabajo de investigación se ha realizado mediante un ordenamiento y desarrollo acorde a las metodologías especializada en la investigación cualitativa, según Hernandez, Fernandez y Batista (2014) “Durante toda la indagación cualitativa pretendemos realizar un trabajo de calidad que cumpla con el rigor de la metodología de investigación” (p.453). Por lo que este rigor se sustentara en cuatro parámetros:

La credibilidad.

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionaron: también se llama “máxima validez” (Saumure y Given, 2008b), y se refiere a que el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema. (p.455).

La presente investigación se sustenta en fuentes confiables, claras y representativas de una situación: Los documentos analizados son oficiales, difundidos por las respectivas instituciones públicas, en este caso el Ministerio de Justicia que promueve la protección de los derechos humanos y el acceso a la justicia.

De los documentos analizados se rescató los aspectos más relevantes sobre el Gobierno Electrónico y la Defensa Pública, siendo argumentadas teóricamente para luego ser asumidas como las categorías de análisis, para luego ser aplicadas mediante la entrevista al personal que trabaja en la Defensa Pública, recopilando la información y siendo transcrita en forma fiel para su análisis y contrastación con los documentos oficiales del Ministerio de Justicia.

La investigación se ha realizado siguiendo los parámetros y guía de la escuela de posgrado, aplicando las metodologías que una investigación cualitativa requiere.

Transferibilidad

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionaron: la transferencia se refiere a que el usuario de la investigación determine el grado de similitud entre el contexto del estudio y otros contextos. (p. 458)

La parte más significativa de la presente investigación se centra sobre las características que presenta la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública del distrito de Mala, así los aspectos más importantes y trascendentales de esta investigación pueden ser incorporados en las 33 Direcciones Distritales de la Defensa Pública del Ministerio de Justicia a nivel nacional así como a otros ministerios.

Dependencia.

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionaron: La Dependencia es una especie de “confiabilidad cualitativa”. (p. 453).

Para ello se realizó la triangulación de la información, teniendo como elementos la documentación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los antecedentes, el marco teórico y las entrevistas realizadas, para obtener los resultados de manera confiable.

Confirmabilidad.

Respecto a la confirmabilidad, Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionaron: este criterio está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que hemos minimizado los sesgos y tendencias del investigador (Mertens 2010, y Cuba y Lincoln, 1989). (p. 459)

Por ello como hacíamos referencia en la credibilidad la investigación se basa en fuentes confiables y representativas, pudiendo plantear un problema sobre nuestra realidad nacional, en este caso la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública del distrito de Mala, para ello se analizó las tesis de otros autores, los antecedentes, la parte teórica y se realizó las entrevistas con los expertos, para no caer en sesgos de interpretación.

IV. Resultados

4.1. Descripción de Resultados:

- **Con relación a la documentación revisada:**

Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico, según el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del MINJUS – 2017.

Con respecto al objetivo General, Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública de Mala - Cañete, el presente plan se implementa con la finalidad de promocionar y construir la justicia electrónica (e- justicia), con ello el estado cumpliría el objetivo de desarrollar una oferta de servicios mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación a toda la ciudadanía que solicitan y acceden los servicios del Ministerio de Justicia.

El presente plan plantea la parte teórica del Gobierno Electrónico en el sector Justicia, que sirve como sustento para desarrollar el Plan Estratégico donde se describe la visión, misión, objetivos generales, específicos para la implementación y desarrollo del gobierno electrónico en el MINJUS, siendo este el único plan a ser implementado y desarrollado a nivel nacional.

Dentro del plan de acción existe un listado de proyectos a ejecutarse como son: Actualización del sistema de gestión documental, Actualización de la página Web CMAN, actualización del Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ), Plan Nacional de Interoperabilidad del Sistema de administración de justicia en materia penal, observatorio nacional de la política criminal, registro nacional de abogados sancionados (objetivos estratégicos planteados para el 2017); modernización y mejora del portal institucional, sistema de gestión de seguridad de información, portal de datos abiertos del MIJUS, actualización del sistema de consulta del directorio, (objetivos estratégicos planteados para el 2018); sistema integrado (expediente electrónico) de: seguimiento de casos, de conciliación y de arbitraje, de indicadores para el ciudadano (objetivos estratégicos planteados para el 2019). Todo el plan se ejecuta mediante una evaluación y seguimiento de cumplimiento de objetivos.

El plan señala políticas públicas relacionadas a las tecnologías de la información y la comunicación – TIC´s:

Respecto a la Modernización, a partir del 2002 el estado mediante la ley 27658 – *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*, declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de tener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para una mejor atención a la ciudadanía optimizando los recursos y cuya responsabilidad recae en la presidencia del consejo de ministros, según Ley orgánica del poder ejecutivo Ley, 29658,

Respecto a la Simplificación Administrativa, Se legisla mediante D.L. 1246, en el marco de la ley N° 30506, esta política tiene como objetivo mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de procedimientos y servicios administrativos que el estado brinda a la ciudadanía. Por ello la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) del MINJUS, ha elaborado el “Plan de Mejora de la calidad de atención a la ciudadanía.

Respecto a la Mejora de Procesos, el estado mediante La Política Nacional de Modernización del Estado al 2021 (D.S 004-2013PCM) establece el marco para la implementación de reformas en diversas materias que buscan la simplificación y la mejora de procedimientos y procesos internos en las entidades públicas.

Respecto al Presupuesto por Resultados, el estado Peruano busca mejorar la calidad del gasto a través del fortalecimiento de la relación entre el presupuesto y los resultados; para ello el MINJUS capacita a su personal para llevar a cabo dicha política. Se rige mediante la Ley N° 28411-2004. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto

Estas serían las categorías a priori presentadas y desarrolladas en el Marco Teórico Referencial de la presente investigación.

Análisis de la Ley del Servicio de la Defensa Publica, Ley N° 29360 – 14 de mayo del 2009.

Con respecto al objetivo General, Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Publica de Mala - Cañete, se procedió a analizar la presente ley que tiene por finalidad asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y

asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos que la ley expresamente lo establezca.

Esta ley regula el marco jurídico del servicio de la Defensa Pública en los aspectos referentes a la finalidad, principios, funciones, modalidades, condiciones de prestación, organización y acceso al servicio.

El servicio de la Defensa Pública se presta a los ciudadanos en condiciones de efectividad, eficacia y calidad.

Respecto a la Efectividad, el servicio de la Defensa Pública debe desarrollarse de forma eficiente y eficaz.

Respecto a la Eficacia, el servicio de la Defensa Pública se debe desarrollar de manera rápida, oportuna y competente para tener buenos resultados.

Respecto a la calidad, el servicio de la Defensa Pública debe desarrollarse de manera adecuada para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y al menor costo que ello implique.

Estas serían las categorías a priori presentadas y desarrolladas en el Marco Teórico Referencial de la presente investigación.

- **Con relación a las entrevistas:**

Respecto al objetivo general, La implementación del gobierno electrónico en la defensa pública y acceso a la justicia del distrito de Mala a opinión de los entrevistados, está encaminada, en la medida que se reconocen avances en su implementación al cumplirse 14 años que el estado peruano implemento una oficina especializada de Gobierno Electrónico, sin embargo se evidencian carencias significativas, ya que a pesar que nos encontramos a solo una hora de distancia de la capital de la república, en la defensa pública del distrito de Mala no existe suficiente personal, equipos tecnológicos e implementación del internet entre otros.

“... el trabajo va a la par con la tecnología, si nosotros no tenemos una computadora no podemos realizar un buen trabajo y lo que es central para

nosotros es el usuario, la defensoría pública depende directamente de las personas o usuarios que se acercan a pedir algún servicio gratuito, para ello necesitamos ir a la par con la tecnología... aparte de ello otras alternativas que puedan servir como mecanismos de defensa". (Entrevistado 1).

- **Respecto a la Modernización**, se puede establecer que existe personal calificado y comprometido con la institución, pero es necesario que este personal continúe capacitándose acorde al avance de la sociedad, para hacerle frente a los retos que se le presenten.

Se hace evidente no solo la falta de implementación del internet por parte del estado sino también la carencia de equipos de cómputo así como de su renovación de estas, pues varias ya colapsaron y el personal trabaja con sus propios recursos.

"... El problema que desarrolla la Defensa Pública, es la innovación y la adquisición de equipos de cómputo nuevos para los servidores e integrantes de la institución para que puedan cumplir con sus funciones a manera cabal". (Entrevistado 2).

Aunque cabe resaltar que de acuerdo a los resultados obtenidos, los entrevistados refirieron que la implementación del internet y los equipos tecnológicos se encuentra dentro de los planes operativos y estratégicos pero en los años anteriores no fueron presupuestados; pero en el presente año ya se cuenta con el respectivo presupuesto encontrándose este proceso ya encaminado y a la espera de su implementación.

"...Ya firmamos un contrato... y nos encontramos a la espera de la implementación del internet y equipos informáticos. (Entrevistado 2).

Se evidencia que existe un presupuesto anual establecido pero este no es suficiente, ya que este presupuesto no cubre las todas las necesidades de infraestructura, de personal y de equipos tecnológicos para ofrecer una atención óptima a los ciudadanos.

- **Respecto a la Simplificación Administrativa**, se evidencia que en una década se ha realizado grandes avances debido a buenas gestiones y la implementación de las Tecnologías de la información y la comunicación - TIC, sin embargo para la actualidad no son suficientes, ya que no vamos a la par con el avance de la tecnología siendo necesario por ejemplo la implementación de software de base de datos para los expedientes y carpetas defensoriales.

“... yo sugiero la optimización y la actualización de un software de base de datos para los expedientes administrativos y carpetas defensoriales que sería de gran ayuda”. (Entrevistado 2).

- **Respecto a la Mejora de Procesos**, se evidencia que no ha habido políticas de implementación de mejora de procesos teniendo como resultado dificultades interpersonales y laborales, habiéndose limitado solo a la realización de reuniones de trabajo mensuales en la Dirección Distrital de Cañete, integrando a todas las sedes (Mala, Quilmana, Yauyos, Imperial y San Vicente de Cañete).

Se corrobora que es necesario que existan capacitaciones permanentes tanto en a nivel de las especialidades de la defensa publica como en el manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC's.

“... Si en un ambiente de trabajo se camina armónicamente vamos a tener grandes resultados... en la defensa publica eso es una gran ausencia y es latente”. (Entrevistado 1).

- **Respecto al Presupuesto por Resultados**, se evidencia que hay presupuesto anual establecido pero este no cubre las necesidades de infraestructura, de personal y de equipos tecnológicos para ofrecer una atención optima a los ciudadanos, por ello podemos afirmar que el presupuesto por resultado no se está ejecutando de manera adecuada ya que no tenemos los resultados esperados.

“...Nos ceñimos a un presupuesto pre determinado solamente va conllevar algunos aportes del estado...estamos hablando de un aporte restringido”. (Entrevistado 1).

- **Respecto a la Efectividad**, se evidencia que se carece protocolos y/o indicadores de desempeño para corroborar la efectividad en la labor de los abogados defensores y que solo se circunscribe a una o dos visitas anuales de supervisión donde solo se aprecia el orden y el cumplimiento más administrativo que respecto a los procesos de actuación de los casos a cargo de los defensores públicos.

Así mismo la efectividad se corrobora en el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad.

“...No se realizan, porque viene la visita, revisan actas, todo bien, te hablan bien, pero no hacen lo que antes se realizaba, venia una visita se quedaba tres días, iban a los juzgados escuchaban audiencias, conversaba con los jueces, se pedía opinión de los jueces... muchas veces los jueces decidían nuestra continuidad laboral”. (Entrevistado 1).

- **Respecto a la Eficacia**, se evidencia que la eficacia se corrobora mediante el logro de la productividad y las metas que se reportan mensualmente a la Dirección Distrital de Cañete.

“...Mediante las supervisiones, supervisiones mensuales, supervisiones trimestrales, y supervisiones inopinadas”. (Entrevistado 2).

- **Respecto a la Calidad**, los entrevistados manifestaron que la calidad se comprueba mediante el logro de los resultados y las metas. También se afirma que la Calidad se corrobora en el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad. Así mismo se corrobora que se carece de indicadores de calidad.

“...más que todo depende de cada uno de ellos, del servicio que ellos brindan al usuario es que se puede dar fe de la calidad del profesional”. (Entrevistado 2).

V. Discusión

En primer término respecto al objetivo general sobre la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública de Mala, cabe resaltar que se analizaron los documentos institucionales del Ministerio de Justicia. Mediante la resolución ministerial N° 0114-2017- JUS aprueban el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:

... “considera que implementando la estrategia de Gobierno Electrónico en el MINJUS y en el sistema de administración de justicia (SAJ) contribuye a lograr una gestión más eficiente y eficaz de los servicios de justicia, desde una perspectiva más cercana al ciudadano y en irrestricto respeto de los derechos humanos”. (P. 8)

En concordancia a lo anteriormente mencionado la Ley N° 29360 (2009) – Ley del Servicio de la Defensa Pública, establece como finalidad:

“Asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca”. (p. 1)

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas coinciden que esta implementación está encaminada, pues la Defensa Pública se encuentra implementado en todo el territorio nacional, teniendo hasta la actualidad 33 Direcciones Distritales a nivel nacional, garantizando el derecho a la defensa de los ciudadanos sobre todo de los más necesitados; la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala viene ofreciendo los servicios de asesoría y defensa legal desde hace 08 años de forma continua e ininterrumpida, teniendo hasta la actualidad 05 abogados defensores, un responsable de trabajo social y un asistente administrativo, se cuenta con solo 05 computadoras (para los abogados, el responsable de trabajo social y el asistente administrativo trabajan con su propia laptop), 02 impresoras, 01 scanner deteriorado, la conexión en red, casilla electrónica para los abogados, lector de Smartcard, equipo móvil, estamos dentro del portal web del MINJUS y tenemos acceso a algunos portales del estado; sin embargo a 14 años de haberse implementado la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico en el Estado Peruano, mediante D.S N° 067-PCM-2003. Aún

persisten muchas carencias respecto a su implementación en el distrito de Mala a pesar que nos encontramos a tan solo una distancia de una hora de viaje del Gobierno Central, carencias como la falta de personal, de infraestructura, de material logístico, equipos tecnológicos e implementación del internet y mayor impulso a las políticas de interoperabilidad en el estado. Lo expresado va en concordancia con el informe que realizo respecto al estado peruano el:

E-Government Development Index de las Naciones Unidas (2016), podemos apreciar que hemos descendido del puesto 63 (2010), al puesto 72 (2014) y actualmente al puesto 81 (2016) (p. 157).

Así podemos apreciar un retroceso constante en la implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado Peruano, siendo superados por países que tardíamente comenzaron con la implementación.

Mesa (2014). En su tesis para obtener el grado de magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en políticas públicas y gestión pública concluye que:

“... la política de interoperabilidad del estado es un tema político institucional y no solo técnico y se debe de fortalecer el papel de las entidades responsables como la ONGEI y el GETIE”. (74).

Concordando la presente investigación con tales afirmaciones, donde el estado debe de asumir su rol protagónico en la implementación del Gobierno Electrónico y cumplir con su propósito de promocionar e implementar la justicia electrónica (e-justicia) con mucha voluntad política y con los medios tecnológicos requeridos.

De acuerdo al primer objetivo de nuestra investigación sobre las características de la modernización, las entrevistas evidenciaron que existe personal calificado y comprometido con la institución, pero es necesario que este personal continúe capacitándose acorde al avance de la sociedad, para hacerle frente a los retos que se le presenten.

Se encontró que no solo la falta de implementación del internet por parte del estado sino también la carencia de equipos de cómputo así como de su renovación de estas, pues varias ya colapsaron y el personal trabaja con sus

propios recursos. Aunque cabe resaltar que de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados refirieron que este proceso ya está encaminado pues ya se firmó los respectivos contratos con la empresa prestadora del servicio y nos encontramos a la espera de la implementación.

Se encontró que existe un presupuesto anual establecido pero este no es suficiente, ya que este presupuesto no cubre las todas las necesidades de infraestructura, de personal y de equipos tecnológicos para ofrecer una atención optima a los ciudadanos.

Ello concuerda con lo mencionado por Vicente (2014): “La modernización es un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación”. (SP).

De acuerdo al segundo objetivo sobre las características de la simplificación administrativa, las entrevistas evidenciaron que en una década se ha realizado grandes avances debido a la acertada conducción de gestiones anteriores y la implementación de las Tecnologías de la información y la comunicación – TIC.

Al respecto la Secretaria de la Gestión Pública de la PCM, (2017) indico: “la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la administración pública”. (SP).

Sin embargo se corrobora que para la actualidad no son suficientes, ya que no vamos a la par con el avance de la tecnología siendo necesario por ejemplo la implementación de software de base de datos para los expedientes y carpetas defensoriales.

De acuerdo al tercer objetivo mejora de procesos, Fernández (2002) indico que: “La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes”.(sp).

Los resultados obtenidas en las entrevistas evidenciaron que no ha habido políticas de implementación de mejora de procesos teniendo como resultado

dificultades interpersonales y laborales, habiéndose limitado solo a la realización de reuniones de trabajo mensuales. Debido a esta ausencia se hace complicada diagnosticar las debilidades de la Defensa Pública de Mala para brindar un servicio eficiente y eficaz a la personas de escasos recursos económicos. Corroborándose además que es necesario que existan capacitaciones permanentes tanto en a nivel de las especialidades de la defensa publica como en el manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC's.

De acuerdo al cuarto objetivo presupuesto por resultado, el Ministerio de Economía y Finanzas (2017) Definio:

El PpR es una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles. Para lograrlo es necesario un compromiso de las entidades públicas, definir responsables, generar información, y rendir cuentas. (p. 1)

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas evidenciaron que tenemos un presupuesto anual establecido pero este no es suficiente, ya que este presupuesto no cubre las todas las necesidades de infraestructura, de personal y de equipos tecnológicos para ofrecer un servicio eficiente, eficaz y de calidad a los ciudadanos, evidenciándose que la política de presupuesto por resultado no se está ejecutando de manera adecuada ya que no tenemos los resultados esperados.

De acuerdo al quinto objetivo sobre efectividad, de los resultados obtenidos mediante las entrevistas se evidenciaron que se carece de protocolos y/o indicadores de desempeño para corroborar la efectividad en los procesos de actuación de los **casos** a cargo los abogados defensores ya que solo se realizan una o dos visitas anuales de supervisión donde se aprecia más el orden y el

cumplimiento administrativo, (trabajo de oficina) resultando insuficiente, sobre todo para corroborar la eficiencia.

Por ello podemos concordar con Bolívar (2015), cuando enunció: la “Efectividad es «hacer bien las cosas correctas», es decir, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con «qué» cosas se hacen y con «cómo» se hacen esas cosas”. (1).

Es importante señalar que el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad da cuenta del buen desempeño profesional, y ello redundará en la imagen de la institución.

De acuerdo al sexto objetivo sobre eficacia, de los resultados obtenidos mediante las entrevistas evidenciaron que la Eficacia se corrobora mediante el logro de la productividad y las metas obtenidas, que se informan mensualmente a la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Cañete, estos indicadores de resultado dan cuenta de la labor de los abogados defensores, y se realizan mediante las supervisiones anuales, trimestrales y supervisiones inopinadas. Coincidiendo con lo mencionado por Bolívar (2015). La eficacia es «**hacer las cosas correctas**», es decir, hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados. (p.1).

Respecto al séptimo y último objetivo: la calidad, R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer (2001), mencionaron: la noción de calidad de estos expertos caen en dos categorías: el nivel uno de calidad significa trabajar en las especificaciones, mientras que el nivel dos significa satisfacer al cliente. (P.2)

Se coincide en parte ya que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante las entrevistas evidenciaron que la Calidad se comprueba mediante el logro de los resultados y las metas así como también mediante el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad. Sin embargo se carece de información suficiente para conocer el desempeño de los abogados defensores durante el proceso de defensa de los casos asumidos (eficiencia), se carece de indicadores de calidad y no se recoge la percepción de los usuarios respecto a los servicios que brindamos, repercutiendo en la imagen que la defensa pública del distrito de Mala tiene frente a la comunidad.

VI. Conclusiones

Primera.

A partir de nuestra investigación, concluimos que la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete está encaminada aunque al día de hoy es insuficiente para promocionar y construir una justicia electrónica (e-justicia) y de esta manera asegurar el derecho a la defensa proporcionando asistencia y asesoría técnica legal gratuita a las personas de escasos recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente lo establece.

Segunda.

La modernización en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala, se encuentra encaminada ya que contamos con personal calificado, computadoras, impresoras, scanner, lector de smartcard, equipo móvil, casilla electrónica, conexión en red, nos encontramos dentro del portal web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos permitiéndonos estar comunicados mediante el intranet, tenemos acceso a los portales del estado; sin embargo se evidencia dos hechos significativos que no nos permiten hablar de una verdadera modernización:

- Infraestructura inadecuada (no hay privacidad), personal insuficiente, carencia e innovación de equipos de cómputo, actualización y optimización de software de base de datos, falta mayor impulso a la política de interoperabilidad en el sistema de administración de justicia, no hay acceso a dos portales significativos del estado como la SUNARP (bienes muebles e inmueble) y ESSALUD (centro laboral del afiliado) y el lector del smartcard aún no está implementado para su uso.
- **El servicio del Internet es asumido por el personal**, siendo el internet el instrumento fundamental para en la implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Aunque en el presente año ya existe el presupuesto y el convenio con la empresa prestadora del servicio encentrándonos a la espera de su implementación.

Tercera.

A aproximadamente una década de funcionamiento de la Defensa Pública y acceso a la Justicia del distrito de Mala, la simplificación administrativa ha tenido grandes avances debido a la implementación de las Tecnologías de Información y la Comunicación, permitiéndonos tener una mejor gestión institucional así como una mejor atención a los usuarios, sin embargo no es suficiente pues no estamos a la par con el rápido avance de las nuevas tecnologías.

Cuarta.

En la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete, se evidencia la ausencia de una práctica continua de mejora de procesos que nos permita analizar la situación, superar las dificultades que se presenten, consolidar las soluciones y evaluar nuestro trabajo.

Quinta.

El presupuesto por resultados no está ejecutándose de manera adecuada en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – cañete, ya que no satisface las necesidades de infraestructura, de personal y de equipos tecnológicos que nos permitan brindar un servicio efectivo, eficaz y de calidad a las personas de escasos recursos económicos conforme lo establece la presente ley de la defensa pública (N° 29360 - 2009).

Sexta.

Al hablar de efectividad en la Defensa Pública, nos estamos refiriendo a la eficiencia y la eficacia de la labor de los abogados defensores, pues esta labor se demuestra parcialmente; ya que respecto a la eficiencia, que está enfocado al proceso de actuación de los servidores públicos no hay indicadores de desempeño, mientras que respecto a la eficacia, que está enfocado hacia los resultados, si se cuenta con indicadores de resultados.

Séptima.

La calidad de la labor de los abogados defensores se evidencia mediante el logro de resultados y metas, se carece de indicadores de calidad para conocer su desempeño durante el proceso de defensa de los casos asumidos para su defensa así mismo se desconoce la percepción que tiene la población sobre la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete.

VII. Recomendaciones

- Fortalecer el papel de la Oficina General de Tecnologías de Información y de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para impulsar una implementación efectiva de Gobierno Electrónico en la Defensa Pública del distrito de Mala - Cañete, para que así se logre cumplir con la finalidad de la defensa pública: asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita para las personas de escasos recursos económicos y de aquellos casos que la ley así lo establezca.
- El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Dirección General de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia debe de tener como prioridad la modernización de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete.
- La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia debe continuar implementando la simplificación administrativa a nivel nacional acorde al avance de las nuevas tecnologías, para orientar y optimizar nuestros servicios.
- La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, debe de implementar e impulsar el sistema de Mejora de Procesos, a realizarse en cada Dirección distrital, como un sistema continuo para identificar, corregir y eliminar problemas.
- La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, mediante la mejora de procesos debe de recoger información actualizada que les permita elaborar sus planes operativos y estratégicos acorde con la política del presupuesto por resultados.
- La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, debe de mejorar los indicadores de desempeño para conocer la efectividad (eficiencia y eficacia) de la labor que desempeñan los Defensores públicos en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete.
- La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, debe de mejorar sus indicadores de calidad y así mismo deben de recoger la percepción de la comunidad respecto a los servicios que se brindan.

VIII. Referencias:

1. Arellano, J. (2011). Sobre Gobierno Electrónico en Latinoamérica. Recuperado de: <http://bit.ly/2vVVeZ6>
2. Bolívar, J. (2015). Efectividad centrada en las personas. Blog optima infinito. Recurado de: <http://bit.ly/1FVKtUF>
3. Bieito, M. (2015). Planificación Estratégica del Gobierno Electrónico Departamental en Uruguay (tesis. Universitat Oberta de Catalunya) recuperado de: <http://bit.ly/2y1wDCK>
4. Benavides, C. (2014). El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores. (Tesis. PUCP). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5283>
5. Chavarría, O. (2014). Teoría de la Modernización. W.W.W. Rostow. Recuperado de: <http://bit.ly/2ACHBEi>
6. Carlos, C. Montelongo, Y. Nájera. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. México. Recuperado de: <http://bit.ly/2E4xYgC>
7. Canizales, R. (2010). Gobiernos electrónicos 41° E. recurado de: <http://bit.ly/2x1HmzH>
8. Duque, O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y de sus modelos de medición. Revista INNOVAR – Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/2wkoRUA>

9. Decreto Supremo N° 005-99-JUS, Reglamento de la Ley del Servicio Nacional de la Defensa de Oficio. 07 de abril de 1999. Recuperado de: <http://bit.ly/2f7mvVI>
10. Decreto Supremo N° 013-2009-jus, reglamento de la ley del Servicio de la Defensa Publica. 22 de setiembre del 2009. Recurado de: <http://bit.ly/2y8QSPT>
11. Decreto Ley N° 1246. Simplificación administrativa. Diario oficial el Peruano, octubre del 2016. Recuperado de: <http://bit.ly/2nW1mOc>
12. Diario Nuevo Norte. (1999). El abogado en la historia. (p. 26 y 27- ed. 1342 y 1343). Recuperado de: <http://www.galeon.com/josicu/OTROS/4f.pdf>
13. Fernández, M. (2002). Mejora e innovación de procesos. Universidad Champagnat de Argentina UCH. Recuperado de: <http://bit.ly/2iuxk1K>
14. Gómez, V. (1991). Educación y modernización. Revista Educación y Pedagogía N° 7. Noviembre de 1991. P. 80. Recuperado de: <file:///C:/Users/P43G/Downloads/17043-59119-1-PB.pdf>
15. García, D. (2014). Teoría de la Modernización. Recuperado de: <http://bit.ly/2Bt5sDx>
16. Gonzales, H. (2012). Herramientas para la Mejora Continua. Revista Calidad y gestión. Recuperado de: <http://bit.ly/2mbSVAP>
17. Hernández, L. (2015). Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia. (Tesis. PUCP) recuperado de: <http://bit.ly/2xkLSJR>

18. Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P. (2014), Metodología de la investigación. 6° edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
19. Jiménez, J. (2015). Teoría de la Modernización. Recuperado de: <http://bit.ly/2k6i8vW>
20. López, M. (2001). Asistencia Legal y Defensa Pública. Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). 2001. Recuperado de: <http://bit.ly/2hiyX23>
21. López, F. (2009). Resumen sobre Modernización (política, económica, social y su crisis). S.p. Recuperado de: <http://bit.ly/2iKYrGB>
22. López, M. (2014). Hacia una buena práctica de la interoperabilidad en el estado de Chile: factores institucionales que la dificultan. (Tesis. Universidad de Chile). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/131636>
23. López, L. (2015) Metodología de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de: <http://bit.ly/2neKB3N>
24. Ley N° 27019, Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 15 de diciembre de 1998. Recuperado de: <http://bit.ly/2waYm7T>
25. Ley N° 29360, Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 21 de abril del 2009. Recuperado de: <http://bit.ly/2wsH7dm>
26. Ley N° 27658. Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. Diario oficial el peruano, Lima, Perú, 2002. Recuperado de: <http://bit.ly/2BmCdBg>

27. Manes, S. (2002). Diez principios rectores del sistema de provisión de servicio de Defensa Pública en los Estados Unidos de América. Revista Defensa Pública, N° 5. Pag. 173. Recuperado de: <https://issuu.com/revistapenayestado/docs/defensapublica>
28. Mesa, C. (2014). La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú. (Tesis. PUCP) recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6721>
29. Marcel, M. (2008). Presupuesto por Resultado: ¿moda burocrática o nuevo paradigma de gestión? Conferencia Internacional – México. Recuperado de: <http://bit.ly/2DnscFu>
30. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). Recuperado de: <http://bit.ly/2f851rR>
31. Modelos de Desarrollo. Página Web JIMBO. Recuperado de: <http://bit.ly/2ACfJQF>
32. Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Recuperado de: <https://bit.ly/2BK8Vgr>
33. Nacer, A. Gobierno Electrónico y Gestión Pública. (IELPES/CEPAL). Recuperado de: <http://bit.ly/2wXgiCs>
34. Oficina Nacional de Defensa Pública. República Dominicana. (2017). Recuperado de: <http://bit.ly/2oxGSwg>
35. Organización de los estados Americanos (OEA), 2017. Recuperado de: http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

36. Porrúa, V. (2004). Gobierno electrónico: Concepto y avances. Revista del CLAD reforma y democracia. N° 30. 2. Recuperado de: <http://bit.ly/2f6uhPb>
37. Perdomo, A. (2010). Características del Gobierno Electrónico. Recuperado de: <http://bit.ly/2wbQ13M>
38. Plan Nacional de Gobierno electrónico 2013 – 2017. Recuperado de: <http://bit.ly/2iUYTAS>.
39. Ministerio de Economía Y Finanzas. Presupuesto por Resultados. Recuperado de: <http://bit.ly/2eMF6Uj>
40. Presidencia del Consejo de Ministros. (PCM). (2013). Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2wXqOtl>
41. Puron-Cid, G. y Gil-García, R. (2013). Análisis de políticas públicas y tecnologías de información: oportunidades y retos para América Latina y el Caribe. Recuperado de: <http://bit.ly/2f6kMQi>
42. R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer, (2001) Que es calidad. Tomado de la revista Quality Progress. Recuperado de: <http://bit.ly/2G818Mn>
43. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <http://bit.ly/2fgbaPi>
44. Rodríguez, G. Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la investigación Cualitativa. 2° edición. S.L.
45. Sánchez, H. Reyes, C. (2015), Metodología y Diseño de la Investigación Científica. 5° edición. Business support Aneth S.R.L. Lima – Perú.

46. Salazar, B. (2016). Mejora continua. Herramientas para el Ingeniero Industrial. Recuperado de: <http://bit.ly/2Cxgp74>
47. Sagaon, I. Historia de la abogacía. 632,634. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/700/41.pdf>
48. Serrano, R. (2005). "Plantear la gestión del gobierno electrónico en el Peru: caso práctico intercambio de normas legales en el Peru" (tesis. UNI) recuperado de:
http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1797/1/valenzuela_sr.pdf
49. Stake, R. (1999). Investigación con Estudio de Casos. 2° edición. Ediciones Morata, S.L. Madrid
50. Secretaria de Gestión Pública (2011). Metodología de Simplificación Administrativa. Recuperado de: <http://bit.ly/2BklugX>
51. Secretaria de Gestión Pública, 2017. Simplificación Administrativa. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
52. Turel, s. (2017). 5 Herramientas para la Mejora de Procesos. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/5-herramientas-para-la-mejora-de-procesos>
53. UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 E-Government in Support of Sustainable Development. Recuperado de. <http://bit.ly/2aKfhm5>
54. Vizcardo, J. (2015). El Pueblo. La defensa Pública en el Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2eVMJX3>

55. Vicente, G. (2014). Modernidad vs Modernización: Diferencias. Centro de Políticas Públicas Desarrollo y Liderazgo RD (CPDL_RD). Recuperado de: <http://bit.ly/2AbGRol>
56. V foro virtual, Gobierno Electrónico: Conceptos Generales en el marco de Gobierno Electrónico (2008). Recuperado de: <http://bit.ly/2wpr6EW>
57. Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. Revista del CLAD reforma y democracia. 41, 184. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/3575/357533672007/>
58. Yrivarren, J. (2009). Alianzas y controversias en el gobierno electrónico una etnotecnología comparada: municipalidades de Miraflores y San Borja, 2003 – 2006. (Tesis. UNMSM). Recuperado de: <http://bit.ly/2wX44cV>

IX. Anexos

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORIAS	CATEGORIAS A PRIORI	DOCUMENTOS OFICIALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> • Modernización.- Mejorar la gestión pública y construir un "Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano". • Simplificación Administrativa.- Es una política que tiene como objetivo mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y los servicios administrativos que el estado brinda a la ciudadanía. • Mejora de Procesos.- Busca la simplificación y mejora de los procedimientos y procesos internos de las entidades públicas; la mejor atención vía los trámites y servicios, una mayor transparencia y acceso a la información para un estado al servicio del ciudadano. • Presupuesto por Resultados (PpR).- Mejorar la calidad del gasto a través del fortalecimiento de la relación entre el presupuesto y los resultados, mediante el uso sistemático de la información de desempeño y las prioridades de política, guardando siempre consistencia con el marco macro fiscal y los topes agregados definidos en el Marco Macroeconómico Multianual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del MINJUS 2017 – 2019, RM N° 0114-2017-JUS.
DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad.- El servicio de la Defensa Publica debe de desarrollarse de forma eficiente y eficaz. • Eficacia.- El servicio de la Defensa Publica se debe de desarrollar de manera rápida, oportuna y competente para tener buenos resultados. • Calidad.- El servicio de la Defensa Publica debe desarrollarse de manera adecuada para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y al menor costo que ello implique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley del Servicio de la Defensa Publica. LEY N° 29360 – 14 de mayo del 2009.

ANALISIS DOCUMENTAL

Autor	MINJUS
Título	Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) del MINJUS 2017 – 2019, RM N° 0114-2017-JUS.
Finalidad	Promoción y construcción de la e – Justicia (implementación del Gobierno Electrónico en la Administración de Justicia) en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS).
Objetivo	Desarrollar una oferta de servicios de Gobierno Electrónico, mediante el uso de sistemas de información y medios de comunicación dirigidos a los ciudadanos, que solicitan y acceden a los servicios del ministerio de Justicia y derechos Humanos, con la confianza de ser servidos en forma transparente, eficiente y justa.
Contenido	<p>Se organiza en tres partes referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Electrónico.- descripción del marco teórico en el que el Gobierno Electrónico se implementa en el sector Justicia. • Plan Estratégico.- donde se describe la visión, misión y el conjunto de objetivos generales y específicos definidos para la implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico en el MINJUS para el periodo 2017 – 2020. • Plan de acción o conjunto de actividades o proyectos a implementar.
Categorías A priori	<ul style="list-style-type: none"> • Modernización.- Mejorar la gestión pública y construir un “Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano”. • Simplificación Administrativa.- es una política que tiene como objetivo mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y los servicios administrativos que el estado brinda a la ciudadanía. Es necesario porque permite “aumentar la competitividad del país y ampliar el acceso a los servicios que provee el estado”. • Mejora de Procesos.- La Política Nacional de Modernización del Estado al 2021 (DS 004-2013PCM) establece el marco para la implementación de una agenda de reformas en diversas materias que buscan la simplificación y mejora de los procedimientos y procesos internos de las entidades públicas; la mejor atención vía los trámites y servicios, una mayor transparencia y acceso a la información para un estado al servicio del ciudadano. • Presupuesto por Resultados (PpR).- Mejorar la calidad del gasto a través del fortalecimiento de la relación entre el presupuesto y los resultados, mediante el uso sistemático de la

	información de desempeño y las prioridades de política, guardando siempre consistencia con el marco macro fiscal y los topes agregados definidos en el Marco Macroeconómico Multianual.
--	---

Autor	MINJUS
Título	Ley del Servicio de la Defensa Publica. LEY N° 29360 – 14 de mayo del 2009.
Finalidad	El servicio de Defensa Publica tiene la finalidad de asegurar el derecho de defensa promocionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente lo establezca.
Objetivo	La presente Ley regular el marco Jurídico del Servicio de la Defensa Publica.
Contenido	Se organiza en los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Finalidad. • Principios. • Funciones. • Modalidades. • Condiciones de prestación, organización y acceso al servicio.
Categorías A priori	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia. • Calidad.

ANALISIS DE ENTREVISTAS
MATRIZ DE ENTREVISTAS - RESULTADOS

PREGUNTA	SUJETO 1	SUJETO 2	CONVERGENCIAS	DIVERGENCIAS	INTERPRETACION
¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la Modernización en la Defensa Publica del distrito de Mala?	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalezas.- Aportes de personal en este caso reingeniería académica de cada personal, implementación y capacitación. - Dificultades.- Nos ceñimos a un presupuesto pre determinado solamente va conllevar algunos aportes del estado...estamos hablando de un aporte restringido. - Las dificultades latentes que tenemos: ausencia del internet, falta de computadoras, e infraestructura adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalezas.- Los integrantes de la institución tienen un compromiso genuino en el desarrollo de sus funciones. - Dificultades.- Innovación y adquisición de equipos de cómputo nuevos así como la instalación del internet. - Ya firmamos un contrato... y nos encontramos a la espera de la implementación del internet y equipos informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de la institución se encuentra capacitado y comprometido con el desarrollo de la institución. - Falta implementar el servicio del internet, renovar y adquirir equipos de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se afirma que solo se necesita innovar y adquirir equipos de cómputo nuevos, mientras que por otra parte señala carencias y falta de equipos de computo - Ya firmamos un contrato... y nos encontramos a la espera de la implementación del internet y equipos informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede establecer que existe personal calificado y comprometido con la institución, pero es necesario continuar capacitándose. - Se evidencia no solo la falta de implementación del internet sino también la carencia de equipos de cómputo así como de su renovación; Aunque ya se firmó un contrato y se espera su implementación. - Tenemos un presupuesto anual establecido que no satisface las demandas.
¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la Simplificación Administrativa en la Defensa Publica del distrito de Mala?	<ul style="list-style-type: none"> - A sido todo un desarrollo...cuando yo (2007) ingrese presentábamos formatos a mano, luego los cambiamos por formatos a computadora presentábamos legajos de 50, 60, 80 paginas.... Y luego lo simplificamos, hubo una reingeniería en todos los aspectos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalezas.- Es el trabajo integral y competente en el ámbito administrativo Dificultades.- Yo sugiero la optimización y actualización de un software de base de datos para los expedientes administrativos y carpetas defensoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> - En un periodo de una década se ha realizado grandes avances en la simplificación administrativa, gracias a la buena gestión y las tecnologías de la información y la comunicación - Se necesita implementar 		<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que en una década se ha realizado grandes avances en simplificación administrativa debido a buenas gestiones y la implementación de las TIC, sin embargo para la actualidad no son suficientes, siendo necesarias la implementación de software de base de datos para los expedientes y carpetas

			software de base de datos.		defensoriales.
¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la Mejora de Procesos en la Defensa Publica del distrito de Mala?	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades.- En la defensa existe y es latente... la ausencia de armonía dentro del ambiente de trabajo. - Debe de haber una capacitación del personal en todos los aspectos, aspecto económico, aspecto personal, aspecto psicológico, debe de haber ello si nosotros no capacitamos al personal no va ir a la par con los cambios tecnológicos, no va ir a la par con los cambios de la política jurisdiccional, no va ir a la par con el cambio de leyes que se realicen todos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalezas.- Ha habido políticas de procedimientos organizacionales - Dificultades.- Mi sugerencia es la capacitación constante mediante cursos, seminarios y eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es necesario que existan capacitaciones permanentes tanto en a nivel de las especialidades de la defensa publica como en el manejo de las Tecnologías de la Información y la comunicación - TIC's 	<ul style="list-style-type: none"> - Se afirma que ha habido políticas de mejoras de procesos, sin embargo por otra parte se afirma que no ha habido estas políticas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que no ha habido políticas de mejora de procesos teniendo como resultado dificultades interpersonales y laborales, habiéndose si realizado reuniones de trabajo. - Es necesario que existan capacitaciones permanentes tanto en a nivel de las especialidades de la defensa publica como en el manejo de las Tecnologías de la Información y la comunicación - TIC's
¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación del Presupuesto por Resultados en la Defensa Publica del distrito de Mala?	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades.- Nos ceñimos a un presupuesto pre determinado solamente va conllevar algunos aportes del estado...estamos hablando de un aporte restringido. - En una entidad estatal puede ser un poco tirana porque en el caso de los CAS al tener un mecanismo laboral demasiado desequilibrado en cualquier momento yo te digo no me gustas y te despido, el trabajar 	<ul style="list-style-type: none"> - fortalezas.- La asignación de los recursos y productos hasta la actualidad se viene dando de manera objetiva. - Sugiero agotar un estilo de conducción e implantar estrategias y políticas que permitan estimular y promover los recursos. 		<ul style="list-style-type: none"> - Se afirma que hay un presupuesto asignado objetivamente mientras que por otra parte se afirma que este presupuesto es restringido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que ciertamente hay un presupuesto anual establecido sin embargo este presupuesto no cubre las necesidades que presenta la Defensa Publica de Mala.

	al miedo no es presupuesto por resultado.				
¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la Efectividad en la labor de la Defensa Publica del distrito de Mala?	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizan por que vienen la visita revisan actas todo bien, te hablan bien, pero no hacen lo que antes se realizaba, venia una visita se quedaba tres días iba a los juzgados escuchaba audiencias conversaba con los jueces, se pedía opinión de los jueces. - Uno va ganándose el prestigio bueno o malo... eso camina bastante a la par como vas desarrollándote como profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante la capacidad para cumplir con las obligaciones profesionales y organizacionales...más que todo superar metas. - Supervisar el cumplimiento de las metas de cada profesional. 		<ul style="list-style-type: none"> - Se afirma que la efectividad se comprueba supervisando el cumplimiento de las obligaciones y las metas, mientras que por otra parte se afirma que no se comprueba la efectividad y solo existe una supervisión de cumplimiento de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que no existen protocolos y/o indicadores de para corroborar la efectividad en la labor de los abogados defensores, y que solo se circunscribe a una o dos visitas anuales de supervisión donde solo se aprecia el orden y el cumplimiento más administrativo que respecto al proceso de actuación de los casos a cargo de los defensores públicos. Así mismo la efectividad se corrobora en el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad.
¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la Eficacia en la labor de la Defensa Publica del distrito de Mala?	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizan por que vienen la visita revisan actas todo bien, te hablan bien, pero no hacen lo que antes se realizaba, venia una visita se quedaba tres días iba a los juzgados escuchaba audiencias conversaba con los jueces, se pedía opinión de los jueces. - Uno va ganándose el prestigio bueno o malo... eso camina bastante a la par como vas desarrollándote como 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante su desempeño, allí se mide más que todo la eficacia de trabajo y colaboración en equipo, e incremento de la productividad. - Mediante supervisiones, mensuales, trimestrales e inopinadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se afirma que la eficacia se comprueba mediante el desempeño del profesional y su incremento en la productividad, mediante supervisiones anuales, trimestrales e inopinadas. - La eficacia se corrobora en el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad. 		<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que la eficacia se corrobora mediante el logro de la productividad y las metas que se informan mensualmente. - Mediante las supervisiones anuales, trimestrales y supervisiones inopinadas.

<p>¿Cómo cree Ud. se comprueba la Calidad en la labor de la Defensa Publica del distrito de Mala?</p>	<p>profesional.</p> <p>- Con resultados, con resultados de su trabajo.</p>	<p>- Mediante la competitividad y conocimiento profesional de los miembros de la institución para lograr las metas y cargas con altos estándares de rendimiento.</p> <p>- Más que todo depende de cada uno de ellos (abogados), del servicio que ellos brindan, el usuario es el que pueda dar fe de su calidad profesional.</p>	<p>- Se logra mediante el conocimiento profesional de cada miembro de la institución y el logro de los resultados y metas propuestas</p>		<p>- La calidad se comprueba mediante el logro de los resultados y las metas</p> <p>- La calidad también se corrobora en el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad.</p>
--	--	--	--	--	---

Guion de Entrevista

Título: Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete. 2017

- ¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la **Modernización** en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la **Simplificación Administrativa** en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la **Mejora de Procesos** en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación del **Presupuesto por Resultados** en la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la **Efectividad** en la labor de la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la **Eficacia** en la labor de la Defensa Pública del distrito de Mala?
- ¿Cómo cree Ud. se comprueba la **Calidad** en la labor de la Defensa Pública del distrito de Mala?

**RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS
MATRIZ DE CONVERGENCIAS Y DIVERGENCIAS**

PREGUNTA	CONVERGENCIAS	DIVERGENCIAS
<p>¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la Modernización en la Defensa Publica del distrito de Mala?</p>	<p>- El personal de la institución se encuentra capacitado y comprometido con el desarrollo de la institución. - Falta implementar el servicio del internet, renovar y adquirir equipos de cómputo.</p>	<p>- Se afirma que solo se necesita innovar y adquirir equipos de cómputo nuevos, mientras que por otra parte señala carencias y falta de equipos de cómputo. - Ya firmamos un contrato... y nos encontramos a la espera de la implementación del internet y equipos informáticos.</p>
<p>¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la Simplificación Administrativa en la Defensa Publica del distrito de Mala?</p>	<p>- En un periodo de una década se ha realizado grandes avances en la simplificación administrativa, gracias a la buena gestión y las tecnologías de la información y la comunicación - Se necesita implementar software de base de datos.</p>	
<p>¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación de la Mejora de Procesos en la Defensa Publica del distrito de Mala?</p>	<p>- Es necesario que existan capacitaciones permanentes tanto en a nivel de las especialidades de la defensa publica como en el manejo de las TIC's</p>	<p>- Se afirma que ha habido políticas de mejora de procesos, sin embargo por otra parte que no ha habido estas políticas.</p>
<p>¿Qué fortalezas y dificultades identifica Ud. Respecto a la implementación del Presupuesto por</p>		<p>- Se afirma que hay un presupuesto asignado objetivamente mientras que por otra parte se afirma que este presupuesto es restringido.</p>

Resultados en la Defensa Publica del distrito de Mala?		
¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la Efectividad en la labor de la Defensa Publica del distrito de Mala?		- Se afirma que la efectividad se comprueba supervisando el cumplimiento de las obligaciones y las metas, mientras que por otra parte se afirma que no se comprueba la efectividad y solo existe una supervisión de cumplimiento de metas.
¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la Eficacia en la labor de la Defensa Publica del distrito de Mala?	- Se afirma que la eficacia se comprueba mediante el desempeño del profesional y su incremento en la productividad, mediante supervisiones anuales, trimestrales e inopinadas. - La eficacia se corrobora en el prestigio que los abogados defensores tienen en la comunidad.	
¿Cómo cree Ud. Que se comprueba la Calidad en la labor de la Defensa Publica del distrito de Mala?	- Se logra mediante el conocimiento profesional de cada miembro de la institución y el logro de los resultados y metas propuestas	

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carreras/?lang=es&id=3&ro=10260-917439009&u=1053517590>

feedback studio

ramirez2

Resumen de coincidencias

24 %

1 mimp.gob.pe Fuente de Internet 1 %

2 www.egdhdlh.mil.do Fuente de Internet 1 %

3 alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet 1 %

4 www.ciudad.org Fuente de Internet 1 %

5 dianayequi.blogspot.co... <1 %

6 www.cylex.com.pe Fuente de Internet <1 %

7 gobiernoelectronico.go... <1 %

ESCUOLA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la
Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de
Mala - Cañete, año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

AUTOR:
Dr. Abraham Augusto Ramirez Norabuena

ASESOR:
Dr. Mitchell Alarcon Diaz

PROGRAMA:
Gestión pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Dirección

Página: 1 de 88 Número de palabras: 17602



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Mitchell Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado " Análisis de la implementación del gobierno electrónico en la defensa pública y acceso a la justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, año 2017" del estudiante: Abraham Augusto Ramírez Norabuena; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de febrero del 2018

Mitchell Alarcón Díaz

DNI: 09728050