



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash,
2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Espinoza Torres, Jorge Gim (ORCID: 0000-0003-4009-9140)

ASESOR:

Dr. Florián Plascencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A victoria, mi madre.

Jorge.

Agradecimiento

Al personal de la Defensa Pública de la ciudad
de Huaraz por quienes tengo especial afecto

El autor

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 3
--	--------------------------------------	---

Siendo las diez horas de la mañana del día domingo cuatro de agosto del año dos mil diecinueve, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA DE
LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE ANCASH, 2018**

Presentado por el Maestro: **ESPINOZA TORRES, JORGE GIM.**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 17 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de: **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Ciudad, fecha: TRUJILLO 04 DE AGOSTO 2019

PRESIDENTE: Dr. Edwin Lopez Robles

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Rolando Remigio Saenz Rodriguez

Firma: 

VOCAL: Dr. Roque Wilmar Florian Plasencia

Firma: 

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Espinoza Torres Jorge Gim, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- filial: Trujillo, identificado con DNI N° 40204318, con la tesis titulada: “Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018”, presentado en 118 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración del trabajo académico.

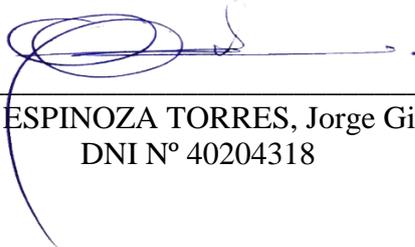
No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 04 de Agosto del 2019.



Br. ESPINOZA TORRES, Jorge Gim
DNI N° 40204318

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de la investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	55
ANEXOS.....	63
Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio.....	63
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	64
Anexo 3. Constancia de validación del instrumento	69
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos	84

Anexo 5. Constancia de autorización para la realización del estudio	86
Anexo 6. Base de datos del estudio.....	87
Anexo 7. Análisis estadístico de correlación ítem-total, según dimensiones de la escala valorativa del servicio de Defensa Pública.....	90
Anexo 8. Matrices de categorización de la información recogida a través de la guía de entrevista	92
Anexo 9. Correlaciones dimensiones-total de la Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”	96
Anexo 10. Artículo científico.....	97
Anexo 11. Documento de similitud	105
Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad de la tesis	106
Anexo 13. Autorización de la publicación de tesis en repositorio institucional UCV	107
Anexo 14. Formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación	108

Índice de tablas y figuras

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	18
Tabla 2. Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa del servicio de defensa pública.	20
Tabla 3. Baremación por dimensiones	21
Tabla 4. Niveles del servicio de Defensa Pública.	24
Figura 1. Niveles porcentuales del servicio de Defensa Pública.....	24
Tabla 5. Estadísticos descriptivos del servicio de Defensa Pública	24
Figura 2. Interpretación gráfica de estadígrafos del servicio de Defensa Pública.....	25
Tabla 6. Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según sexo.	25
Tabla 7. Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según edad.	26
Tabla 8. Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública.	26
Tabla 9. Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según tiempo de experiencia.....	26
Tabla 10. Niveles del servicio de defensa pública, según sus dimensiones.	27
Figura 3. Niveles porcentuales del servicio de defensa pública, según sus dimensiones....	27
Tabla 11. Análisis del nivel promedio del servicio de Defensa Pública, según indicadores.....	28
Figura 4. Análisis del nivel promedio del servicio de Defensa Pública, según sus indicadores.....	28

RESUMEN

El presente estudio respondió a la necesidad de mejorar el deficiente servicio que brinda la Defensa Pública en el Distrito Judicial de Áncash. Tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección distrital de Ancash, 2018. Se trabajó con un muestreo no probabilístico o por conveniencia constituida por la población censal de Defensores Públicos penales que laboran en la Dirección Distrital de Áncash a quienes se les aplicó una escala valorativa llamada “Servicio de Defensa Pública” y una guía de entrevista en profundidad, para el tratamiento cuantitativo y cualitativo respectivamente. Para su análisis cuantitativo se utilizó tablas de frecuencias y gráfico de barras; para el análisis cualitativo, el método de la teoría fundamentada. Entre sus resultados se determinó que el 45% de Defensores Públicos percibieron al servicio de la Defensa Pública como medianamente ineficaz y a la vez es un 50% como medianamente eficaz. Asimismo, entre las razones que condicionan dicho servicio, se identificó: que existe una deficiente coordinación interinstitucional con el Poder Judicial, el Ministerio Público y la Policía Nacional del Perú. Además, se evidenció un escaso personal de apoyo, deficiencias en la capacitación y escasa logística. Concluyendo que, el servicio de Defensa Pública de acuerdo a la tabla 4 y Figura 1 fue percibido por el 50% de Defensores Públicos como medianamente eficaz, mientras que el 45,5% la percibió como medianamente ineficaz, y un 4,5% como ineficaz. Para cuya mejora se plantea; capacitaciones a los defensores públicos en temas relacionados a calidad de atención público, comunicación asertiva con el usuario, dominio de la lengua quechua. Así también, talleres con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial a fin de mejorar los canales de comunicación, conversatorios y mesas temáticas entre los defensores públicos a fin de mejorar la logística institucional.

Palabras clave: Defensa Pública, acceso a la justicia, derecho a la defensa, inclusión social.

ABSTRACT

This research responded to the need to improve the poor service provided by Public Defense in the Ancash Judicial District. The main objective was to prepare a proposal for the improvement of the Public Defense service of the Ancash District Directorate, 2018. I worked with a non-probabilistic or convenience sampling, constituted by the census population of Criminal Public Defenders who work in the Ancash District Directorate to whom a rating scale called “Public Defense Service” and an in-depth interview guide were applied, a mixed methodology, quantitative and qualitative. For its quantitative analysis, frequency tables and bar graphs were used, while for qualitative analysis the grounded theory was used. Among its results, it was determined that 45% of public defenders perceived the Public Defense Service as moderately ineffective and at the same time 50% as moderately effective. Likewise, among the reasons that condition this service, it was identified: that there is a poor inter-institutional coordination with the Judiciary, the Public Ministry and the National Police of Peru. In addition, there was little support staff, training deficiencies and poor logistics. Concluding that, the Public Defense service was perceived by 50% of public defenders as medium-effective, while 45.5% perceived it as medium-effective, and 4.5% as ineffective. For whose improvement it is proposed; training for public defenders in matters related to quality of public attention, assertive communication with the user, mastery of the Quechua language. Likewise, workshops with the National Police of Peru, the Public Ministry and the Judiciary in order to improve communication channels, conversations and thematic tables among public defenders in order to improve institutional logistics.

Key words: Public Defense, access to justice, right to defense, social inclusion.

I. INTRODUCCIÓN

La Defensa Pública garantiza que la persona humana goce, sin discriminación, de los servicios del sistema judicial y acceso a la Justicia con privilegio de los que se encuentran en situación de vulnerabilidad. La Defensa Pública como institución, considera que las personas la reconozcan como el servicio gratuito, eficaz, de calidad, inclusivo y protector de los Derechos Humanos de todas las personas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, s.f.; Wallace, 2018). En consecuencia, la Defensa Pública debe ser garante un buen servicio que constituya calidad, sea gratis y para todos (Fix-Fierro & Suárez, 2015); esto es, que ningún procesado quede en desigual condición que el otro. Sin embargo, el servicio eficaz y bueno está condicionado a factores que la norma que garantiza su verificación en la realidad no ha superado.

El Estado en esa línea de ideas, a través de operadores políticos y Funcionarios Públicos de la cartera del Ministerio de Justicia, que es donde se corresponde, debe garantizar una gestión para un buen servicio de calidad. De tal suerte que, la Defensa Pública deficiente o defectuosa no constituya una garantía de un Estado eficiente, todo lo contrario. Por tal razón, son los gestores públicos quienes están obligados a lograr un servicio público de calidad, un buen servicio para todo ciudadano en el Perú procesado penalmente. Por esta misma razón es que se hace necesario una investigación que explique las razones que condicionan el buen servicio, vacío que se propone superar con el presente estudio.

A nivel internacional, con el cambio de sistema procesal penal del inquisitivo al adversarial se propone el desarrollo de una contracultura (Legislativo, 2008). El Desafío principal constituye la falta de recursos para la capacitación, pago adecuado de abogados y otros (Sandys & Prus, 2017). De tal suerte que, obliga a mejorar para un servicio público de la Defensa Pública de calidad. Con ese propósito, el diseño normativo proponía homologar los sueldos de los defensores a los de los Fiscales y un servicio de carrera (Fix-Fierro & Suárez, 2015), por ejemplo. Entendiéndose de esa forma, a decir de Pazmiño (2016) que la Defensa Pública tiene como prioridad, a través de Políticas Públicas, atender a las personas que requieran con urgencia su atención y efectuar instrumentos para un litigio estratégico a todo nivel. Las Políticas Públicas según Cortazar (2002) constituyen decisiones y acciones conjuntas respecto de problemas públicos cuya respuesta requiere de la acción inmediata del Estado representado por una Autoridad. Lamentablemente, y para perjuicio de las personas que usan a la Defensa Pública penal, no se tiene clara la idea del servicio de defensa pública

penal como política pública sólidamente constituida, las respuestas al problema público: deficiente servicio de defensa pública, es visible. De tales fundamentos, ese proceso de cambio de sistema procesal penal en el mundo, no siempre garantiza un cambio para la mejora del servicio público que brinda la Defensa Pública.

A nivel Nacional y local no es indiferente la problemática descrita en el exterior, el problema tiene el mismo sentido. El cambio de sistema procesal penal peruano del código de 1940 al del 2004 y la modificatoria de la Ley del servicio de defensa penal pública, Ley N° 29360 no garantizan un servicio de buena calidad, menos cuando no se visualiza una adecuada política pública. En el Perú, no se tiene certeza a nivel gerencial o como política pública de qué es lo que se requiere para un servicio de Defensa Pública Penal de calidad. En la ciudad de Huaraz (Áncash), repercute lo que acontece a nivel Nacional, se puede mencionar que: para ejercer el importante cargo de Director General de la Defensa Pública no se requiere tener la especialidad en Gestión Pública de acuerdo al art. 4 del Decreto Supremo N° 013-2009-JUS. Asimismo, se adiciona al problema -como bien señala Primus (2017)- los excesivos casos asignados, inadecuada e insuficiente capacitación, carencia de peritos expertos, poca o nula supervisión del trabajo. Contribuyen, además, el régimen laboral C.A.S. del Decreto Legislativo N° 1053, cero incentivos, labores nocturnas y en feriados sin compensación, directivos improvisados, deficiente difusión del servicio, renuncia de defensores capacitados por mejores remuneraciones y oportunidades laborales.

De lo descrito en la problemática, se puede advertir que no se encontró antecedente de estudio que se asemeje al tema a nivel local, Nacional o Internacional, no hay una teoría que explique de forma completa y acabada al servicio que se brinda en la Defensa Pública de Áncash. En tal sentido, el estudio se orientó a analizar el tipo de servicio que se oferta en la Dirección Distrital de Áncash - Huaraz, en el área de Defensa Pública Penal. Asimismo, a identificar aquellas situaciones o hechos que condicionan el buen servicio y a partir de ello elaborar una propuesta de mejora. En tal sentido, la labor realizada no solamente es descriptiva, sino propositiva, lo que significa un aporte muy importante que contribuye para mejorar el servicio de la Defensa Pública al ciudadano procesado penalmente, en consecuencia, la satisfacción plena del cliente – usuario.

Por aquellas razones se propone el siguiente problema general ¿Cómo mejorar el servicio de Defensa Pública en la Dirección Distrital de Áncash, 2018?

En lo que se refiere a la pesquisa de trabajos previamente realizados sobre la variable de estudio, se encuentra en primer lugar a Velarde (2015) señala en sus conclusiones que, los comportamientos y las conductas actuales dentro de la sociedad son determinantes, repercuten directamente y como factor principal respecto al acceso al empleo de los discapacitados sensorial y/o físicamente, las cuales deben estar en concordancia con los trabajos en la realidad empírica, que se originan principalmente en el núcleo familiar, así como también en el sector empresarial con los propios empresarios y con los trabajadores, pero sin dejar de considerar a las personas con discapacidad y a las organizaciones vinculadas a ellas. Para terminar, excluir a las personas con discapacidad resulta costoso en términos económicos para un país. Por eso, se debe conciliar las políticas de gobierno en temas de discapacidad con los objetivos de desarrollo de nuestro tiempo. De igual forma, resulta necesario trabajar métodos participativos que permitan el fácil acceso al mercado laboral de los discapacitados. En ese sentido, lo aportado por el autor sirvió para la discusión de resultados respecto a la dimensión: inclusión social.

Seguidamente, Heim (2014) en su investigación concluye que los cambios legislativos en los últimos años han producido como respuesta que se mejoren y especialicen los profesionales, así como también los mecanismos que se dedican a garantizar y brindar facilidades a los/las especialistas, y de la forma en que se puede acceder con garantía y facilidad a la Justicia. Pese a todo ello, no se ha contado con los recursos necesarios que optimicen la implementación de las nuevas leyes. Pero, más que solamente incrementar personal y presupuesto, hace falta que exista una formación coherente en la aplicación del marco normativo, pero más que todo lo anotado se distingue principalmente a la empatía para con todas las personas víctimas y la posibilidad de que ellos no muestren resistencia a la intervención que oferta el feminismo fundamentado en sus conceptos y métodos. En tal sentido, el hallazgo sirvió para que se tenga una idea clara respecto al acceso a la Justicia.

De la misma forma, se consultó el estudio de Sánchez (2014) quien llegó a las siguientes conclusiones: el derecho de defensa como derecho fundamental puede considerarse exigible como garantía del efectivo ejercicio a la tutela jurisdiccional efectiva. En la normativa jurídica española, es obligatoria la asistencia letrada, así como el proceso de la defensa del investigado en materia penal. Las consideraciones anotadas respecto al Derecho a la defensa no necesariamente significan que como Derecho subjetivo se deba

observar en todo el proceso, depende más bien en el estado de la causa y el momento de requerimiento de la asistencia letrada. Estas conclusiones sirvieron para la discusión de resultados; sin duda, un aporte básico sobre la dimensión del Derecho a la defensa.

Respecto a la inclusión social, Sapon (2013) concluye que, cuando se habla de inclusión no se refiere sencillamente a una fría estructura organizacional, sino asumir compromisos para lograr que en todo lugar del mundo en sí, sean lugares donde cada ser humano sea valorado, recibido y sobre todo se tenga por principio positivo el respeto a la diversidad. Por eso, es preciso superar esas interpretaciones obtusas sobre la inclusión, y liberarse de los prejuicios actuales acerca de las diferencias entre seres humanos. Siendo esto así, si valoramos a los seres humanos como tales y sin distinguirlos entre nosotros; solo así significará un cambio tangible, un cambio esperado. Aún se puede ganar mucho, pese a que este esfuerzo puede resultar agotador, existe una visión coherente, donde se practiquen comunicaciones transparentes con apoyo incondicional que encaminen todos los esfuerzos hacia el éxito de esta lucha. Por ello, permitió justificar la discusión.

En referencia al Derecho de Defensa, Beltrán (2007) concluye que se constituye en un derecho fundamental que se hace valer en los procesos judiciales, consagrado en las Constituciones de los países y en su ordenamiento interno. Además de estar establecido en diversos tratados internacionales y sus respectivos tribunales. Está normativamente garantizada. Los requisitos son: ser económicamente pobre y necesitarlo. Esta tesis fue útil para comparar las fases de la defensa con el sistema de Defensa Penal peruano y obtener conclusiones para la propuesta de mejora.

A nivel nacional, Ardito (2010) concluye que, la actuación del Estado es casi nula respecto a la gran cantidad de peruanos que les urge acceder a la Justicia, solo por problemas estructurales. No obstante, se debe puntualizar que también están presentes las barreras burocráticas del propio sistema administrativo – jurisdiccional que reducen sus oportunidades para ciudadanos vulnerables causando desprotección. Sirvió para identificar las brechas sociales que el Estado peruano genera.

Asimismo, se cuenta con el trabajo de Sánchez (2014) que concluye puntualizando que la normativa procesal peruana, específicamente la que tiene que ver con la protección jurisdiccional de la víctima, vulnera la igualdad procesal que debe tener en referencia a los demás sujetos procesales. No se tiene unidad de criterio de los Jueces al resolver los pedidos

sobre los agraviados; sin duda, afecta una correcta interpretación de la norma en favor de ellos dentro del escenario de un proceso judicial penal, afecta la igualdad y el acceso a la Justicia.

Por su parte Chávez y Zuta (2015) concluyen que, a pesar de la obligación que tiene el Estado de garantizar el acceso a la Justicia de los más pobres mediante las Instituciones Estatales como los sectores Justicia, Interior, de la Mujer y Fiscalías, Defensorías y DEMUNA, las incumple. Por esa razón, PROSODE, que es una de las representantes de la sociedad civil, sustituye al Estado, en lo posible brindando asistencia letrada gratuita para los más pobres. La utilidad de esta información representó la posibilidad de concordar los resultados en referencia a la dimensión del acceso a la Justicia.

Finalmente, Hernández (2015) encuentra que, los canales de coordinación entre los sectores públicos y privados son deficientes en referencia a la calidad de todo servicio que se debe brindar, precisamente en los que tienen que ver con la asistencia letrada como servicio. La conclusión que se ha encontrado fue de utilidad para la discusión de los resultados.

Con respecto a las *bases teóricas* del estudio, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS, s.f., párr.1), conceptúa la defensa pública como “... la institución del Ministerio de Justicia encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa, labor de vital importancia para fortalecer el estado democrático y de derecho. El servicio de Defensa Pública es prestado por Defensores Públicos, integrantes de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia (DGDPAJ), y por Defensores Públicos adscritos.”

Con relación al Derecho de defensa Gimeno (1997) lo define como el Derecho de toda persona inocente a quien se la haya hecho una imputación de connotación penal. Debe ser ejercida por un letrado para que en su nombre articule los recurso que la Ley le permita y en defensa de sus intereses en todo el proceso. De tal suerte que, si no cuenta con el dinero para pagar a un letrado privado, tiene al público para que se garantice el Derecho a su defensa (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú, s.f.). Para Baralt (2016) respecto al servicio de la defensa letrada pública precisa que se le confiere a un procesado cuando no quiera o no pueda pagar uno de su propia elección. Esta asistencia letrada, o de este tipo, fue perfeccionado desde el Derecho Romano para los indigentes.

En lo que concierne al servicio de la defensa letrada como tal el MINJUS (s.f.) lo define como aquel, que se brinda a todas las personas de escasos recursos o a quienes la norma los considere de forma expresa como beneficiarios directos. En esa misma orientación Davies & Worden (2017) señalan que son los gobiernos los que financian e implementan ese Derecho que toda persona tiene a contar con un abogado lo que es variable de acuerdo a los programas y niveles de financiamiento. Asimismo, Lucas (2018) indica que; en Georgia, Montana y Michigan los litigios fundamentan la base para crear sistemas estatales de Defensa Pública o sus reformas significativas.

El enfoque de la Gestión Pública sobre el servicio al ciudadano, lo constituye el acceso a la Justicia que es uno de los objetivos más importantes de la Defensa Pública. En tal sentido, y reservándose para líneas siguientes un más profuso desarrollo, se perfilan algunos conceptos. En ese sentido, Binder, Cordero & Hartman (2005) postulan que, en tanto el Estado tenga en su sistema la persecución punitiva, se le debe otorgar al ciudadano la misma posibilidad de defenderse ante ese ataque. Por esa razón, la Defensa Pública penal se convierte en un aliado importante de ese sector al que se dirige el ataque del Estado persecutor.

Por su parte Cappelletti (2018) menciona que, en un sistema de igualdad de oportunidades se debe materializar en la realidad el Derecho al Acceso a la Justicia, no solamente como un Derecho enunciativo, sino como un Derecho palmario y contrastable en la vida diaria. Sin embargo, como se ha podido notar el acceso a la Justicia casi es solo retórica, no se da en la realidad. Por esa razón, en el Acuerdo Nacional por la Justicia del 2 de noviembre del 2016 se comprometieron a desarrollar urgentes medidas con acciones inmediatas (Acuerdo Nacional por la Justicia, 2017).

En esta parte resulta de suma importancia encontrar una definición más puntual de servicio público, ya que se viene proponiendo a la defensa como un servicio público. Actualmente tiene posiciones encontradas; empero, un punto en común. En tal sentido, Gonzales-Varas (1996) precisa que es una aspiración de servir de medio para el resarcimiento de las necesidades sociales mediante una acción o prestación estatal de forma continua y regular. Desde otro punto de vista Fernández (1995) indica algo similar a Gonzales – Varas (Ibid.), sobre la continuidad y permanencia de la actividad que está destinada a satisfacer las necesidades de todos quienes son gobernados y en beneficio directo de ellos, pero con la particularidad de que un servicio debe estar escrutado por parámetros

de buen o mal servicio. En tal entendido, se podría afirmar que un punto en común es la calidad del servicio en un concepto de servicio público, o por lo menos se considera que va en esa orientación.

En tales ideas, la calidad o si nos referimos a la gestión de la calidad, se tienen, necesariamente a las normas ISO (International Standardization Organization) el cual es un conglomerado de actores de todos los países cuyo objetivo es el desarrollo de la regulación que estandarice sus áreas de dominio (Destino negocio, 2015). El cliente es lo más importante para ISO, todas las acciones y actividades de las agrupaciones deberán estar a la vanguardia de la variable y creciente satisfacción de aquellas necesidades, aquellas medidas le significarán el éxito (The British Standards Institution, s.f.).

De la misma forma, The British Standards Institution (s.f.) también menciona que los beneficios de la nueva versión 2015 de la norma ISO 9001 radica en: la calidad y mejora continua; el liderazgo, que se enfoca en la mayor participación del equipo directivo en los procesos; la gestión de riesgos y oportunidades enfocada como una herramienta de gobernanza; un sistema de enfoque integrado que permita la implementación de múltiples sistemas integrados entre sí. Con lo que se podría afirmar que, la Defensa Pública se encuentra parametrada a aquellos criterios de calidad.

La defensa si es Pública no necesariamente debe ser de cumplimiento, sino más bien de calidad, el Estado lo debe garantizar. En tal sentido, Ferrajoli (1995) dice que no hay prueba sin una adecuada defensa, lo que se trasunta del décimo postulado; sin duda se refiere a una defensa de calidad. De la misma forma, Luna (2011) propicia la defensa buena, esa defensa que bajo un sistema acusatorio se debe dejar notar; por lo mismo debe ser una defensa que sea asumida por un profesional capaz. Aproximándose a lo dicho por Luna; Lopez (2015) postula a una defensa privada o particularizada más bien respecto de los intereses del cliente, aún sea Pública su defensa, porque no defiende a todos, sino al que representa, a uno solamente.

Por aquellas consideraciones, la Defensa Pública, con el cambio de sistema anotado en la realidad problemática, debe cumplir con estándares de calidad de un buen servicio público, un servicio de calidad para todos quienes lo necesiten. Por esta razón, Binder (2015) llama a la reflexión para que el mercado del servicio legal vire hacia la calidad o tenga como

su propósito de servicio, no necesariamente porque se dirige a los más pobres deba ser necesariamente solo servicio, sin exigírseles un buen servicio. Sino todo lo contrario.

En consecuencia, habida la referencia de la Defensa Pública como servicio de calidad o en procura de ella para los que menos tienen de forma prioritaria, corresponde establecer una propuesta de modelo para evaluar a la Defensa Pública como servicio, más allá de su naturaleza jurídica. Por ello, se ha elegido tres dimensiones de la variable servicio de la defensa pública: el acceso a la justicia, el derecho a la defensa y la inclusión social.

En primer lugar, *el acceso a la justicia* para el Acuerdo Nacional por la Justicia en el Perú, precisa que es el punto de partida de todos los demás derechos conexos que corresponden a la clasificación de fundamentales e inherentes al ser humano. Sirve de soporte para la convivencia en sociedad, la economía y el fundamento de Gobierno (Cox, 2006). Asimismo, no existe un concepto único y unívoco, sino varía según la postura de los especialistas y la perspectiva jurídica o sociológica (Casal, 2016). Sin embargo, tiene un denominador común: la norma, que la constituye como un Derecho a la protección de los intereses jurídicos. Estos son los intereses que el órgano jurisdiccional debe resolver, ante cualquier conflicto de su competencia.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2005) reconoce que, el acceso a la Justicia, constituye un importante instrumento; iguala y excluye las diferencias entre los pobres, niños, ancianos y toda aquella población vulnerable, entre los unos y los otros. El instrumento, es uno que se dirige al poder mismo. Asimismo, Ayuda Legal (s.f.) coincide con lo que precisa el PNUD en el sentido que iguala las diferencias entre la población vulnerable con los otros; adiciona, que es la garantía de aquellos para recibir tutela de los órganos jurisdiccionales ante el reclamo de sus Derechos. Ante lo que como se ha podido entender, el acceso a la Justicia resulta una tarea complicada. Esto es y claro está, en el entendido de que se trata de Derechos a los que no se pueden renunciar, pero a la vez difíciles de garantizar por el Estado, salvo una buena gestión gubernamental que es la orientación que se propone.

La Organización de Naciones Unidas (s.f.) acentúa su propuesta a la no discriminación por la orientación sexual, religiosa o por la misma raza de una persona quienes tiene todo el Derecho e igual trato ante la judicatura o asesoría legal. Asimismo, si hubiere, este sea el costo razonable. Por tal razón La Rosa (2009) ve necesaria la mención de que se planteó el

acceso a la Justicia como derrotero de la realización de los Derechos Humanos. Pues, era evidente que todas las organizaciones de los países latinoamericanos no podían dejar de lado al ser conexos a los Derechos del hombre y fundamento de la Justicia de la sociedad. Entendiéndose de esta forma que, se debe garantizar que toda persona vea materializada, mediante acciones del gobierno, el pleno goce y ejercicio de ese privilegio del ser, permitírseles vivir dignamente como entes premunidos de aquella vocación en los actos de la administración de Justicia, por citar un ejemplo. Por lo tanto, eliminar ciertas barreras burocráticas como no permitírseles participar en los actos procesales a las personas que no tengan el Documento Nacional de Identidad (DNI) en vigencia (Ardito, 2010). Claro que parece una cuestión irrelevante, pero en la práctica puede significar que una audiencia se frustre por no tener el DNI solamente, esto es por no tener dinero para tramitarlo. En tal sentido, que un proceso judicial tenga un costo económico resulta discriminatorio para aquellos que no tengan como pagarlo. Por estas razones, corresponde a la Defensa Pública garantizar un buen servicio público, no solamente un servicio estatal de mero cumplimiento sino de lograr que el menos favorecido vea satisfecho su acceso a la Justicia, eliminando barreras por irrelevantes que parezcan.

Araujo-Oñate (2011) considera que el acceso a la Justicia desde el ángulo del acceso debe ser eficaz; digamos que, se resuelva los pedios ante la Judicatura de modo oportuno y con un pronunciamiento judicial motivado. Por esa razón, Birgin, Kohen & Abramovich (2006) precisan que, satisfacer ese derecho de acceder a la Justicia compromete a los poderes políticos, al mismo Poder Judicial, porque es inherente a la ciudadanía. En tal entendido, restringir o anular el acceso a reclamos de los Derechos del ser humano podría concluir en injusticias. Por su parte Liu (2016) aporta señalando que, cuando de forma acuciosa indica que los paradigmas asiáticos y occidentales difieren en relación a la Justicia. Los asiáticos tienen un pensamiento holístico y los occidentales analíticos. Por esa razón, los conceptos de crimen y Justicia difieren: para los asiáticos son correlacionales; para los Occidentales, son individuales.

En relación a la Defensa Pública como garante al acceso de Justicia como servicio, se comparte lo que en el Ecuador ha precisado Zambrano (2016) en la tarea del camino del sistema procesal penal al garantismo penal – en el Perú modelo acusatorio garantista- el servicio de la Defensa Pública se constituye como un pilar importante en relación a garantizar el pleno goce de derechos al acceso de la justicia; en tal entendido, algunos

malinterpretan que se protege al delincuente, al que comete delitos y no es así. Para el caso Colombiano, Albornoz (2015) precisa que, a la Luz del Estado social de Derecho, a las personas que requieran resolver sus conflictos judiciales o administrativos no les queda nada sencillo el acceso a la Justicia; esto debido a que, el trato de los funcionarios, la infraestructura y el poco conocimiento como la facilidad para el acceso no son las óptimas. Por tal razón, el acceso a la justicia dentro de un Estado social se hace verificable el acceso al sistema judicial en procura de justicia con la perspectiva de la verdad en el proceso, la finalidad así descrita es lograr una justicia pronta y oportuna, característica de todo Estado moderno.

En un estudio para el acceso a la justicia, Insignares (2015) precisa que, constituye una buena práctica eliminar las barreras de exclusión social. En tal sentido, el acceso a la justicia exige del Estado eficacia en la satisfacción de las necesidades de solución de controversias. Por su parte, Cárcova (2016) resalta la cuestión problemática en que se constituye el acceso a la justicia como tal, un problema real para los Estados. Cada Estado no ha podido igualar los derechos que garantiza, aquellos como el derecho de defensa, la igualdad procesal y todas las variantes del proceso debido. Asimismo, Clarke, Williams & Wydall (2016) en relación al acceso a la Justicia, lo vinculan con el abuso doméstico y su relación con las opciones de acceso a la justicia penal y civil.

Finalmente, el idioma como factor de inaccesibilidad, respecto al quechuahablante vinculado con la pobreza en relación a otro que no lo sea, por citar un ejemplo. Por tal razón La Rosa (2009) enfatiza en que se debe asumir la situación, así toda la población relegada se vea favorecida. Según Rhode (2000), una situación bastante parecida se puede encontrar en los Estados Unidos, donde la justicia que la Ley garantiza se constituyen políticas, estas se incorporan con firmeza, pero con mucha frecuencia son violadas. Muchos estadounidenses no acceden al sistema de justicia en la realidad, menos aún el acceso es igual, todo está supeditado a la condición de pobreza de las personas hablantes de lenguas minoritarias y minorizadas. En base a ello, los Defensores Públicos tratan de aliviar esa brecha, exigiéndoles el dominio del idioma nativo del lugar donde laboran. De esta manera, ese esfuerzo es una forma de disminuir esa brecha para garantizar de cierta forma el pleno acceso y goce de los derechos ante los tribunales, al exigir pronta justicia.

En segundo lugar, el *Derecho a la Defensa* es definido por Torres (2008) como un Derecho de rango Constitucional. En tal entendido, toda persona puede acudir ante la judicatura y pedir que el caso que plantea sea resuelto de forma oportuna y justa. Asimismo, Cruz (2015) señala que, durante un proceso, la persona goza de las prerrogativas de ser tratado igual y de contradecir la imputación que se le realice en su contra. Los funcionarios o servidores del Estado están obligados a materializar el derecho de defensa en juicio. Finalmente, a que se le escuche, a la defensa material oral y pública en cualquier judicatura que a la vez se les exige sean imparciales y justos.

En el proceso de reconocimiento de los derechos, que es la esencia del Derecho de defensa, porque es un conglomerado de derechos que los contiene, se acordó en la ciudad de Nueva York y por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en el 81 del siglo pasado que: toda persona procesada penalmente debe tener un abogado, tiempo necesario para poder realizar una estrategia de defensa, a ser informado y en detalle de los cargos que se le imputan, al plazo razonable, a la defensa formal o letrada sea privada o pública, a interrogar y proponer testigos, al interprete si no entendiera el idioma, a no declararse culpable.

Finalmente, con relación a la dimensión Derecho de defensa se afirma que es un Derecho Constitucional que todo Estado debe garantizar en la realidad, no es suficiente que se encuentre prescrito en la norma, sino que todo ello se verifique en la realidad (Hernández, 2012). Por lo mismo y al ser un Derecho fundamental que se reconoce tanto a nivel Nacional como Internacional, el derecho de defensa tiene estrecha vinculación con la igualdad (Torres, 2008).

En tercer lugar, la *Inclusión social*, debe entenderse como el proceso que garantiza que todas las personas tengan iguales oportunidades que el otro: en el aspecto social, económico y cultural. Es decir, se orienta a tener un adecuado nivel de vida (Andalucía Solidaria, s.f.). En relación a los discapacitados Simplican, Lider, Kosciulek & Leahy (2015) coinciden con los planteamientos de Andalucía Solidaria, pero particularizan la situación hacia la inclusión social como la interacción personal y la participación comunitaria entre aquellos dos dominios de la vida, la persona en sociedad. Asimismo, en la Europa Social, de 26 estudios de investigación realizados para analizar el proyecto EU-SILC´ (Net-SILC2) la inclusión social conforme a Atkinson & otros (2017), en todos los datos al 2020, la pobreza; constituye

una forma de exclusión social relacionado a los ingresos y egresos económicos. En Australia, la tecnología juega un papel fundamental respecto a su uso digital por los refugiados, la inclusión social en la idea de la construcción de capital social (Alam & Imram 2015). Llegando a puntos comunes, Chávez y Zuta (2015) concluyen que, la inclusión social, es una tarea que se le asigna al Estado, a los políticos o con más aguda precisión a los gestores que deben garantizar una buena educación, adecuado seguro social para todos los gobernados. En resumen, la inclusión social se orienta a la calidad de vida de la persona.

Subirats (2004) señala que cuando nos referimos a la inclusión social, necesariamente involucra a noción de la exclusión social desde las dimensiones laborales y culturales fundamentalmente, en lo que concierne a los discapacitados, los mayores y menores de edad, la etnia, el origen o el sexo. La inclusión es un esfuerzo conjunto que se trabaja desde el Estado y la sociedad para acabar con la discriminación a las personas, preferentemente a aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Debe tenerse claro, en ese sentido a un asunto importante: la diversidad de nuestra sociedad como punto de partida, no todos somos iguales, por lo menos en lo que anota Subirats. En tal sentido, ese debe ser el punto de partida para empezar a trabajar toda barrera de inclusión social (Garrido, 2012). La atingencia a la inexistencia de homogeneidad social se trasunta a la exclusión en específico de las personas con discapacidad; a decir de Flynn (2016) el acceso a la justicia de los discapacitados y su inclusividad al sistema debe ofrecernos una nueva perspectiva desde sus roles: como testigos, peritos, abogados, jueces o simplemente usuarios del servicio.

En este sentido, es inconsciente e inconcebible en muchas ocasiones que los servidores y funcionarios públicos ejerzan cierta exclusión respecto de personas distintas por su raza, religión, lengua, condición económica, fundamentalmente, comportamientos de exclusión. Realidad, a lo que Sapon–Shevi (2013) da respuesta elaborando una secuencia progresiva de conductas relacionadas con el odio de las personas por razones de la estatura, color de piel, idioma, opción sexual y religión. Considera que, como toda agresión tiene un punto de partida que va volviéndose más intensa, yendo de una simple broma o burla por cualquiera de las razones antes descritas a situaciones más agresivas.

En esta óptica, Fuentes (2005) propone que, para igualar las condiciones de las personas excluidas y discriminadas, necesariamente debe otorgárseles la mayor y mejor posibilidad de acceder a la Justicia. Así, concuerda con Subirats (2004) y Shapon-Shevi

(2013) en relación a un punto en común: los excluidos o a quienes se les considera excluidos. Empero, propone igualar las condiciones con los otros mediando la garantía del acceso real y palmario a los mecanismos de la administración de Justicia para conseguir ese valor. En tal sentido, no solo aquellos, los excluidos aquí considerados se verían favorecidos, sino también aquellos que se encuentran en situación vulnerable como los agraviados y acusados en un proceso, se promueve igualar los derechos de ambos, y de todos a la vez.

Paralelamente a todo lo expuesto, se debe tener en consideración el funcionamiento de la Defensa Pública en el Perú como parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Precisamente a la Gestión organizacional de la Defensa Pública. En tal sentido, para poder fijar estándares de buen servicio de la Defensa Pública se debe tener en cuenta: la oferta y la demanda y la complejidad del caso. Los procesos de resolución de causas requieren de cualidades del Defensor Público como capacidad profesional y de respuesta experta inmediata. En dicha perspectiva, el Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe (s.f.) propone una Defensa Pública eficaz en fundamento de herramientas de: diagnóstico y de programación para la gestión del sistema de Defensa Penal. Con la primera, identificar las necesidades y cómo satisfacerlas y: con la segunda, asistir en la reestructuración del servicio de defensa.

En el Perú, la Defensa Pública como servicio público gratuito es brindado por los Defensores Públicos que se corresponden al mismo Ministerio de Justicia, precisamente a la Dirección General del servicio. Con aquella óptica, la del servicio público se podría indicar que dentro de un sistema procesal como lo tiene el Perú, necesariamente un Defensor debe mostrar una conducta activa en el ejercicio de sus funciones. Esa conducta se trasunta a la actividad de investigación, la labor del defensor no debe ser pasiva ni mucho menos apoyarse solamente en toda la labor que realiza el Fiscal. Sin duda, el Defensor está obligado también junto al Fiscal de probar lo que postula, si postula una defensa activa (Binder, Cordero & Hartman, 2005).

Asimismo, el servicio de Defensa Pública, prioritariamente es de garantizar la defensa letrada de toda persona ante los fueros jurisdiccionales en el contexto de un Estado Democrático (MINJUS, s.f.). Por tal razón, la misión y visión como fundamento de sus planteamientos institucionales consideran en orden, asistir de forma gratuita legalmente a toda persona, privilegia a los pobres en sentido económico. Como visión considera, el

reconocimiento de la población como una institución que brinda un servicio de respaldo legal y gratuito a todos, pronta y de forma continua. Fundamentalmente, todo ese planteamiento institucional debe orientarse a constituirse como un servicio inclusivo y protector de los Derechos humanos (MINJUS, s.f. & Buchanan y Nooe, 2017).

La estructura de la institucional de la Defensa Pública está diseñada por niveles territoriales, a la que se podría describir de la siguiente manera: la Dirección General de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia con sede en Lima, instancia que coordina a nivel Nacional tanto la logística cuanto el personal idóneo. Las Direcciones Distritales de todo el país, cuya jurisdicción territorial es similar a los Distritos Judiciales establecidos por el Poder Judicial y a los Distritos Fiscales propuestos por el Ministerio Público, contándose 34 Direcciones Distritales a nivel Nacional, siendo una de ellas la Dirección Distrital de Áncash, la cual abarca las Provincias de la sierra ancashina a excepción de Corongo y Pallasca.

Las Direcciones Distritales de las Defensas Públicas y en específico la de Áncash tienen a un Director (encargado), una Administradora, un Coordinador (encargado) que es un defensor público elegido por el Director Distrital, quien asigna casos y ejecuta reemplazos de defensores, entre otros. Finalmente, se encuentran los defensores públicos quienes están distribuidos en las 16 Provincias que componen la jurisdicción distrital, siendo Huaraz la Provincia que cuenta con más personal por ser la sede.

En lo referente al marco legal es preciso señalar que se tiene establecido en orden jerárquico, empezando por la Constitución Política del Perú de 1993, artículo 139. 14. La Ley del Servicio de la Defensa Pública N° 29360. El reglamento, Decreto Supremo N° 013-2009-JUS. El Decreto Legislativo N° 1407 que la modifica y a la vez fortalece el servicio de Defensa Pública, el cual fue publicado el 12 de Setiembre del 2018; y, el Decreto Supremo N ° 009-2019-JUS que adecúa el reglamento, de reciente publicación, por citar las principales normas.

En esta parte es preciso abordar las justificaciones por las cuales se desarrolló el presente estudio. Para dicho fin se presenta la justificación desde las perspectivas: práctica, social, metodológica y teórica.

Justificación práctica, porque al describir la esencia misma de la Defensa Pública desde la perspectiva del Defensor Público se tiene una mejor idea del funcionamiento en la

realidad empírica o práctica. De tal suerte que, se justifica, porque es de utilidad con proyección a la oferta del servicio de defensa al conglomerado de posibles ciudadanos peruanos involucrados en procesos penales. Asimismo, la investigación ayuda a resolver aquellas situaciones problemáticas que se dan en la práctica, en la Defensa Pública. Al describirla se nota las deficiencias y posibles alternativas de solución que se le brinda desde una perspectiva del Defensor Público, titular de la administración y de la Dirección, pero no de la gerencia. No del gestor, que acomoda la institución a modo de ventaja política o personal. En tal sentido, aquellos problemas prácticos que se visualiza desde la óptica gerencial, siempre es mejor entendida con el complemento que se brinda desde la perspectiva de la práctica o realidad empírica, al término de la investigación.

Socialmente se justifica la investigación, porque la proyección social de la investigación, básicamente se dirige a las personas que conforman el Estado peruano. Esto debido a que, el Estado peruano es quien debe brindar el servicio de la Defensa Pública penal a todos los ciudadanos. Es decir, a la sociedad misma sin distinguir las diferencias de las clases o condiciones socioculturales. En tal sentido, el beneficiado es la población en general sin distinción alguna de sexo, religión, raza, idioma u origen.

Se justifica metodológicamente, ya que se han construido dos instrumentos para la recopilación de los datos, estos instrumentos debidamente validados y establecidos su confianza. Estos instrumentos podrán servir en investigaciones futuras para recopilar datos sobre la variable investigada, en la seguridad que arrojarán resultados de similar consistencia, además es una investigación con enfoque mixto, no se han encontrado trabajos previos con este enfoque, esto representa un aporte metodológico en el tratamiento de la variable.

El aporte teórico es fundamental. Esto es, porque no se tiene claro que función cumple el defensor Público Penal en un contexto de servicio de administración de justicia. Desde la perspectiva del Defensor Público, se tiene mucho mejor establecido el conocimiento de la delicada labor que se desempeña al asumir una defensa penal. Asimismo, permitirá establecer la importancia de conocer el servicio público de defensa penal y derechos fundamentales como acceder a la justicia, derecho de defensa como componente de los Derechos fundamentales e inclusión social. La importancia que tiene una Institución Pública poco conocida y que realiza una función trascendental dentro del sistema jurisdiccional peruano. Este es un asunto teóricamente, poco trabajada hasta la actualidad.

Con referencia a la hipótesis, no se formuló hipótesis puesto que es un estudio de nivel descriptivo y tal como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) solo se requieren o con mayor necesidad para quienes se propongan correlacionar o explicar; es decir, cuyos planteamientos sean de alcance explicativo, correlacional o descriptivo que tengan la intención de realizar un pronóstico, un hecho o cifra.

Por último, el objetivo principal del estudio fue: elaborar una propuesta para mejorar el servicio de Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Áncash. Los objetivos específicos fueron: a) Analizar el servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash en sus dimensiones de acceso a la justicia, derecho de defensa e inclusión social. b) Identificar las razones que condicionan el servicio de defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Áncash, según la percepción del equipo de dirección y personal administrativo. c) Diseñar lineamientos estratégicos como propuestas para mejorar el servicio de Defensa Pública en Áncash.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de investigación fue mixto. Es decir, que se hizo uso de ambos enfoques, cualitativo y cuantitativo (Hernández et al., 2014). Asimismo, de acuerdo a su nivel de alcance fue un estudio del tipo descriptivo simple que buscó describir las características del fenómeno investigado y caracterizar propensiones de un grupo o población. Asimismo, fue propositivo, porque concluyó en una propuesta de mejora del servicio de la Defensa Pública.

Respecto al diseño de investigación, fue no experimental, debido a que no se ha manipulado de manera intencional la variable de investigación y fue un estudio transversal, porque la recopilación de la información se efectuó en un momento único (Hernández et al., 2014).

El esquema para este tipo y diseño de investigación es el siguiente

M O P

Donde:

M: Muestra de estudio: Defensores Públicos de Ancash.

O: Observación de la variable: servicio de Defensa Pública

P: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública.

2.2. Operacionalización de variables

Descripción de variables

Variable de estudio : Servicio de Defensa Pública

Variables de caracterización : Edad, sexo, tiempo de servicio y sede de trabajo.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala/niveles
Servicio de Defensa Pública	Es el servicio que brinda el Estado mediante la asistencia legal gratuita a quienes hayan sufrido la violación de sus derechos y no cuentan con los recursos económicos para contratar a un abogado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, s.f., párr. 1).	Se mide mediante las respuestas obtenidas al aplicar una escala valorativa sobre el acceso a la justicia, el derecho a la defensa y la inclusión social, a los Defensores Públicos estipulados en la muestra censal, en sus niveles: eficaz, medianamente eficaz, medianamente ineficaz, e ineficaz.	Acceso a la justicia	Coordinación Interinstitucional	1 - 4	Escala valorativa	Escala: Ordinal Niveles: Eficaz: 130-150 Med. eficaz: 90-129 Med. Ineficaz: 60-89 Ineficaz: 30-59
				Conocimiento del servicio y beneficios	5		
				Gestión de la Institución	6 - 12		
			Derecho a la defensa	Separación de tareas administrativas y funcionales	13-14		
				Eficacia	15-18		
				Independencia funcional	19 – 22		
			Inclusión social	Desconcentración	23 -24		
				Gratuidad	25 - 27		
				Diversidad cultural	28 - 30		

Fuente: elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a López (2004) la población es la totalidad de objetos o personas de quienes el investigador busca conocer cierta particularidad en el marco de una investigación. La población en el estudio estuvo conformada por los Defensores Públicos Penales de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ancash, en total 44 personas; 31 varones y 13 mujeres. En cuanto a los criterios de inclusión, se consideró a todos los Defensores Públicos que tuvieron contrato vigente con la institución; asimismo, a quienes otorgaron su consentimiento para que participen en las labores del estudio. Sobre los criterios para la exclusión, no fueron considerados a los Defensores Públicos Penales que se encontraron con licencia sin goce de haberes, así como a aquellos que estuvieron de vacaciones.

La muestra representa a una porción de toda la población o universo en la que se investigará (López, 2004). Asimismo, cuando la población es pequeña se considera a la población en su totalidad como muestra, se le denomina muestra censal, Ramírez (1999, citado por Mora & Otros, 2015). En tal sentido, la muestra estuvo compuesta por los 44 Defensores Públicos Penales que laboraron al 2018 constituyéndose en la muestra censal.

El muestreo como método permite escoger a la muestra que compone aquella porción o subconjunto de la población o universo, López (2004). Correspondió a un muestreo no probabilístico o muestreo por conveniencia de acuerdo a la percepción del investigador. Se decidió por los Defensores Públicos Penales que tuvieron la posibilidad de ser seleccionados.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica conforme a Hernández et al. (2010) se constituye en uno de los modos que permite recabar valiosa información para determinado estudio. Asimismo, es necesario precisar que una sola técnica puede concentrar una pluralidad de instrumentos. La Técnica para el enfoque cuantitativo fue la encuesta; para el enfoque cualitativo fue la entrevista a profundidad.

El instrumento para Hernández et al. (2014) consideran que son una cierta cantidad de preguntas previamente preparadas de forma cuidadosa sobre lo que representa interés para la investigación. Se puede aplicar de forma grupal, personal y

mediante correo. En lo que concierne al enfoque cuantitativo, la encuesta, se elaboró el instrumento denominado escala valorativa sobre el servicio de Defensa Pública; estuvo compuesta de 30 ítems haciendo referencia a tres dimensiones en función a la delimitación teórica: Acceso a la Justicia (ítems del 1 al 12), Derecho a la Defensa (ítems del 13 al 22) e Inclusión social (ítems del 23 al 30) de acuerdo con la operacionalización de variable. Buscó medir el nivel de eficacia del servicio de la Defensa Pública respecto de los Defensores Públicos del área penal de la Dirección Distrital y acceso a la Justicia de Ancash.

El instrumento fue validado, en relación al contenido, por 3 expertos: un Doctor en Educación, docente de post grado de la Universidad César Vallejo-Huaraz; una Magíster en Gestión Pública, Licenciada en enfermería, Trabajadora Social; un abogado/letrado con grado académico de Magister y trabajador del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se elaboró un formato de validación llamado matriz de validación por juicio de expertos, se les entregó una carpeta conteniendo: la matriz de consistencia, la operacionalización de variables y el propio instrumento elaborado. Cada experto procedió a revisar la coherencia y la consistencia de cada ítem en relación con la opción de respuesta, y con los indicadores, dimensiones y con la misma variable servicio de Defensa Pública.

La confiabilidad del instrumento fue determinada para cada una de sus dimensiones y la correlación ítem-total mediante el alfa de Cronbach con el siguiente resultado.

Tabla 2. *Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa del servicio de defensa pública.*

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
,734	30

Análisis. El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,734, lo que significa que la escala del servicio de Defensa Pública tiene un moderado grado de confiabilidad.

Baremación. Para el análisis de la variable de estudio: servicio de defensa pública, se eligió trabajar con los siguientes niveles e intervalos de puntuaciones.

Tabla 3. *Baremación por dimensiones*

Dimensiones	Niveles			
	Eficaz	Medianam. Eficaz	Medianam. ineficaz	Ineficaz
Acceso a la Justicia	48-60	36-47	24-35	12-23
Derecho a la Defensa	36-45	27-35	17-26	9-17
Inclusión social	36-45	27-35	17-26	9-17
Total variable	130-150	90-129	60-89	30-59

Nota. Fuente: elaboración propia.

El tiempo de diligenciamiento fue de 10 minutos aproximadamente. La escala valorativa fue una escala tipo Likert en la que se les solicitó a los individuos de estudio a que respondan según su propia percepción los indicadores de la variable Servicio de Defensa Pública planteados en cada ítem. En base a los resultados, se obtuvo un puntaje total en cuatro niveles de la escala final de medición del servicio de Defensa Pública: Eficaz, Medianamente eficaz, Medianamente Ineficaz e Ineficaz.

Para el aspecto cualitativo se elaboró una guía de entrevista en profundidad denominada: “aspectos vulnerables del servicio de Defensa Pública”. Fue un instrumento semi estructurado compuesta de nueve ítems respecto a cada una de las dimensiones de la variable cuya respuesta fue abierta; el propósito fue conocer los factores que condicionan un buen servicio de la Defensa Pública en opiniones del personal de Administración, área socioeconómica y de la Dirección de Áncash.

2.5. Procedimiento

La investigación empezó con el afinamiento del problema de investigación, el autor está familiarizado con la problemática existente en el servicio de Defensa Pública, pues labora en la Dirección Distrital de Ancash como Defensor Público. Luego, se realizó el estado del arte, con la búsqueda de estudios previos e información pertinente a la variable investigada, específicamente a sus dimensiones. Asimismo, se recopilaron teorías, normas y conceptos sobre el tema de estudio, de autores e instituciones que se tengan relación directa con el tema para construir el marco teórico y conceptual. Se estableció luego la justificación del estudio, en sus aspectos: social, teórico, metodológico y práctico. En la parte de metodología, se estableció el enfoque, el tipo, alcance y diseño de investigación; se determinó la población, muestra y el muestreo utilizado. De igual forma, se establecieron las técnicas e instrumentos a emplearse, se determinó la confianza y validez del instrumento cuantitativo. El

instrumento cuantitativo fue aplicado a la muestra piloto establecida previamente y se recopilaron los datos, luego de ser presentados en tablas fueron analizados e interpretados y forman parte del capítulo de los resultados.

Los resultados permitieron realizar la discusión triangulando los hallazgos de los estudios previos sobre las dimensiones de la variable de estudio con las teorías, todo en función a los objetivos previamente propuestos para el estudio. Las conclusiones se establecieron en relación a los objetivos generales y específicos. Se propuso recomendaciones y se estableció propuestas de mejora para el Servicio de la Defensa Pública y acceso a la Justicia de Áncash. Se utilizó el estilo APA para la redacción de la tesis, los anexos y referencias fueron considerados en la estructura de la tesis con la finalidad de reportar evidencia respecto a las labores de investigación cuidadosamente realizada.

2.6. Método de análisis de datos

Los datos de analizaron mediando estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencias y datos en cifras porcentuales, con los datos tabulados ordenadamente, tras lo cual se hizo la interpretación de ellos de manera objetiva. Se presentaron gráficos que ayudaron a mostrar mejor los resultados haciéndolos más atractivos visualmente. Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 24.

Asimismo, con respecto al tratamiento de la información cualitativa se aplicaron guías de entrevista en profundidad registrando las respuestas con un celular de 32 GB de memoria adicionales al del equipo con la aplicación grabador de voz para cada uno de los entrevistados; la información se procesó con el análisis de categorías emergentes que proporciona la hermeneusis. Se usó aquel método que es soporte de la teoría fundamentada.

2.7. Aspectos éticos

El de su confidencialidad. Todos los resultados serán mantenidos en estricta confidencialidad, no pudiendo ser publicadas por medios de comunicación masiva, sólo con fines académicos.

Respecto al anonimato. La escala valorativa “servicio de Defensa Pública” fue aplicada a los integrantes de la muestra de estudio obteniéndose información de

manera anónima, sin que cada unidad de información se identifique con sus nombres y apellidos.

En relación a su originalidad. El presente trabajo de investigación se desarrolló respetando las leyes y las normas de derecho de autor, siendo elaborada con contenido teórico original, respetando la norma APA en el uso de cada fuente de consulta.

De su confidencialidad. Se informó a los participantes del presente estudio que todos los datos vertidos tanto en la parte cuantitativa como en la cualitativa se utilizarían eminentemente para cuestiones académicas, guardando estrictamente la confidencialidad de los datos y de sus fuentes.

Asimismo, el contenido de este trabajo cumple con los estándares de veracidad. En tal sentido, los resultados y conclusiones servirán como aportes para que puedan ser tomados en cuenta en futuras investigaciones sobre el tema propuesto: servicio de defensa pública penal.

De la misma forma, en cuanto a los beneficiarios del trabajo de investigación, se precisa que con el análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos se elaboró un programa de mejora del servicio de Defensa Pública en Ancash para extrapolarlo a nivel Nacional.

Del consentimiento informado. Se informó adecuadamente a los participantes sobre los objetivos de estudio y se hizo firmar un formato de consentimiento informado a cada participante.

III. RESULTADOS

3.1. De los datos cuantitativos

Objetivo específico 1: Analizar el servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash en sus dimensiones de: acceso a la justicia, derecho de defensa e inclusión social.

Tabla 4. Niveles del servicio de Defensa Pública.

Niveles	f	%
Eficaz	0	0
Medianamente. Eficaz	22	50
Medianamente. Ineficaz	20	45,5
Ineficaz	2	4,5
TOTAL	40	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

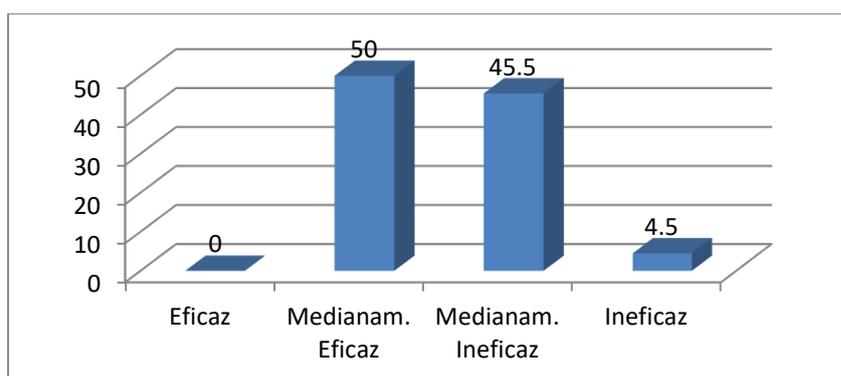


Figura 1. Niveles porcentuales del servicio de Defensa Pública

Fuente: Tabla 4.

Descripción: Respecto a la tabla 4 y Figura 1, se observa que el 50% de Defensores Públicos perciben como Medianamente Eficaz el servicio de Defensa Pública en Ancash, mientras que el 45,5% la percibe como Medianamente Ineficaz, y un 4,5% como Ineficaz.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos del servicio de Defensa Pública

Media	87,27
Mediana	90,00
Desv. típ.	15,831
Rango	59
Mínimo	59
Máximo	118
Percentiles	25 74,50

50	90,00
75	100,75

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

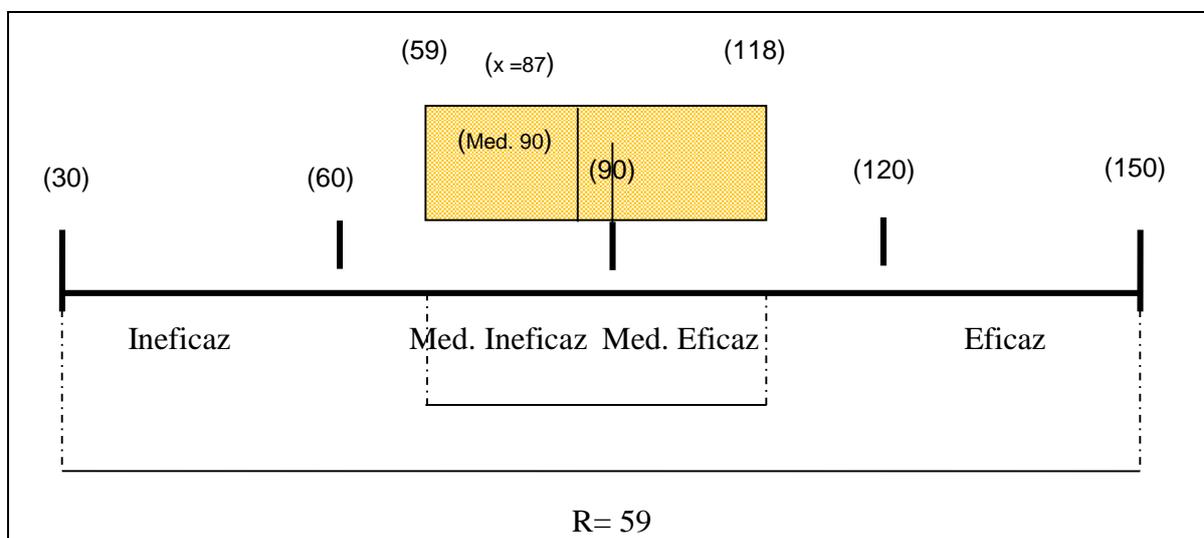


Figura 2. Interpretación gráfica de estadígrafos del servicio de Defensa Pública.

Fuente: Tabla 4.

Descripción: como se visualiza en la Tabla 5 y figura 2, las puntuaciones registradas del servicio de Defensa Pública se ubican en el nivel Medianamente Eficaz, y Medianamente Ineficaz, como lo indica el rango resultante de la escala que varió desde 59 a 118 de un rango real de 30 a 150.

La media aritmética (90) tiene la tendencia al nivel Medianamente Eficaz de la escala. Asimismo, el 45.5% de integrantes se posicionan con puntuaciones por debajo de 90. Esos datos corroboran al servicio de Defensa Pública como Medianamente Ineficaz.

Tabla 6. Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según sexo.

Niveles	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Ineficaz	2	6,5%	0	0%
Med. Ineficaz	13	41,9%	7	53,8%
Med. Eficaz	16	51,6%	6	46,2%
Eficaz	0	0%	0	0%
Total	31	100%	13	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública.

Descripción: De acuerdo a la tabla 6, se observa que el 51% del sexo masculino percibe el servicio de defensa pública como Medianamente Eficaz, mientras que el sexo femenino el 53,8% lo percibe como Medianamente Ineficaz.

Tabla 7. *Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según edad.*

Niveles	30 – 45		46 - 60		60 a más	
	f	%	f	%	f	%
Ineficaz	0	0%	2	11,8%	0	0%
Med. Ineficaz	13	52%	6	35,3%	1	50%
Med. Eficaz	12	48%	9	52,9%	1	50%
Eficaz	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	25	100%	17	100%	2	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

Descripción: De acuerdo a la tabla 7, se observa que, de los defensores de 30 a 45 años, el 52% considera Medianamente Ineficaz el servicio de defensa pública; el 52,9% de defensores públicos de 46 a 60 años la percibe Medianamente Eficaz; un el 50% de 60 a más años la perciben como Medianamente Eficaz y otro 50% como Medianamente Ineficaz.

Tabla 8. *Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública.*

Niveles	Huaraz		Otra provincia	
	f	%	f	%
Ineficaz	0	0%	2	6,9%
Med. Ineficaz	2	13,3%	18	62,1%
Med. Eficaz	13	86,7%	9	31%
Eficaz	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	29	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

Descripción: De acuerdo a la tabla 8, se observa que los Defensores de la sede Ancash el 86,7% perciben como Medianamente Eficaz el servicio de Defensa Pública, respecto de otra Provincia, el 62,1% perciben como Medianamente Ineficaz.

Tabla 9. *Niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según tiempo de experiencia.*

Niveles	Menos de 1 año		1 – 5 años		6 – 10 años		Más de 10 años	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Ineficaz	0	0%	1	4,3%	1	5,6%	0	0%
Med. Ineficaz	0	0%	13	56,5%	7	38,9%	0	0%
Med. Eficaz	1	100%	9	39,1%	10	55,6%	2	100%
Eficaz	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	1	100%	12	100%	18	100%		100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

Descripción: De acuerdo a la tabla 9, se observa que de los defensores públicos que tienen de 1 a 5 años, el 56,5% perciben Medianamente Ineficaz el servicio de defensa pública, de quienes tienen de 6 a 10 años, el 55,6% lo percibe Medianamente Eficaz; el 100% de defensores que tienen más de 10 años la perciben como Medianamente Eficaz.

Tabla 10. Niveles del servicio de defensa pública, según sus dimensiones.

Dimensión	Niveles	f	%
Acceso a la Justicia	Ineficaz	3	7%
	Med. Ineficaz	19	43%
	Med. Eficaz	22	50%
	Eficaz	0	0%
Derecho a la Defensa	Ineficaz	2	5%
	Med. Ineficaz	19	43%
	Med. Eficaz	20	46%
	Eficaz	3	7%
Inclusión social	Ineficaz	1	2%
	Med. Ineficaz	18	41%
	Med. Eficaz	21	48%
	Eficaz	4	9%
TOTAL		44	100%

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

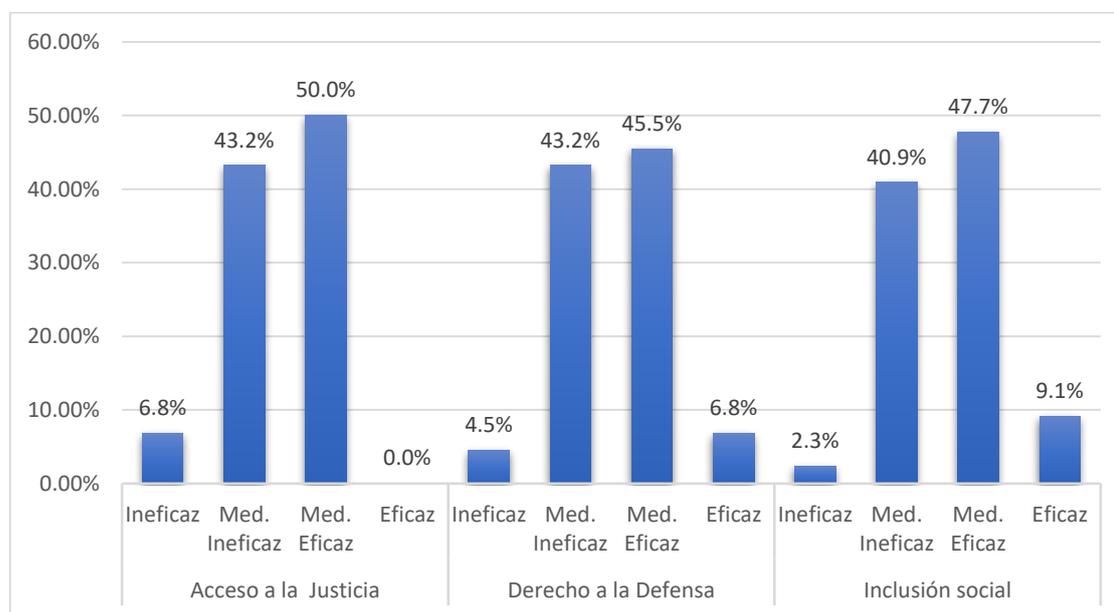


Figura 3. Niveles porcentuales del servicio de defensa pública, según sus dimensiones.

Fuente: Tabla 10.

Descripción: De acuerdo a la tabla 10 y figura 3, se establece los niveles porcentuales del servicio de Defensa Pública, según cada una de sus dimensiones en estudio.

De la dimensión Acceso a la Justicia, se observa que la mitad (50%) de los defensores públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz del Acceso a la Justicia, y el 43,2% la percibe como Medianamente Ineficaz.

De la dimensión Derecho a la Defensa, se aprecia que el 45,5% de defensores públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz del Derecho a la Defensa, y el 43,2% la percibe como Medianamente Ineficaz, sólo el 6,8% la percibe como Eficaz.

De la dimensión Inclusión social, se aprecia que el 47,7% de defensores públicos percibe como Medianamente Eficaz, en tanto que el 40,9% la percibe como Medianamente Ineficaz

Tabla 11. *Análisis del nivel promedio del servicio de Defensa Pública, según indicadores.*

DIMENSIÓN	INDICADORES	N° ítems	P.Máx.	Prom.	logro%	Nivel
Acceso a la Justicia	Coordinación Interinstitucional	4	20	11,3	57%	MI
	Conocimiento del servicio y beneficios	1	5	2,8	56%	MI
	Gestión de la Institución	7	35	19,9	57%	MI
Derecho a la Defensa	Separación de tareas administrativas y funcionales	2	10	5,7	57%	MI
	Eficacia	4	20	12,1	61%	ME
	Independencia funcional	4	20	11,6	58%	MI
Inclusión social	Desconcentración	2	10	6,1	61%	ME
	Gratuidad	3	15	9,1	61%	ME
	Diversidad cultural	3	15	8,7	58%	MI

Fuente: Matriz de niveles y puntuaciones del Servicio de la Defensa Pública

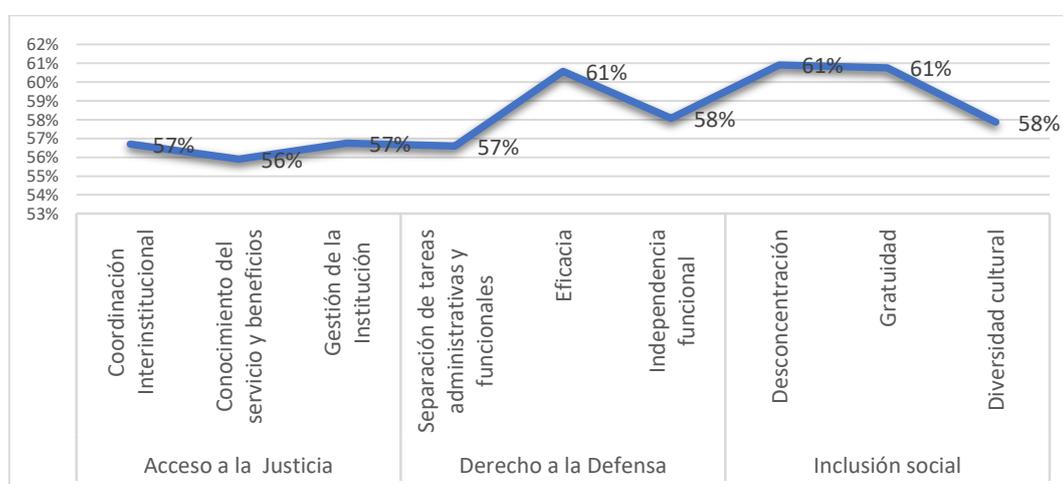


Figura 4. Análisis del nivel promedio del servicio de Defensa Pública, según sus indicadores.

Fuente: Tabla 11.

Descripción: En la tabla 11 se presenta en promedio los niveles de percepción de cada dimensión que se estudia respecto a sus indicadores, conforme a los Defensores Públicos. Siendo esto así, se precisa:

En la dimensión Acceso a la Justicia. Se observa Medianamente Ineficaz en todos sus indicadores: Coordinación Interinstitucional, Conocimiento del servicio y beneficios, y Gestión de la Institución.

En la dimensión Derecho a la Defensa. Se aprecia Medianamente Ineficaz: Separación de tareas administrativas y funcionales, e Independencia funcional; en el indicador Eficacia, se observa el nivel Medianamente Eficaz.

En la dimensión Inclusión social. Se muestra que los defensores públicos perciben Medianamente Eficaz los indicadores: Desconcentración, y Gratuidad, en tanto que el indicador diversidad cultural es percibida como Medianamente Ineficaz.

3.2. De los resultados cualitativos

Objetivo específico 2: Identificar las razones que condicionan el servicio de defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash, según la percepción del equipo de dirección y administración.

Para el presente trabajo usó una guía de entrevista denominada: “aspectos vulnerables de la Defensa Pública” fueron nueve ítems que guardan relación directa con todas las tres dimensiones de la variable servicio de Defensa Pública, participaron 6 versionantes (V). Dos de las entrevistas fueron dirigidas al personal administrativo y el Director Distrital las otras cuatro a informantes que están involucrados en el trabajo diario y atención directa al usuario del servicio de Defensa Pública Ancashina.

Respecto al proceso de la entrevista se contó con la colaboración de 5 trabajadores del área administrativa y el encargado de la Dirección Distrital de la Defensa Pública en la ciudad de Huaraz, todos ellos laboran en la Provincia de Huaraz, lugar en el que se ha establecido la sede de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la Justicia de Áncash. Se entrevistó a cada trabajador, se utilizó una grabadora para recabar la información desde el lugar donde cumplían su labor diaria, se transcribieron en los respectivos protocolos.

Para comprender mejor el objeto de estudio, se procede con la interpretación de las respuestas referentes o con un enfoque a las dimensiones de la variable; servicio de Defensa Pública. En este proceso se tuvo el rigor científico que corresponde al enfoque cualitativo vinculando los criterios de triangulación de datos y teoría.

Categoría orientadora 1: Acceso a la Justicia: respecto a la coordinación interinstitucional, se refiere a la capacidad de interacción de los representantes de las instituciones que están involucradas en los procesos de investigación y administración de justicia, entre las que tenemos al Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Defensa Pública, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, entre otras, quienes deben mostrar mucha asertividad al momento de las coordinaciones, entendiendo que cada institución posee una independencia propia y ninguna se encuentra sujeta a la otra ni depende de la otra.

Categoría orientadora 2: Derecho a la Defensa: En cuanto a la separación de tareas administrativas y funcionales, se presentan diversas percepciones, tales como que en las funciones de los defensores a veces el trato hacia los usuarios es muy tosco y frío, haciendo con ello que el usuario reciba un mal trato, tanto en el momento de solicitar información como en la asesoría propia de su proceso; por otro lado se evidencia que hay deficiencia en el sistema administrativo para acortar el tiempo de entrega de documentación a los defensores públicos. Se debería aumentar personal auxiliar. De otra parte, el personal administrativo en ocasiones no tiene buen trato hacia el usuario, existiendo la necesidad de capacitarse continuamente, esta percepción la tienen los propios defensores públicos, quienes consideran que se debería capacitar mejor al personal administrativo.

Categoría orientadora 3: Inclusión social: Esta categoría se centra en tres indicadores fundamentales: desconcentración, gratuidad y diversidad cultural. Cada uno de ellos posee su particularidad y características que han hecho notar los informantes del estudio cualitativo.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo específico 1: Analizar el servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Huaraz en sus dimensiones de acceso a la justicia, derecho de defensa e inclusión social.

Se observa en la tabla 4 que el 50% de Defensores Públicos perciben como Medianamente Eficaz el servicio de defensa pública en Ancash, mientras que el 45,5% la percibe como Medianamente Ineficaz, y un 4,5% como Ineficaz. Asimismo, la tabla 5, se muestra que el 51% de los Defensores varones percibe el servicio de Defensa pública como Medianamente Eficaz, mientras que de las mujeres el 53,8% lo percibe como Medianamente Ineficaz. Al revisar y analizar estos resultados claramente se aprecia que, en términos generales, la tendencia general es que los Defensores Públicos perciben el servicio de Defensa Pública en Ancash como Medianamente Eficaz y con una pequeña diferencia también como Medianamente Ineficaz.

Estos resultados concuerdan en parte con los hallados por Ardito (2010), cuando concluye que la actuación del Estado es casi nula respecto a la gran cantidad de peruanos que les urge acceder a la Justicia, solo por problemas estructurales. No obstante, debemos puntualizar que también están presentes las barreras burocráticas del propio sistema administrativo – jurisdiccional que reducen sus oportunidades para ciudadanos vulnerables causando desprotección. Por su parte, Chávez y Zuta (2015) mencionan a pesar de la obligación que tiene el Estado de garantizar el acceso a la Justicia de los más pobres mediante las Instituciones Estatales como los sectores Justicia, Interior, de la Mujer y Fiscalías, Defensorías y DEMUNA, las incumple. Por esa razón, PROSODE, que es una de las representantes de la sociedad civil, sustituye al Estado, en lo posible brindando asistencia letrada gratuita para los más pobres; sin embargo, el análisis muestra que este servicio aún es medianamente ineficaz para la mayoría de Defensores Públicos en Ancash.

Como se dijo precedentemente, la Defensa Pública ofrece un servicio a las personas de escasos recursos, por ello el (MINJUS, s.f.) la define como aquel que se brinda a todas las personas de escasos recursos o a quienes la norma los considere de forma expresa como beneficiarios directos. Con estas premisas planteadas, la Defensa Pública que se practica en favor de un ciudadano corresponde a un servicio público, ese orientado a defender individualmente a una persona que pueda estar en peligro de perder su libertad, por lo que

Fernández (1995) indica algo similar a Gonzales – Varas, sobre la continuidad y permanencia de la actividad que está destinada a satisfacer las necesidades de todos quienes son gobernados y en beneficio directo de ellos, pero con la particularidad de que un servicio debe estar escrutado por parámetros de bueno o mal servicio.

Con relación al objetivo específico 2: identificar las razones que condicionan el servicio de defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Áncash, según la percepción del equipo de dirección y personal administrativo.

Acceso a la Justicia. En cuanto a la coordinación interinstitucional, se refiere a la capacidad de interacción de los representantes de las instituciones que están involucradas en los procesos de investigación y administración de Justicia, entre las que tenemos a la Judicatura, Fiscalía, Ministerio del Interior, Defensa Pública, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, quienes deben mostrar mucha asertividad al momento de las coordinaciones, entendiendo que cada institución posee una independencia propia y ninguna se encuentra sujeta a la otra ni depende de la otra.

Es por ello que surgen las percepciones y respuestas recurrentes como el hecho de que los Jueces principalmente creen tener siempre la verdad y muchas veces vulneran los Derechos de los investigados, deberían ser más objetivos. Asimismo, encontramos que se presentan circunstancias molestas e infructuosas que retrasan las atenciones y distraen la disponibilidad de los Defensores Públicos, pues a veces se duplican los requerimientos de un Defensor Público para asistir a las audiencias, el Juez llama al coordinador y al Defensor de turno y a la vez envían documentos, la fiscalía hace lo mismo, y se termina enviando a 2 o 3 defensores a un mismo caso. Lo cual resulta muy incómodo, llegando a expresar que si van a enviar documento que ya no llamen por teléfono o viceversa.

Ahora, respecto al conocimiento del servicio y beneficios que brinda la Defensa Pública, existe concordancia entre los informantes en el sentido que mucha gente confunde a la Defensa Pública con la Judicatura o con la Fiscalía, eso por falta de difusión adecuada. Se debe difundir por la radio y televisión. Asimismo, se desconocen la existencia de defensores especializados en materia penal, de familia y de víctimas y no todos los usuarios conocen las directivas institucionales del manejo de la Defensa Pública. Se trata pues de una falla en la comunicación e información de las funciones y de la razón de ser de la Defensa Pública; por otro lado, y no menos importantes es el tema de la falta de logística y oficinas

específicas en provincias para servicios al usuario, lo que significa que hay deficiencias en la parte logística y administrativa para la atención y cobertura en el servicio para conseguir el verdadero acceso a la justicia con igualdad de oportunidades.

Respecto a la gestión de la institución, los entrevistados refieren que se ha tenido muchas encargaturas de la dirección, lo cual no es bueno para una buena gestión, esta perspectiva resulta muy interesante, pues la gestión de una institución o área debe ser permanente y sostenida y al existir cambios continuos en las encargaturas, se hace difícil la concreción de resultados positivos. Asimismo, se percibe que existe una pobre gestión de personal pues no abastece a la gran cantidad de investigados; y finalmente, aunque parezca irrelevante, existe un exceso de confianza entre la dirección y algunos defensores, lo que no permite ejecutar algunas sanciones, esta situación puede significar que el director sea muy permisivo con algunos defensores allegados a él y por lo tanto se presenten dificultades al momento de supervisar los avances del trabajo, retrasando con ello el logro de los objetivos institucionales.

Sobre estos resultados de la primera dimensión de estudio: acceso a la justicia, encontramos que Heim (2014) llega a concluir que los cambios legislativos en los últimos años han producido como respuesta que se mejoren y especialicen los profesionales, así como también los mecanismos que se dedican a garantizar y brindar facilidades a los/las especialistas, y de la forma en que se puede acceder con garantía y facilidad el acceso a la justicia. Pese a todo ello, no se ha contado con los recursos necesarios que optimicen la implementación de las nuevas leyes. Más que solamente incrementar personal y presupuesto, hace falta que exista una formación coherente en la aplicación del marco normativo.

Asimismo, Sánchez (2014) concluye que la normativa procesal peruana, específicamente la que tiene que ver con la protección jurisdiccional de la víctima, vulnera la igualdad procesal que debe tener en referencia a los demás sujetos procesales. No se tiene unidad de criterio de los Jueces al resolver los pedidos sobre los agraviados; sin duda, afecta una correcta interpretación de la norma en favor de ellos dentro del escenario de un proceso judicial penal, afecta la igualdad y el acceso a la Justicia.

Se puede deducir que existen algunas concordancias y semejanzas en los resultados obtenidos por parte de los trabajos previos relacionados a la dimensión acceso a la justicia, del cual se ha tratado en múltiples espacios de debate, políticas de gobierno y de Estado,

entre otros espacios académicos, donde la idea de un adecuado acceso a la justicia se dé de forma eficaz y efectiva por parte de los operadores de Justicia, sobre todo, y de todas las personas involucradas en este esfuerzo conjunto. El análisis de las entrevistas arrojó criterios importantes donde hay que enfocar los esfuerzos para mejorar el servicio de la Defensa Pública en Ancash, tanto en los temas de la gestión institucional como en los de logística, sin olvidar las coordinaciones interinstitucionales con instituciones determinantes en la administración de Justicia en el Perú.

Derecho a la defensa. En cuanto a la separación de tareas administrativas y funcionales, se presentan diversas percepciones, tales como que en las funciones de los defensores a veces el trato hacia los usuarios es muy tosco y frío, haciendo con ello que el usuario reciba un mal trato, tanto en el momento de solicitar información como en la asesoría propia de su proceso; por otro lado se evidencia que hay deficiencia en el sistema administrativo para acortar el tiempo de entrega de documentación a los defensores públicos. Se debería aumentar personal auxiliar. De otra parte, el personal administrativo en ocasiones no tiene buen trato hacia el usuario, existiendo la necesidad de capacitarse continuamente, esta percepción la tienen los propios defensores públicos, quienes consideran que se debería capacitar mejor al personal administrativo.

Respecto a la eficacia, los informantes sostienen que en la Defensa Pública existe poca capacitación que brinda la institución hacia los defensores públicos para mejorar su labor profesional, lo cual es un indicador de que existe deficiencia en la capacitación de los defensores públicos a nivel de Ancash. Por otro lado, se presenta la realidad de que hay escasos defensores que no se abastecen para llevar toda la carga procesal, más aún en la zona sierra de Ancash donde existen innumerables centros poblados, caseríos y anexos muy distantes a donde muy pocas veces llega el Estado y las personas dejan de hacer uso de su derecho a la defensa por no contar con los recursos suficientes y por no conocer sobre las funciones de la Defensa Pública. Asimismo, algunas veces los defensores públicos no explican bien el proceso a sus patrocinados y cuando sale la sentencia no es lo que querían.

Con respecto a la independencia funcional, encontramos que los informantes manifestaron que existen muy pocos canales de diálogo entre la dirección y las demás instituciones de justicia, y que no todo dependa de Lima, es necesario darle independencia funcional a cada director distrital, siendo que no todas las gestiones deben realizarse en Lima,

pudiendo descentralizar muchas de las decisiones administrativas, principalmente. Otra opinión que vertieron es que la Defensa Pública es un ente autónomo. Sin embargo, los Jueces y Fiscales lo desconocen.

Ante estos resultados, encontramos diferencias con las conclusiones de Sánchez (2014), quien indica que el derecho de defensa como derecho fundamental puede considerarse exigible como garantía del efectivo ejercicio a la tutea jurisdiccional efectiva. En la normativa jurídica española, es obligatoria la asistencia letrada, así como el proceso de la defensa del investigado en materia penal. Las consideraciones anotadas respecto al Derecho a la defensa no necesariamente significan que como Derecho subjetivo se deba observar en todo el proceso, no; depende más bien en el estado de la causa y el momento de requerimiento de la asistencia letrada.

En el trabajo de Beltrán (2007) el derecho a la defensa constituye un derecho fundamental que se hace valer en los procesos judiciales, consagrado en las Constituciones de los países y en su ordenamiento interno, además de estar establecido en diversos tratados internacionales y sus respectivos tribunales. Está normativamente garantizada. Los requisitos son: ser económicamente pobre y necesitarlo.

Son diversos los motivos que influyen en el aletargamiento del buen servicio en la Defensa Pública, uno de ellos es la carencia del personal administrativo, la falta de capacitación o más bien la escasa capacitación que se les otorga a los defensores públicos, quienes ven algunas limitaciones en el desempeño de sus funciones; finalmente, la percepción que tienen los defensores públicos es que no existe una independencia funcional como institución autónoma, los Defensores Públicos manifiestan que tanto los Fiscales y Jueces consideran que los defensores están a disposición de ellos, lo cual es una falta de consideración a la independencia de la Defensa Pública, por otro lado, la Dirección distrital de Ancash, depende administrativa y económicamente de la sede central en Lima, lo cual no permite que exista autonomía administrativa en cuanto a disposición de los recursos materiales, financieros y humanos.

Inclusión social. Con respecto a la Desconcentración, encontramos que se cuenta con pocos recursos logísticos y económicos, se debería contar con un vehículo por la cantidad de Defensores que se tiene que son 44, esta circunstancia es muy álgida, porque al existir esa cantidad de defensores públicos que deben cubrir las necesidades de defensa de miles de

personas a nivel de Ancash es necesario contar con movilidad propia, y no sólo bastará una unidad sino que serán necesarias varias unidades, aproximándose a la forma de trabajo del Poder Judicial y del Ministerio Público. Asimismo, diversos informantes refirieron que no hay logística suficiente para instalar defensores en otros distritos con gran cantidad poblacional, ni siquiera en Huaraz existen ambientes adecuados para atender a los usuarios; otra vez volvemos al problema de la logística, pues también existen deficiencias en la distribución física de los ambientes de trabajo, oficinas y mobiliario.

Sobre la gratuidad del servicio, la percepción de los informantes es que no se encuentra muy claro el tema de gratuidad del servicio, existen lineamientos que se deberían aclarar con participación de los propios defensores, algunos funcionarios por ejemplo no tienen sueldo; este tema es bastante delicado y sensible, pues la evaluación socioeconómica del usuario resulta muy fría sin considerar otros aspectos más profundos. En este mismo sentido, también surge la percepción que no se debe limitar el servicio gratuito de la defensa a una evaluación económica del usuario, se debe atender a todos y después se determina si se acoge a la gratuidad; finalmente, la evaluación socioeconómica debe estar a cargo de personal idóneo que conozca sobre trabajo social, y no debe estar a cuenta de los propios defensores públicos como es en la actualidad; este personal idóneo tiene que ser en Trabajo Social, pues son los más capacitados para realizar este tipo de evaluaciones.

En el tema de la diversidad cultural, encontramos que hay población quechua hablante, y no se cuenta con muchos defensores que dominen esta lengua, lo que a veces dificulta la comunicación con los usuarios, nuestra zona sierra de Ancash posee miles de ciudadanos que no pueden comunicarse fluidamente, pues el idioma que dominan es el quechua, surgiendo la necesidad de defensores públicos que hablen este idioma; en este mismo sentido, no se cuenta con personal especializado para comunicarse eficientemente con los usuarios en el sentido de explicarles en términos sencillos su situación legal, pues los defensores públicos, brindan la información con su lenguaje técnico legal, que muchas veces confunde más al usuario en vez de aclararle el panorama; se hace necesaria la implementación de un módulo de atención al usuario.

Respecto a la dimensión de estudio: *inclusión social* encontramos concordancias con el trabajo de Sapon (2013), quien llega a concluir que cuando se habla de inclusión no se refiere sencillamente a una fría estructura organizacional, sino asumir compromisos para

lograr que en todo lugar del mundo en sí, sean lugares donde cada ser humano sea valorado, recibido y sobre todo se tenga por principio positivo el respeto a la diversidad. Por eso, es preciso superar esas interpretaciones obtusas sobre la inclusión, y liberarse de los prejuicios actuales acerca de las diferencias entre seres humanos. Siendo esto así, si valoramos a los seres humanos como tales y sin distinguirlos entre nosotros; solo así significará un cambio tangible, un cambio esperado. Aún se puede ganar mucho, pese a que este esfuerzo puede resultar agotador, existe una visión coherente, donde se practiquen comunicaciones transparentes con apoyo incondicional que encaminen todos los esfuerzos hacia el éxito de esta lucha

En esta misma línea, en el trabajo de Velarde (2015) concluye que los comportamientos y las conductas actuales dentro de la sociedad son determinantes, repercuten directamente y como factor principal respecto al acceso al empleo de los discapacitados sensorial y/o físicamente, las cuales deben estar en concordancia con los trabajos en la realidad empírica, que se originan principalmente en el núcleo familiar, así como también en el sector empresarial con los propios empresarios y con los trabajadores, pero sin dejar de considerar a las personas con discapacidad y a las organizaciones vinculadas a ellas. Para terminar, excluir a las personas con discapacidad resulta costoso en términos económicos para un país. Por eso, se debe conciliar las políticas de gobierno en temas de discapacidad con los objetivos de desarrollo de nuestro tiempo.

Asimismo, Chávez y Zuta (2015) sostienen que a pesar de la obligación que tiene el Estado de garantizar el acceso a la Justicia de los más pobres mediante las Instituciones Estatales como los sectores Justicia, Interior, de la Mujer y Fiscalías, Defensorías y DEMUNA, las incumple. Por esa razón, PROSODE, que es una de las representantes de la sociedad civil, sustituye al Estado, en lo posible brindando asistencia letrada gratuita para los más pobres. Desde esta óptica, Fuentes (2005), sostiene que para igualar las condiciones de las personas excluidas y discriminadas, necesariamente debe otorgárseles la mayor y mejor posibilidad de acceder a la Justicia; concuerda con Subirats y Shapon-Shevi en relación a un punto en común: los excluidos o a quienes se les considera excluidos, pero propone igualar las condiciones con los otros mediando la garantía del acceso real y palmario a los mecanismos de la administración de Justicia para conseguir ese valor. En tal sentido, no solo aquellos, los excluidos aquí considerados se verían favorecidos, sino también aquellos que se encuentran en situación vulnerable como los agraviados y acusados en un

proceso, se promueve igualar los derechos de ambos, y de todos a la vez.

Después del análisis de estos resultados concernientes a la dimensión: inclusión social, existen diversas aristas desde donde se deben abordar esta realidad, una de ellas corresponde a diversidad cultural, entendida como la identificación de personas con una forma de pensar, de hablar, de conducirse, de vestir, entre otras manifestaciones culturales, sin que ello signifique un acto de discriminación. Los entrevistados volcaron sus frustraciones en cuanto a este tema, fundamentalmente el idioma, el cual resulta una suerte de barrera cultural en la inclusión social al servicio de la Defensa Pública, haciéndose necesario y hasta indispensable la redistribución de los Defensores Públicos con conocimientos de los idiomas nativos originarios, en el caso de Ancash, el quechua.

De todo lo anteriormente analizado, se puede inferir que existe un espacio adecuado y pertinente para profundizar el estudio del servicio de la Defensa Pública, sobre todo en los aspectos prácticos, pero también en sus implicancias teóricas, pues hay muy pocos estudios científicos y teóricos al respecto, quedando un campo aún inexplorado para la teorización y propuestas prácticas en este tema de estudio.

V. CONCLUSIONES

4.1. General

El servicio de Defensa Pública de acuerdo a la tabla 4 y Figura 1 fue percibido por el 50% de Defensores Públicos como Medianamente Eficaz, mientras que el 45,5% la percibió como Medianamente Ineficaz, y un 4,5% como Ineficaz. Para cuya mejora se plantea: capacitaciones a los Defensores Públicos en temas relacionados a calidad de atención público, comunicación asertiva con el usuario, dominio de la lengua quechua. Así también, talleres con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial a fin de mejorar los canales de comunicación, conversatorios y mesas temáticas entre los Defensores Públicos a fin de mejorar la logística institucional.

4.2. Específicos

Con respecto al acceso a la Justicia, la mitad de los Defensores Públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz del Acceso a la Justicia; sobre el Derecho a la Defensa, menos de la mitad de los Defensores Públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz del Derecho a la Defensa; y con respecto a la Inclusión social, casi la mitad de Defensores Públicos percibe como Medianamente Eficaz.

Las razones que condicionan el servicio de la Dirección Distrital de Áncash, según la percepción del equipo de administración y de la Dirección Distrital son: en cuanto al Acceso a la Justicia: que el Poder Judicial requiere la participación de un Defensor Público mediante varios medios de comunicación, lo que duplica innecesariamente la asignación del personal en las audiencias; asimismo, la PNP no informa los derechos a los detenidos antes de requerir a la Defensa Pública; finalmente, el Ministerio Público no entrega oportunamente los actuados al defensor público para ejercer la defensa correcta del investigado. En cuanto al Derecho a la Defensa, los Defensores Públicos tienen una excesiva carga administrativa propia del personal auxiliar; se cuenta con una necesidad de capacitación constante a los Defensores Públicos; existe la necesidad de mejores canales de diálogo e independencia funcional. En cuanto a la Inclusión Social: la logística institucional es insuficiente para una atención eficiente; se hace necesario la capacitación a los asistentes sociales para una eficiente evaluación socioeconómica del usuario.

De acuerdo a los niveles de percepción del servicio de Defensa Pública, según el sexo de los Defensores Públicos, más de la mitad de los Defensores Públicos de sexo masculino la califican como medianamente eficaz y más de la mitad de sexo femenino la califican como medianamente ineficaz, según la edad de los Defensores Públicos encuestados, la mayoría de encuestados entre 30-45 y 46-60 años de edad la aprecian como medianamente eficaz. Según el tiempo de experiencia más de la mitad de los que poseen no mayor a 5 años la califican como medianamente ineficaz, de los que poseen experiencia no mayor a 10 años, y todos los que poseen más de 10 años de experiencia la califican como medianamente eficaz.

VI. RECOMENDACIONES

A la Dirección Distrital de Defensa Pública Ancash:

Diseñar un programa de capacitaciones a los Defensores Públicos de toda la jurisdicción a fin de actualizarse en temas de calidad de atención al usuario y comunicación asertiva; sensibilizar a todo el personal en cuanto a la mejora del servicio de Defensa Pública mediante charlas motivacionales y talleres funcionales; gestionar el apoyo de especialistas privados a fin de apoyar como facilitadores en los talleres y mesas temáticas que se desarrolle al interior de la Defensa Pública en Ancash; establecer convenios con entidades públicas y privadas especializadas en la enseñanza del idioma quechua para que los Defensores Públicos; requerir a la Dirección General de la Defensa Pública y acceso a la Justicia la convocatoria para Defensores Públicos en la cantidad que garantice un servicio de calidad, más Defensores Públicos.

A la Administración de la Dirección Distrital de Defensa Pública Ancash:

Brindar todas las facilidades logísticas para la implementación del programa de capacitación a los defensores públicos en Ancash; garantizar la asignación de materiales de escritorio en la cantidad necesaria que constituya un soporte material suficiente para el cumplimiento de las funciones del Defensor Público; gestionar con sus superiores la asignación de viáticos para el cumplimiento de las funciones de los Defensores Públicos; Optimizar los recursos asignados para el cumplimiento de su encargo. De tal suerte que, aún sea insuficiente para cumplir con los constantes requerimientos de los trabajadores cumpla con garantizar un mínimo de aquellos lo que significaría un cumplimiento eficiente de su accionar en cumplimiento de su función.

A los Defensores Públicos de Ancash:

Brindar un servicio eficiente con los recursos asignados, optimizándolos de tal forma que aún no se cuente con lo suficiente, los recursos ínfimos permitan cumplir con la labor encargada; informar mensualmente los casos que realmente constituyan trabajo realizado; fomentar las juntas de abogados para resolver casos complejos, dejar de lado la autosuficiencia académica aparente. Servirá para optimizar la estrategia de defensa en solitario convirtiéndola en cooperativa; dejar de lado el empirismo intuitivo y trabajar los

casos de una manera metódica y técnica. Utilizar estrategias de litigio permitirá ordenar el trabajo y depurar información inútil que no coadyuve a visualizar el objetivo necesario, que es una excelente defensa.

VII. PROPUESTA

Título: propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash.

I. Datos generales

1.1. Institución: Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ancash

1.2. Jurisdicción: Distrito Judicial de Ancash

1.3. Dirección: Jr. Simón Bolívar 791, Huaraz

1.4. Distrito: Huaraz

1.5. Provincia: Huaraz

1.6. Departamento: Ancash

1.7. Teléfono: 043 - 424699

1.8. Equipo directivo:

a) Director Distrital: Abg. Espada Narváez, Luis Alfredo

b) Coordinador: Abg. Carlos Augusto Anaya López

c) Administradora: Lic. Nilza Sandra Reyes Vilca

1.9. Equipo de coordinación:

a) Mg. Jorge Gim Espinoza Torres

II. Presentación/descripción de la propuesta

La presente propuesta se fundamenta por su necesaria implementación de un programa de mejora del servicio de Defensa Pública Penal en la Dirección Distrital de Ancash, que incluye a sus 16 Provincias que conforman el Distrito Judicial de Ancash.

El programa de mejora implica desarrollar un conjunto de actividades de capacitación consistentes en talleres, charlas y mesas temáticas para los Defensores Públicos y personal

administrativo con la finalidad de hallar condicionamientos y mejorar el servicio integral de Defensa Pública. Asimismo, aquellas capacitaciones serán orientadas para mejorar el servicio público que se brinda respecto de cada operador en la Institución de Defensa Pública. Fortalecer las coordinaciones interinstitucionales entre todos los operadores jurisdiccionales de Ancash para mejorar el servicio de administración de Justicia, así repercutirá directamente hacia el servicio de defensa que se brinda. De tal forma que, consensuada la problemática del servicio en esta parte del país será enviada a la Dirección General en pro de la solución de los problemas, de hallarlos.

Se contará con la participación de profesionales especializados en temas de calidad de atención y servicio al cliente, tanto de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia como de empresas privadas especializadas en dichos temas.

III. Justificación

Teórica

El servicio de Defensa Pública se entiende como aquel servicio que se brinda a todas las personas de escasos recursos o a quienes la norma los considere de forma expresa como beneficiarios directos (MINJUS, s.f.).

Asimismo, es importante en este acápite referirse al enfoque de la Gestión Pública sobre el servicio al ciudadano. Para el estudio lo constituye el Acceso a la Justicia que es uno de los objetivos de mayor importancia en la Defensa Pública. En ese sentido Binder, Cordero & Hartman (2005) postulan que en tanto el Estado tenga en su sistema la persecución punitiva, se le debe otorgar al ciudadano la misma posibilidad de defenderse ante ese ataque. Por esa razón, la Defensa Pública penal se convierte en un aliado importante de ese sector al que se dirige el ataque del Estado persecutor.

Desde su perspectiva Capelletti (2018) menciona que, en un sistema de igualdad de oportunidades se debe materializar en la realidad el Derecho al acceso a la Justicia, no solamente como un Derecho enunciativo, sino como un Derecho palmario y contrastable en la vida diaria.

Como se ha podido notar, no se trata de referirse a un servicio de Defensa Pública como uno pético jurídico, todo lo contrario. Se busca orientar el marco conceptual hacia el mismo servicio como tal que se brinda por el Derecho que lo precede, el Derecho a la

Defensa. En tal sentido, se debe tener en cuenta que no es un servicio cualquiera, sino Público, de servicio Público. Definir al servicio público guarda muchas reservas, porque en la actualidad existen posiciones en controversia. Precisan algunos autores que el servicio público es un concepto que ha entrado en crisis. Sin embargo, se trata de apuntar a algunas ideas que pueden contornear la definición a la que deseamos llegar. Se precisa que es una aspiración de servir de medio para el resarcimiento de las necesidades sociales mediante una acción o prestación estatal de forma continua y regular (Gonzales-Varas, 1996). Desde otro punto de vista Fernández (1995) indica algo similar a Gonzales – Varas, sobre la continuidad y permanencia de la actividad que está destinada a satisfacer las necesidades de todos quienes son gobernados y en beneficio directo de ellos, pero con la particularidad de que un servicio debe estar escrutado por parámetros de bueno o mal servicio. En tal entendido, podríamos afirmar que un punto en común es la calidad del servicio cuando se afirma un concepto de servicio público, o por lo menos se considera que va en esa orientación.

Bajo los criterios esgrimidos en líneas precedentes, se debe atender a un concepto muy recurrente, y más en el sector privado, aunque el sector público se va acomodando a aquella condición ineludible del servicio, la calidad. La calidad del servicio tiene un fundamento concreto y medible en una serie de normas y parámetros internacionalmente establecidos y aceptados por las empresas y las instituciones a nivel de todo el mundo. En tales ideas, la calidad o si nos referimos a la gestión de la calidad, se tienen, necesariamente a las normas ISO (International Standardization Organization) el cual es un conglomerado de actores de todos los países cuyo objetivo es el desarrollo de la regulación que estandarice sus áreas de dominio (Destino negocio, 2015). El cliente es lo más importante para ISO, todas las acciones y actividades de las agrupaciones deberán estar a la vanguardia de la variable y creciente satisfacción de aquellas necesidades, aquellas medidas le significarán el éxito (The British Standards Institution, s.f.).

No solamente la calidad se puede medir por parámetros previamente establecidos como se ha desarrollado teóricamente, más bien se considera que a la par existen otras formas en esta labor de defensa o para la prestación del servicio de defensa a un eventual cliente. Sin lugar a dudas es la defensa misma o el ejercicio del Derecho a la defensa que toda persona tiene en el contexto de un proceso penal, aquel Derecho implica un servicio, ese servicio por el ejercicio del Derecho mismo debe ser de muy buena calidad. Es decir, el Derecho a contar con un Defensor idóneo y muy bien capacitado. En tal sentido Ferrajoli (1995) dice que no

hay prueba sin una adecuada defensa, lo que se trasunta de décimo postulado; sin duda se refiere a una defensa de calidad. De la misma forma, Luna (2011) propicia la defensa buena, esa defensa que bajo un sistema acusatorio se debe dejar notar; por lo mismo debe ser una defensa que sea asumida por un profesional capaz. Aproximándose a lo dicho por Luna, López (2015) postula a una defensa privada o particularizada más bien respecto de los intereses del cliente, aún sea Pública su defensa, porque no defiende a todos, sino al que representa, a uno solamente.

En esa línea de ideas se debe advertir que el Derecho de defensa constituye un Derecho irrenunciable. Por tal razón, si no pudiera pagar un abogado privado, se le designará uno Público por el que se garantiza el efectivo acceso a ese Derecho como servicio. Empero, el servicio de Defensa Pública no necesariamente es siempre de calidad, o en los términos antes referidos responde a una expectativa de muy buen servicio, aún no necesariamente lo sea. En relación a ello Binder (2015) postula que en tanto el Estado tenga en su sistema la persecución punitiva, se le debe otorgar al ciudadano la misma posibilidad de defenderse ante ese ataque. Por esa razón, la Defensa Pública penal se convierte en un aliado importante de ese sector al que se dirige el ataque del Estado persecutor.

En consecuencia, cuando se hace alude al servicio de Defensa Pública, no solamente se hace referencia al servicio propiamente dicho, sino que también se debe tomar en consideración los mecanismos administrativos de la institución en tanto parte integral de la gestión pública. Es precisamente en ese punto donde se pretende hurgar en el análisis integral del propio servicio de Defensa Pública a fin de encontrar los aspectos deficitarios o débiles, desde la propia perspectiva funcional y administrativa de los defensores públicos en esta parte del país, Ancash. En esta línea de ideas, un análisis cuantitativo y cualitativo del servicio de Defensa Pública servirá para diseñar una propuesta coherente que mejore este servicio, negativamente percibido por la población y por la propia opinión pública.

Práctica

El servicio público de Defensa Pública está dirigida directamente a la prestación de un servicio hacia el ciudadano de escasos recursos que ha sido denunciado, procesado y condenado. Digamos en general, para quien requiere un patrocinio legal, dicho servicio atraviesa diversos problemas para brindarse de manera eficiente tanto a nivel funcional como

a nivel gerencial. Todo ello, finalmente permite llegar a una conclusión cerrada como una buena o mala atención de este servicio a la ciudadanía, en aquellos estrictos términos.

Por lo tanto, el presente programa ayudará a resolver los problemas prácticos de la Institución de la Defensa Pública. Existen las deficiencias en el servicio y se plantean alternativas de solución que se le brindará desde una perspectiva del Defensor Público, no de la Gerencia, no del Gestor, que acomoda la institución a modo de ventaja política o personal. En tal sentido, aquellos problemas prácticos que se visualiza desde la óptica gerencial, será mejor entendida con el complemento que se brindará desde la perspectiva de la práctica o realidad empírica que se ha obtenido de la investigación lleva a cabo en el año 2018.

Normativa

El macro legal del servicio de Defensa Pública se organiza como sigue:

- Constitución Política del Perú.
- Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica).
- Ley N° 29360 – Ley del Servicio de Defensa Pública.
- Decreto Supremo N° 013-2009-JUS- Reglamento de la Ley N° 29360 - Ley del Servicio de Defensa Pública.
- Decreto Legislativo N° 957 – Nuevo Código Procesal Penal.
- Decreto Legislativo N° 1407 - que fortalece el servicio de Defensa Pública del 11 de setiembre de 2018.

IV. Diagnóstico

Se cuenta con un estudio previo, titulado “Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018”, realizado por el Mg. Jorge Gim Espinoza Torres, en el programa de Doctorado de la Universidad César Vallejo en Huaraz, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

- a) El servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash, desde la perspectiva de los propios Defensores Públicos muestra que el 50% de Defensores Públicos perciben como Medianamente Eficaz el servicio de defensa pública en

Ancash, mientras que el 45,5% la percibe como Medianamente Ineficaz, y un 4,5% como Ineficaz (tabla 2). Asimismo, la tabla 3, muestra que el 51% de los defensores varones percibe el servicio de defensa pública como Medianamente Eficaz, mientras que de las mujeres el 53,8% lo percibe como Medianamente Ineficaz.

- En la dimensión Acceso a la Justicia, el 50% de los defensores públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz del Acceso a la Justicia, y el 43,2% la percibe como Medianamente Ineficaz.
 - En la dimensión Derecho a la Defensa, el 45,5% de Defensores Públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz del Derecho a la Defensa, y el 43,2% la percibe como Medianamente Ineficaz, sólo el 6,8% la percibe como Eficaz.
 - En la dimensión Inclusión social, el 47,7% de Defensores Públicos percibe como Medianamente Eficaz, en tanto que el 40,9% la percibe como Medianamente Ineficaz.
- b) Las razones que condicionan el servicio de Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Áncash, según la percepción del equipo de Defensores Públicos son:
- En cuanto al Acceso a la Justicia: el Poder Judicial requiere la participación de un Defensor Público mediante varios medios de comunicación, lo que duplica innecesariamente la asignación del personal en las audiencias; asimismo, la Policía no informa los derechos a los detenidos antes de requerir a la defensa pública; finalmente, el Ministerio Público no entrega oportunamente los actuados al Defensor Público para ejercer la defensa correcta del investigado.
 - En cuanto al Derecho a la Defensa: los defensores públicos tienen una excesiva carga administrativa propia del personal auxiliar; se cuenta con una necesidad de capacitación constante a los defensores públicos; existe la necesidad de mejores canales de diálogo e independencia funcional.
 - En cuanto a la Inclusión Social: la logística institucional es insuficiente para una atención eficiente; se hace necesario la capacitación a los asistentes sociales para una eficiente evaluación socioeconómica del usuario; y, existe escasa capacitación en lengua quechua que impide una correcta atención a este grupo de usuarios.

c) Se propone los siguientes lineamientos estratégicos para mejorar el servicio de Defensa Pública en Áncash:

- Capacitaciones a los defensores públicos en temas relacionados a: calidad de atención al público, comunicación asertiva con el usuario, dominio de la lengua quechua.
- Talleres con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial a fin de mejorar los canales de comunicación y evitar duplicidad de defensores públicos en los requerimientos oficiales.
- Conversatorios y mesas temáticas entre los defensores públicos de la dirección distrital Áncash con los directivos de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia a fin de mejorar la logística institucional en aras de mejorar el servicio.

V. Objetivos

General:

Aplicar el programa de mejora del servicio de Defensa Pública y acceso a la Justicia de la Dirección Distrital de Áncash.

Específicos:

- a) Mejorar el desempeño de los Defensores Públicos penales de la Dirección Distrital Ancash sobre el Acceso a la Justicia, el Derecho a la Defensa y la Inclusión Social.
- b) Mejorar los canales de comunicación entre la Defensa Pública y las instituciones operadoras de justicia: Poder Judicial, Ministerio Público y Policía Nacional del Perú.
- c) Mejorar la atención de los usuarios mediante las actividades específicas de capacitación.
- d) Lograr la sensibilización de las altas autoridades del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y de la Dirección Nacional de Defensa Pública y Acceso a la Justicia a fin de lograr mayor independencia funcional y administrativa.

VI. Planteamiento de alternativas

El programa de mejora del servicio de Defensa Pública Penal en Áncash, respondiendo a la necesidad de brindar un mejor servicio al público usuario o posible usuario, se plantea en la siguiente matriz de actividades:

Matriz del Programa de mejora del Servicio de Defensa Pública Penal en Huaraz

ACCESO A LA JUSTICIA				
Problema	Objetivo	Acciones	Participantes	Resultado esperado
Deficiente coordinación inter institucional	Mejorar los canales de comunicación con los operadores de justicia	Mesas temáticas	Defensores Públicos, Jueces, Fiscales y Policías	Mejores comunicaciones entre instituciones para la asistencia de los Defensores Públicos en diligencias y audiencias
Escaso conocimiento del servicio de defensa pública y sus beneficios	Mejorar el nivel de conocimiento sobre la Defensa Pública y sus beneficios	Folletos informativos y orientación al usuario	Defensores públicos y personal administrativo	La población se encuentra mejor informada sobre la naturaleza del servicio de la Defensa Pública y sus beneficios
Deficiente gestión institucional	Mejorar la gestión institucional y administrativa	Charlas	Personal administrativo	Una gestión más eficiente con logística al servicio del Defensor Público
DERECHO A LA DEFENSA				
Demasiada carga administrativa a los Defensores Públicos	Mejorar el desempeño funcional del defensor público	Mesas temáticas	Defensores públicos y personal administrativo	Reducción del trabajo administrativo por parte de los Defensores Públicos
Débil eficiencia en el servicio	Mejorar la eficiencia del servicio de defensa pública	Talleres	Defensores públicos	Defensores Públicos más capacitados y con comunicación asertiva hacia los usuarios
Inadecuada independencia funcional	Mejorar el respeto a la independencia funcional de la Defensa Pública	Mesas temáticas	Director y coordinador de la Defensa Pública, representantes del Poder Judicial, Ministerio Público y Policía Nacional del Perú	Mayor respeto y consideración hacia la independencia funcional de la Defensa Pública por parte del PJ, MP y PNP.
INCLUSIÓN SOCIAL				
Deficiente desconcentración logística	Mejorar los canales de comunicación con la alta dirección	Mesas temáticas	Defensores Públicos y representantes de la alta dirección	Asignación de mejores recursos administrativos, financieros y logísticos.
Deficiente manejo de la gratuidad del servicio	Mejorar el sistema de evaluación para la gratuidad del servicio	Charlas	Personal administrativo y Asistentes Sociales	Evaluación más eficiente para el otorgamiento de la gratuidad del servicio
Escasa consideración a la diversidad cultural	Mejorar la comunicación intercultural	Talleres	Defensores públicos y personal administrativo	Dominio del quechua por parte del personal de la Defensa Pública

VII. CRONOGRAMA

El cronograma para el desarrollo del presente programa de mejora del servicio de Defensa Pública en Ancash se desarrollará en función de las disposiciones de la Dirección Distrital y de las autorizaciones de la alta dirección. Se llevará a cabo una actividad por semana, donde cada actividad tendrá una duración de 3 horas como mínimo y de 6 horas como máximo.

OBJETIVO	ENERO					FEBRERO			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
Mejorar los canales de comunicación con los operadores de justicia	X								
Mejorar el nivel de conocimiento sobre la Defensa Pública y sus beneficios		X							
Mejorar la gestión institucional y administrativa			X						
Mejorar el desempeño funcional del Defensor Público				X					
Mejorar la eficiencia del servicio de Defensa Pública					X				
Mejorar el respeto a la independencia funcional de la Defensa Pública						X			
Mejorar los canales de comunicación con la alta dirección							X		
Mejorar el sistema de evaluación para la gratuidad del servicio								X	
Mejorar la comunicación intercultural									X

VIII. MONITOREO Y EVALUACIÓN

ACCESO A LA JUSTICIA			
Objetivo	Acciones	Indicador	MES/SEMANA

Mejorar los canales de comunicación con los operadores de justicia	Mesas temáticas	Mejores comunicaciones entre instituciones para la asistencia de los defensores públicos en diligencias y audiencias	Enero/ Semana 1
Mejorar el nivel de conocimiento sobre la Defensa Pública y sus beneficios	Folletos informativos y orientación al usuario	La población se encuentra mejor informada sobre la naturaleza del servicio de la Defensa Pública y sus beneficios	Enero/ Semana 2
Mejorar la gestión institucional y administrativa	Charlas	Una gestión más eficiente con logística al servicio del defensor público	Enero/ Semana 3
DERECHO A LA DEFENSA			
Mejorar el desempeño funcional del defensor público	Mesas temáticas	Reducción del trabajo administrativo por parte de los defensores públicos	Enero/ Semana 4
Mejorar la eficiencia del servicio de defensa pública	Talleres	Defensores públicos más capacitados y con comunicación asertiva hacia los usuarios	Enero/ Semana 5
Mejorar el respeto a la independencia funcional de la Defensa Pública	Mesas temáticas	Mayor respeto y consideración hacia la independencia funcional de la Defensa Pública por parte del PJ, MP y PNP.	Febrero/ Semana 6
INCLUSIÓN SOCIAL			
Mejorar los canales de comunicación con la alta dirección	Mesas temáticas	Asignación de mejores recursos administrativos, financieros y logísticos.	Febrero/ Semana 7
Mejorar el sistema de evaluación para la gratuidad del servicio	Charlas	Evaluación más eficiente para el otorgamiento de la gratuidad del servicio	Febrero/ Semana 8
Mejorar la comunicación intercultural	Talleres	Dominio del quechua por parte del personal de la Defensa Pública	Febrero/ Semana 9

IX. VIABILIDAD

En cuanto a la viabilidad del programa se requerirá del asentimiento en el primer filtro, el titular de la Dirección Distrital de Áncash. Para ello, se presentará los resultados de la investigación realizada por el Mg. Jorge Gim Espinoza Torres, Defensor Público penal de la sede de Huaraz

Posteriormente, dependerá de la Dirección general o más bien de su titular con sede en la ciudad de Lima, se otorgue la viabilidad una vez elevado el proyecto. Finalmente, y luego de ser entregada a la Dirección General, la propuesta, será evaluada para su ejecución.

REFERENCIAS

- Alam, K., Imran, S. (2015). La brecha digital y la inclusión social entre los migrantes refugiados: un caso en la Australia regional. *Tecnología de la información y personas*, 28 (2), 344-365. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-04-2014-0083/full/html>
- Acuerdo Nacional por la Justicia. (2017). Declaración conjunta de las instituciones que conforman el sistema peruano de Justicia. Recuperado de: <http://www.justiciaviva.org.pe/new/wpcontent/uploads/2016/11/AcuerdoNacionalporlaJusticiaCompleto.pdf>
- Atkinson, A., Guio, A., y Marlier, E. (2017). *Seguimiento de la inclusión social en Europa*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Frank_Vandenbroucke/publication/317358908_Individual_employment_household_employment_and_risk_of_poverty_in_the_EU_A_decomposition_analysis/links/59368e07aca272fc5572a4e0/Individual-employment-household-employment-and-risk-of-poverty-in-the-EU-A-decomposition-analysis.pdf
- Araujo-Oñate, R. (2011). Acceso a la justicia y tutela judicial efectiva. Propuesta para fortalecer la justicia administrativa. Visión de derecho comparado. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 13(1), 247-291. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/733/73318918009.pdf>
- Albornoz, I. (2015). *El acceso a la justicia a la luz del Estado social de derecho en Colombia. Revista Científica " General José María Córdova"*, 13(16), 81-103. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476247224005.pdf>
- Andalucía Solidaria. (s.f.). *Inclusión social*. Asociación Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional. Recuperado de <http://www.andaluciasolidaria.org/que-hacemos/inclusion-social>
- Ardito, W. (2010). *La Promoción del acceso a la justicia en las zonas rurales (Tesis de Maestría)*. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1399/ARDITO_WILFREDO_PROMOCION.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ayuda Legal. (s.f.). *¿Qué es el acceso a la justicia?* (Ayuda Legal PR) Recuperado de <https://ayudalegalpr.org/resource/qu-es-el-acceso-a-la-justicia?ref=1w2e1>

Beltrán, A. (2007). *El derecho de defensa y asistencia jurídica en los procesos penales ante la Corte Penal Internacional (Tesis Doctoral)*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10432/beltran2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Birgin, H., Kohen, B., & Abramovich, V. (2006). *Acceso a la justicia como garantía de igualdad: instituciones, actores y experiencias comparadas*. Editorial Biblos. Recuperado de: https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=acceso+a+la+justicia

Binder, A. (2015). *La reforma de la justicia penal: Entre el corto y el largo plazo*. Recuperado de <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5254/binder-ref-justicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Binder, A., Cordero, L. & Hartman, M. (2005) *el manual de defensoría penal pública para américa latina y el caribe*, Documento del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.

Buchanan, S., & Nooe, R. (2017). Definir el trabajo social dentro de la defensa pública holística: desafíos e implicaciones para la práctica. *Trabajo social*, 62 (4), 333-339. Recuperado de <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/62/4/333/4057085>

Baralt, S. (2016). La defensa penal de oficio. *Revista de Derecho, Empresa y Sociedad (REDS)*, (9), 178-189. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6140638>

Cappelletti, M. (2018). *Estudio del derecho y tirocinio profesional en Italia y Alemania*. Santiago: Ediciones Jurídicas Olejnik.

Chávez, E., & Zuta, E. (2015). *El acceso a la justicia de los sectores pobres a propósito de los consultorios jurídicos gratuitos PUCP y la recolecta de PROSODE (Tesis de*

- Maestria*). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5925/CHAVEZ_ELIZABETH_ZUTA_ERIKA_ACCESO_PROSODE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casal, J., Roche, C., Richter, J., & Hanson, C. (2016). *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia*. Recuperado de: <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/502/Derechoshumanosequidadyaccesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárcova, C. (2016). *Acceso a la justicia: exclusión y aculturación*. Revista de opinion jurídica. Recuperado de: http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3800/Aceso_a_la_justicia_exclusion_y_aculturacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, O. (2015). *Defensa a la Defensa y Abogacía en México*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas. Universidad Autónoma de México.
- Cotázar, J. (2002). *Oportunidades y limitaciones para la reforma del Estado en el Perú de los años 90 (Tesis Doctoral)*. Consorcio de investigación económico y social. Recuperado de <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/oportunidades-y-limitaciones-para-la-reforma-del-estado-en-el-peru-de-los-anos-90.pdf>
- Cox, S. (2006). *Acceso a la Justicia: Realidades, Tendencias y Propuestas*. Recuperado de <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3790/serieAccesoalaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clarke, A., Williams, J., y Wydall, S. (2016). Acceso a la justicia para víctimas / sobrevivientes de maltrato a personas mayores: un estudio cualitativo. *Política social y sociedad*, 15(2), 207-220. <https://www.cambridge.org/core/journals/social-policy-and-society/article/access-to-justice-for-victimssurvivors-of-elder-abuse-a-qualitative-study/7CF7AC414B88AE4AF4AB89318C724FA5>
- Destino negocio. (2015). *Qué es y para qué sirve la norma ISO 9001:2015*. Destino negocio. Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/que-es-y-para-que-sirve-la-norma-iso-90012015/>

- Davies, A., & Worden, A. (2017). Gobernanza local y política redistributiva: explicando el financiamiento local para la defensa pública. *Law & Society Review*, 51 (2), 313-345. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/lasr.12266>
- Ferrajoli, L. (1995). *Derecho y razón. Teoría del garantismo penal*. Madrid: Editorial Trotta.
- Fix, H., & Suárez, A. (2015). Towards quality in public defense. The new institutional design of public defenders' offices in the mexican states. *Revista Cuestiones constitucionales*(32). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n32/n32a6.pdf>
- Flynn, E. (2016). *¿Justicia para discapacitados?: Acceso a la justicia y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Routledge. Recuperado de: <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781315577432>
- Fernández, J. (1995). *Derecho Administrativo (Servicios Públicos)*. México: Editorial Porrúa.
- Fuentes, A. (2005). *Justicia e Inclusión Social en la Comunidad Andina*. Comunidad andina. Recuperado de <http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=2199&accion=detalle&cat=DI&title=justicia-e-inclusion-social-en-la-comunidad-andina>
- Garrido, A. (2012). Social justice in the dialectical social inclusion/exclusion. *Revista Integra Educativa*, 5(2). Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rieiii/v5n2/v5n2a11.pdf>
- Gimeno, V. (1997). *Derecho procesal penal*, Colex, Madrid.
- González-Varas, S. (1996). *El derecho administrativo privado*. Madrid: Editorial Montecorvo S.A.
- Heim, S. (2014). *Mujeres y acceso a la justicia. De la traición formalista del derecho a un derecho no androcéntrico (Tesis Doctoral)*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/134680/sdh1de1.pdf?sequence=1>

- Hernández, F. (2012). El derecho a defensa. *Revista Jurídica de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, 1(1), 2 - 27.
- Hernández, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia (Tesis de Maestría)*. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6209/HERNANDEZ_RIOS_LOURDES_MAGALY_CONSULTORIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Insignares, S. (2015). *El acceso a la justicia a partir del mecanismo de solución de controversias previsto en el TLC COL-USA*. *Revista de Derecho*, (43), 197-236. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/7477/6748>
- La Rosa, J. (2009). Access to justice as a condition for a judicial reform seriously. *Revista de la facultad de derecho - PUCP*(62). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656153008>
- Liu, J. (2016). *Teoría del paradigma asiático y acceso a la justicia*. *Revista de Justicia Criminal Contemporánea* , 32 (3), 205-224. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1043986216656681>
- López, M. (2015). *Asistencia legal y defensa pública*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Recuperado de <https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/126diegogarciasayan.pdf>
- Lucas, L. (2018). Litigios de defensa pública: una visión general. *Indiana Law Review* , 51 (1), 89. https://readingroom.law.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3613&context=faculty_pub
- Luna, J. (2011). Introducción y Características Generales del Nuevo Sistema de Justicia Penal. *Revista del Instituto de la Judicatura Federal*. Recuperado de

<https://www.ijf.cjf.gob.mx/examenaptitud/2015/selecciondepersonal/Luna%20Castro%20J%C3%B3se%20Nieves%20Fundamentos%20del%20nuevo%20sistema%20de%20justicia%20penal.pdf>

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext

Legislativo, I. (2008). El derecho de defensa en el nuevo modelo procesal penal. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/02/ivvv.htm>

Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe. (s.f.) Documento del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Recuperado de: <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2784/MANUALDEDEFENSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS. (s.f.). *Manual para la implementación de políticas con enfoque basado en derechos humanos: Guía metodológica y estudios de casos*. Recuperado de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r32373.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. (s.f.). *Defensa Pública y Acceso a la Justicia - MINJUS*. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú) Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1031>

Organización de las Naciones Unidas – ONU. (s.f.). *Acceso a la justicia*. (Organización de las Naciones Unidas) Recuperado de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

Pazmiño, E. (2016). La naturaleza garantista de la defensa pública (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5097/1/T2010-MDE-Pazmi%C3%B1o-La%20naturaleza.pdf7>

- Primus, E. (2017). Los abogados defensores y la defensa pública. *Consejo de Defensa y Defensa Pública, en la Academia para la Justicia, un informe sobre becas y reforma de la justicia penal (Erik Luna ed., 2017, de próxima publicación)*. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2991845
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2005). *Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia*. Recuperado de <http://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Manual-Policas-Publicas.pdf>
- Rhode, D. (2000). Acceso a la justicia. *Fordham L. Rev.* , 69 , 1785. Recuperado de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/flr69&div=65&id=&page=>
- Mora, S., Gómez, J., & Orozco, L. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves SA de Cúcuta. *Mundo Fesc*, 5(9), 64-68. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Documents/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesQueInfluyenEnElComportamiento-5286658.pdf>
- Sánchez, R. (2014). *Terrorismo y derecho de defensa. de la garantía de los derechos fundamentales a la investigación penal contraterrorista (Tesis Doctoral)*. Recuperado de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/18627/raul_sanchez_gomez_tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandys, M., y Pruss, H. (2017). Correlatos de satisfacción entre clientes de una agencia de defensa pública. Recuperado de: https://kb.osu.edu/bitstream/handle/1811/80799/OSJCL_V14N2_431.pdf
- Sánchez, S. (2014). *Los derechos fundamentales de acceso a la justicia e igualdad de la víctima en el código procesal penal (Tesis Doctoral)*. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/981/1/SANCHEZ_SILVIA_DERECHOS_FUNDAMENTALES_JUSTICIA.pdf
- Simplican, C., Líder, G., Kosciulek, J., y Leahy, M. (2015). Definición de inclusión social de personas con discapacidades intelectuales y de desarrollo: un modelo ecológico

- de redes sociales y participación comunitaria. *Investigación en discapacidades del desarrollo* , 38 , 18-29. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0891422214004223>
- Sapon, M. (2013). Inclusion as if we meant it: a social justice perspective. *Revista de Investigación en Educación*, 11(3), 57 - 70.
- Subirats, J. (2004). Poverty and social exclusion. An analysis of Spanish and European reality. *Revista Colección Estudios Sociales*(16), 10 - 32.
- The British Standards Institution. (s.f.). *Revision ISO 9001:2015*. (The British Standards Institution) Recuperado de <https://www.bsigroup.com/es-PE/gestion-de-calidad-iso-9001/revision-iso-9001/>
- Torres, S. (2008). ¿El derecho de defensa: una garantía que realmente se respeta? *Revista Oficial de Poder Judicial*, 2(1). Recuperado de: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/a7fc318043eb7b8fa7abe74684c6236a/15.+Doctrina+Nacional+-+Juristas+-+Sylvia+Torres+Morales.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a7fc318043eb7b8fa7abe74684c6236a>
- Velarde, A. (2015). *La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú (Tesis Doctoral)*. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/95996/TAVT1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wallace, J. (2018). El acceso a la ayuda legal es un servicio humano. *Fordham L. Rev. Online* , 87 , 162. Recuperado de: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/resgest9&div=25&id=&page=>
- Zambrano, S. (2016). El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva en relación con la seguridad ciudadana en Ecuador. *Tla-melaua*, 9(39), 58-78. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-69162016000100058&script=sci_arttext&tlng=pt

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° de ítems	Opciones de respuesta					Metodología	Población/muestra	Marco teórico	Marco concept	
							MM (1)	M (2)	IR(3)	B(4)	MB (7)					
¿Cómo mejorar el servicio de Defensa Pública en la Dirección Distrital de Áncash, 2018?	<p>OBJETIVO GENERAL Elaborar una propuesta de servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Analizar el servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Huaraz en sus dimensiones de acceso a la justicia, derecho de defensa e inclusión social.</p> <p>Identificar las razones que condicionan el servicio de defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash, según la percepción del equipo de dirección y personal administrativo.</p> <p>Diseñar lineamientos estratégicos como propuestas para mejorar el servicio de Defensa Pública en Ancash</p>	<p>No se formula hipótesis, porque según Hernández et al. (2014) “Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyos planteamientos define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho” (p. 104).</p>	Servicio de Defensa Pública	Acceso a la Justicia	Coordinación interinstitucional	1-4						<p>METODOLOGÍA: A: Enfoque metod. Mixta: Cuantitativa - Cualitativa</p> <p>TIPO: Descriptiva - Propositiva</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal descriptivo simple</p> <p>M ---O ---- P</p> <p>M: Muestra de estudio O. Descripción de la variable P: Propuesta de mejora</p>	<p>Conformada por la población censal de: 16 defensores públicos de la Dirección Distrital de Ancash.</p>	<p>Defensa Pública</p> <p>Antecedentes.</p> <p>Defensa Pública penal</p> <p>Organización de la Defensa Publica</p> <p>Acceso a la justicia</p> <p>Servicio Público</p> <p>Servicio de Defensa penal</p>	<p>Defensa Pública</p> <p>Servicio de defensa pública</p>	
					Conocimiento del servicio y beneficios	5										
					Gestión de la Institución	6-12										
				Derecho a la Defensa	Separación de tareas administrativas y funcionales	13-14										
					Eficacia	15-18										
					Independencia funcional	19-22										
				Inclusión social	Desconcentración	23-24										
					Gratuidad	25-27										
					Diversidad cultural	28-30										

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

Código:

Estimado (a):

La presente escala valorativa permitirá conocer el servicio de Defensa Pública y acceso a la Justicia en Ancash. En tal sentido, permitirá medir la eficacia del servicio que se brinda.

La información requerida es con fines de investigación y anónima por lo que se le solicita responder con la verdad.

Instrucciones: La actividad consiste en marcar con una “X” una de todas las opciones que se han planteado. Esto es a efectos de conocer su particular apreciación del servicio público de Defensa que brinda la Defensa Pública de Ancash, se propone la siguiente escala:

Muy bueno	Bueno	regular	Malo	Muy malo
MB	B	R	M	MM

Se debe recordar que no existen alternativas incorrectas o correctas. La información requerida es con fines de investigación y anónima por lo que se le requiere marcar las alternativas con toda sinceridad a cada afirmación.

Se le agradece por su colaboración

FECHA: / /

I. Coordinación interinstitucional		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la coordinación interinstitucional de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.					
3	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa pública respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.					
3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa pública respecto a la prevención de conflictos entre los operadores					
4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.					

II. Conocimiento del servicio y beneficios		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas el servicio y los beneficios de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.					
III. Gestión de la Institución		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la gestión institucional de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz					
7	El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica					
8	Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz					
9	El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública					
10	El tiempo en que se demora resolver un caso penal					
11	El trato del Director de la Sede de Huaraz					
12	El trato de la Administradora de la Sede de Huaraz					
IV. Separación de tareas administrativas y funcionales		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la separación de tareas administrativas y funcionales de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
13	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos					
14	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos					
V. Eficacia		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la eficacia de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
15	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular					
16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público					
17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público					
18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público					
VI. Independencia funcional		Mu	Bue	Reg	Mal	0

Según tu percepción ¿Cómo evalúas la independencia funcional de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial					
20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público					
21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos					
22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado					
VII. Desconcentración		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la desconcentración de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
23	La organización de la Defensa Pública					
24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede					
VIII. Gratuidad		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la gratuidad de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
25	El servicio gratuito de la Defensa Pública					
26	La evaluación socioeconómica					
27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos					
IX. Diversidad cultural		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Según tu percepción ¿Cómo evalúas la diversidad cultural de la Defensa Pública en cada una de los siguientes aspectos?						
28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma					
29	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres					
30	La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública					

¡Muchas gracias por su tiempo!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa: “servicio de Defensa Pública”		
Autor original:	Jorge Gim Espinoza Torres		
Dimensiones:	Acceso a la Justicia (12 ítems) Derecho a la Defensa (9 ítems) Inclusión social (9 ítems)		
N° de ítems	30		
Escala de valoración:	Muy Bueno (MB): 5 Bueno (B) : 4 Regular (R) : 3 Malo (M) : 2 Muy malo (MM) : 1		
Ámbito de aplicación:	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Dirección Distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Ancash.		
Administración:	Individual		
Duración:	10 minutos (en promedio)		
Objetivo:	Medir el nivel del servicio de la Defensa Pública - Huaraz.		
Validez:	Por juicio de expertos. Un Doctor Docente Universitario, una Magíster en Gestión Pública y Magister en Derecho y Ciencia Política. Para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evaluó la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta. Validez de constructo: que midió redacción, pertinencia, adecuación y comprensión, sometiéndolo al coeficiente V Aiken y Lawshe.		
Confiabilidad:	Muestreo no probabilístico incidental, la muestra de estudio piloto fue aplicado a 12 Defensores Públicos de las Provincias de Carhuaz, Yungay y Huaylas. Mediante el método de consistencia interna y el programa estadístico SPSS 22 se procedió a calcular el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach. Del cálculo se obtuvo un nivel de confiabilidad del instrumento aceptable (Alfa=0,734).		
Elaborado	Mg. TORRES ESPINOZA, Jorge Gim		
Unidades de información:	Defensores Públicos de las Provincias de Carhuaz, Yungay y Huaylas.		
Organización:	Dimensión	N° de ítem	
	Acceso a la Justicia	1-12	
	Derecho a la Defensa	13-21	
	Inclusión social	22-30	
Niveles /Valores finales	Eficaz	120-150	32-66
	Medianamente eficaz	90-119	
	Medianamente ineficaz	60-89	
	Ineficaz	30-59	

Guía de entrevista en profundidad: Aspectos vulnerables del servicio de Defensa Pública

Estimado(a) _____

La presente entrevista, tiene por finalidad identificar los aspectos más resaltantes que usted resalte respecto del servicio que brinda la Defensa Pública hacia los usuarios en la Dirección Distrital Ancash - Huaraz; y a partir del cual, plantear lineamientos estratégicos para su mejora.

-
- Presentación y propósito de la evaluación del servicio de Defensa Pública al entrevistado.
 - Tiempo que viene trabajando como Defensor Público en general y en la Dirección Distrital de Ancash - Huaraz.

PREGUNTA CENTRAL

¿De acuerdo a su experiencia y antigüedad en la Defensa Pública, cuáles considera usted que son los principales aspectos que hace que el servicio de Defensa Pública no alcance estándares óptimos? A continuación, se le pide que comparta sus inquietudes sobre los siguientes temas:

1	Coordinación Interinstitucional	
2	Conocimiento del servicio y beneficios	
3	Gestión de la Institución	
4	Separación de tareas administrativas y funcionales	
5	Eficacia	
6	Independencia funcional	
7	Desconcentración	
8	Gratuidad	
9	Diversidad cultural	

Se le agradece su colaboración

Anexo 3. Constancia de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones	
				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA	ACCESO A LA JUSTICIA	Coordinación Interinstitucional	1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.						X				X		X		
			2	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.								X		X		X		
			3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores								X		X		X		
			4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.								X		X		X		
		Conocimiento del servicio y beneficios	5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.						X		X		X		X		
			Gestión de la Institución	6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz								X		X		X	
		7		El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica						X		X				X		
		8		Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz						X		X				X		
		9		El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública						X		X				X		
		10		El tiempo en que se demora resolver un caso penal						X		X				X		
		11		El trato del Director de la Sede de Huaraz						X		X				X		
		DERECHO	Separación de tareas administrativas y funcionales	13	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos						X		X		X		X	
14	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos								X				X		X			
Eficacia	15		La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular						X				X		X			

INCLUSIÓN SOCIAL		16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público									X		X			
		17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público									X		X			
		18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público									X		X			
	Independencia funcional	19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial								X		X				
		20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público								X		X				
		21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos								X		X				
		22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado								X		X				
	Desconcentración	23	La organización de la Defensa Pública								X		X				
		24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede								X		X				
	Gratuidad	25	El servicio gratuito de la Defensa Pública							X	X		X		X		
		26	La evaluación socioeconómica										X		X		
		27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos										X		X		
	Diversidad cultural	28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma										X		X		
		29	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres										X		X		
		30	La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública										X		X		



ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA

DNI: 27144066

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA				Observaciones y/o recomendaciones			
				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	II. REDACCIÓN		III. COMPRENSIBILIDAD			IV. ESENCIALIDAD		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	
SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA	ACCESO A LA JUSTICIA	Coordinación Interinstitucional	1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.						X		X		X		
			2	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.						X		X		X		
			3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores						X		X		X		
			4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.						X		X		X		
		Conocimiento del servicio y beneficios	5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.						X		X		X		
			Gestión de la Institución	6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz						X		X		X	
		7		El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica						X		X		X		
		8		Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz						X		X		X		
		9		El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública						X		X		X		
		10		El tiempo en que se demora resolver un caso penal						X		X		X		
		11		El trato del Director de la Sede de Huaraz						X		X		X		
		DERECHO A LA DEFENSA PÚBLICA	Separación de tareas administrativas y funcionales	12	El trato de la Administradora de la Sede de Huaraz						X		X		X	
	13			Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos						X		X		X		
	Eficacia		14	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos						X		X		X		
			15	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular						X		X		X		
			16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público						X		X		X		

INCLUSIÓN SOCIAL	Independencia funcional	17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público						X		X		X		
		18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público						X		X		X		
		19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial						X		X		X		
		20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público						X		X		X		
		21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos						X		X		X		
		22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado						X		X		X		
	Desconcentración	23	La organización de la Defensa Pública							X		X		X	
		24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede							X		X		X	
	Gratuidad	25	El servicio gratuito de la Defensa Pública							X		X		X	
		26	La evaluación socioeconómica							X		X		X	
		27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos							X		X		X	
	Diversidad cultural	28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma							X		X		X	
		29	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres							X		X		X	
		30	La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública							X		X		X	



 ROQUE WILMAR FLORIAN PLASEÑCIA
 DNI: 27144066

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa del servicio de Defensa Pública.

Objetivo: Medir el nivel de eficiencia del servicio de la Defensa Pública en Huaraz.

Dirigido a: Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Apellido y nombres del evaluador:

Florián Plasencia Roque Wilmar

Grado académico del evaluador:

Doctor en educación



Florián Plasencia Roque W.
Docente Asesor Metodológico
DR. EN EDUCACIÓN

DNI N°: 27144066.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones	
				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA	ACCESO A LA JUSTICIA	Coordinación Interinstitucional	1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.						X				X		X		
			2	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.										X		X		
			3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores										X		X		
			4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.										X		X		
		Conocimiento del servicio y beneficios	5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.						X		X		X		X		
			Gestión de la Institución	6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz									X			X	
		7		El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica								X			X			
		8		Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz								X			X			
		9		El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública								X			X			
		10		El tiempo en que se demora resolver un caso penal								X			X			
		11		El trato del Director de la Sede de Huaraz								X			X			
		12	El trato de la Administradora de la Sede de Huaraz								X		X					
	DERECHO A LA DEFENSA PÚBLICA	Separación de tareas administrativas y funcionales	13	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos						X		X		X		X		
			14	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos										X		X		
		Eficacia	15	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular							X			X		X		
			16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público									X		X			
			17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público									X		X			

INCLUSIÓN SOCIAL	Independencia funcional	18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público							X		X		X			
		19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial								X		X				
		20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público								X		X				
		21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos								X		X				
		22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado								X		X				
	Desconcentración	23	La organización de la Defensa Pública							X		X		X			
		24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede								X		X				
	Gratuidad	25	El servicio gratuito de la Defensa Pública							X		X		X			
		26	La evaluación socioeconómica								X		X				
		27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos								X		X				
	Diversidad cultural	28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma							X		X		X			
		29	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres								X		X				
		30	La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública								X		X				


 DNI N°: 41092053

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA						Observaciones y/o recomendaciones	
				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	II. REDACCIÓN		III. COMPRENSIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA	ACCESO A LA JUSTICIA	Coordinación Interinstitucional	1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.						X		X		X		
			2	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa pública respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.						X		X		X		
			3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa pública respecto a la prevención de conflictos entre los operadores						X		X		X		
			4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.						X		X		X		
	Gestión de la Institución	Conocimiento del servicio y beneficios	5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.						X		X		X		
			6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz						X		X		X		
			7	El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica						X		X		X		
			8	Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz						X		X		X		
			9	El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública						X		X		X		
			10	El tiempo en que se demora resolver un caso penal						X		X		X		
			11	El trato del Director de la Sede de Huaraz						X		X		X		
			12	El trato de la Administradora de la Sede de Huaraz						X		X		X		
DERECHO A DEFENSA PÚBLICA	Separación de tareas administrativas y funcionales	13	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos						X		X		X			
		14	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos						X		X		X			
	Eficacia	15	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular						X		X		X			

INCLUSIÓN SOCIAL		16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público						X		X		X		
		17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público						X		X		X		
		18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público						X		X		X		
	Independencia funcional	19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial							X		X		X	
		20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público							X		X		X	
		21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos							X		X		X	
		22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado							X		X		X	
	Desconcentración	23	La organización de la Defensa Pública							X		X		X	
		24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede							X		X		X	
	Gratuidad	25	El servicio gratuito de la Defensa Pública							X		X		X	
		26	La evaluación socioeconómica							X		X		X	
		27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos							X		X		X	
	Diversidad cultural	28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma							X		X		X	
29		Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres							X		X		X		
30		La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública							X		X		X		



 DNI N°: 41092053

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa del servicio de Defensa Pública.

Objetivo: Medir el nivel de eficiencia del servicio de la Defensa Pública en Huaraz.

Dirigido a: Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Apellido y nombres del evaluador:

Ascencios Romero Janeth Carmen

Grado académico del evaluador:

Magister



DNI N°: 41092053

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								Observaciones y/o recomendaciones	
				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA	ACCESO A LA JUSTICIA	Coordinación Interinstitucional	1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.						X		X		X		X		
			2	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.										X		X		
			3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores										X		X		
			4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.										X		X		
		Conocimiento del servicio y beneficios	5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.								X		X		X		
			Gestión de la Institución	6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz								X		X		X	
		7		El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica								X		X		X		
		8		Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz								X		X		X		
		9		El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública								X		X		X		
		10		El tiempo en que se demora resolver un caso penal								X		X		X		
		11		El trato del Director de la Sede de Huaraz								X		X		X		
		DERECHO A LA DEFENSA PÚBLICA	Separación de tareas administrativas y funcionales	13	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos								X		X		X	
	14			El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos						X		X		X				
	Eficacia		15	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular						X		X		X				
			16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público						X		X		X				
			17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público						X		X		X				
			18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público						X		X		X				

INCLUSIÓN SOCIAL	Independencia funcional	19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial							X		X		X		
		20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público									X		X		
		21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos									X		X		
		22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado									X		X		
	Desconcentración	23	La organización de la Defensa Pública							X		X		X		
		24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede									X		X		
	Gratuidad	25	El servicio gratuito de la Defensa Pública							X		X		X		
		26	La evaluación socioeconómica									X		X		
		27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos									X		X		
	Diversidad cultural	28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma							X		X		X		
		29	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres									X		X		
		30	La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública									X		X		


 DNI N°: 31622252

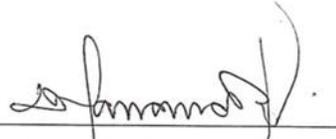
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Áncash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA				Observaciones y/o recomendaciones					
				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	II. REDACCIÓN		III. COMPRENSIBILIDAD			IV. ESENCIALIDAD				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO			
SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA	ACCESO A LA JUSTICIA	Coordinación Interinstitucional	1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.						X		X		X				
			2	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.						X		X		X				
			3	La coordinación del policía referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores								X		X		X		
			4	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.								X		X		X		
	Gestión de la Institución	Conocimiento del servicio y beneficios	5	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.							X		X		X			
			6	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz							X		X		X			
		7	El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica								X		X		X			
		8	Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz								X		X		X			
		9	El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública								X		X		X			
		10	El tiempo en que se demora resolver un caso penal								X		X		X			
		11	El trato del Director de la Sede de Huaraz								X		X		X			
		12	El trato de la Administradora de la Sede de Huaraz								X		X		X			
	DERECHO	Separación de tareas administrativas y funcionales	13	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos							X		X		X			
			14	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos							X		X		X			

INCLUSIÓN SOCIAL	Eficacia	15	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular						X		X		X		
		16	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público						X		X		X		
		17	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público						X		X		X		
		18	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público						X		X		X		
	Independencia funcional	19	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial							X		X		X	
		20	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público							X		X		X	
		21	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos							X		X		X	
		22	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado							X		X		X	
	Desconcentración	23	La organización de la Defensa Pública							X		X		X	
		24	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede							X		X		X	
	Gratuidad	25	El servicio gratuito de la Defensa Pública							X		X		X	
		26	La evaluación socioeconómica							X		X		X	
		27	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos							X		X		X	
	Diversidad cultural	28	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma							X		X		X	
		29	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres							X		X		X	
30		La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública							X		X		X		


 DNI N°: 31622252

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa del servicio de Defensa Pública.

Objetivo: Medir el nivel de eficiencia del servicio de la Defensa Pública en Huaraz.

Dirigido a: Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Huaraz

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Apellido y nombres del evaluador:

Gamarra Benites David Manuel

Grado académico del evaluador:

Magister


DNI N°: 31622252

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Se presenta la confiabilidad en fundamento del método del alfa de Cronbach, respecto a las dimensiones y la correlación ítem - total.

Matriz de datos de la muestra de estudio piloto para la confiabilidad del instrumento.

N°	Dimensión 1												Dimensión 2										Dimensión 3							
	Acceso a la Justicia												Derecho a la Defensa										Inclusión social							
	I1	I3	I4	I6	I8	I9	I11	I12	I14	I15	I16	I17	I1	I3	I5	I7	I8	I9	I11	I12	I14	I15	I1	I2	I5	I8	I9	I10	I11	I12
1	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	1	1	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	1	1	1	4	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3
3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3
4	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	2	1	3	3	3	5	2	3	2	2	1	3	1	2
5	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	2	4	2	3	2	1	1	2	4	4	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3
6	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	2	1	1	2	3	4	3	4	4	4	1	2	3	3	2	2
7	3	3	4	5	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	1	2	2	1	4	3	4	5	3	3	2	2	2	3	2	3
8	5	3	2	5	3	4	2	3	4	3	3	4	2	5	3	2	1	1	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2
9	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3
10	4	3	3	5	2	4	3	3	3	3	2	4	2	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3
11	3	2	3	5	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	4	3	5	3	3	2	2	2	3	2	3
12	4	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	3	3	2	2	1	3	2	3

Fuente: resultados de la aplicación de la escala valorativa “servicio de Defensa Pública” a la muestra de estudio piloto: 12 Defensores Públicos de Carhuaz, Yungay y Huaylas, 2018.

La confiabilidad del instrumento fue determinada para cada una de sus dimensiones y la correlación ítem-total mediante el alfa de Cronbach con el siguiente resultado

Tabla 12. Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa del servicio de defensa pública.

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
,734	30

Análisis. El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,734 lo que significa que la escala del servicio de Defensa Pública tiene un aceptable grado de confiabilidad.

Anexo 5. Constancia de autorización para la realización del estudio

Constancia de ejecución del estudio

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DISTRITAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE LA DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA DE ANCASH, 2018.

HACE CONSTAR:

Que, el Mg. ESPINOZA TORRES, Jorge Gim, estudiante del Programa de Doctorado. Mención: Gestión pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo". Filial Huaraz, ha desarrollado su estudio, sobre el servicio de la Defensa Pública penal en Ancash, aplicando los instrumentos de recolección de datos titulados: "escala valorativa servicio de Defensa Pública, 2018" y La guía de entrevista en profundidad: aspectos vulnerables del servicio de Defensa Pública.

Dichos instrumentos, corresponden a la tesis titulada: Propuesta de mejora del servicio de la Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash, 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Huaraz, 20 de Noviembre del 2018


Luis Alfredo Espada Narvaez
Director Distrital (e) de la Dirección de la Defensa
Pública y acceso a la Justicia de Ancash
DNI N° 31660028

Anexo 6. Base de datos del estudio

MATRIZ DE NIVELES Y PUNTUACIONES DEL SERVICIO DE LA DEFENSA PÚBLICA

ID	Variables de Caracterización				Dimensiones						Variable de estudio		
	N°	Sexo	Edad	Sede	Exper.	Acceso a la Justicia		Derecho a la Defensa		Inclusión social		Servicio de Defensa Pública	
						P	N	P	N	P	N	Punt	Nivel
1	F	2	1	3	44	ME	41	E	31	ME	116	ME	
2	F	1	1	2	40	ME	34	ME	27	ME	101	ME	
3	M	1	1	3	36	ME	36	ME	32	ME	104	ME	
4	M	2	1	2	41	ME	42	E	32	ME	115	ME	
5	M	1	1	1	40	ME	37	ME	29	ME	106	ME	
6	M	1	1	2	36	ME	27	MI	26	ME	89	MI	
7	F	1	1	3	46	ME	40	E	32	E	118	ME	
8	M	3	1	3	35	MI	31	ME	23	MI	89	MI	
9	M	1	1	2	41	ME	29	ME	24	ME	94	ME	
10	M	2	1	4	39	ME	38	ME	24	ME	101	ME	
11	F	1	1	3	34	MI	31	ME	26	ME	91	ME	
12	M	2	1	3	36	ME	33	ME	23	ME	92	ME	
13	M	2	1	3	36	ME	32	ME	26	ME	94	ME	
14	M	2	1	4	39	ME	38	ME	24	ME	101	ME	
15	M	2	1	2	39	ME	32	ME	29	ME	100	ME	
16	F	2	2	2	34	MI	32	MI	20	MI	86	MI	
17	M	1	2	3	36	ME	28	MI	24	ME	88	MI	
18	M	1	2	2	33	MI	27	MI	27	ME	87	MI	
19	M	2	2	3	45	ME	34	ME	28	ME	107	ME	
20	M	2	2	3	24	MI	19	I	16	MI	59	I	
21	F	1	2	3	28	MI	22	MI	19	MI	69	MI	
22	F	1	2	2	23	MI	24	MI	16	MI	63	MI	
23	M	2	2	2	23	MI	20	MI	18	MI	61	MI	
24	M	2	2	2	30	MI	25	MI	25	ME	80	MI	
25	M	2	2	2	22	I	19	I	18	MI	59	I	
26	F	1	2	2	37	MI	29	MI	26	MI	92	ME	
27	M	1	2	2	25	MI	24	MI	17	MI	66	MI	
28	M	1	2	2	30	MI	27	MI	19	MI	76	MI	
29	M	3	2	3	37	ME	31	ME	26	ME	94	ME	
30	M	1	2	3	38	ME	30	ME	25	ME	93	ME	
31	F	1	2	2	32	MI	23	MI	21	MI	76	MI	
32	M	2	2	2	30	MI	21	MI	17	MI	68	MI	
33	F	2	2	3	25	MI	22	MI	15	I	62	MI	
34	M	1	2	2	30	ME	35	ME	19	MI	84	MI	

35	M	2	2	3	37	ME	30	ME	26	ME	93	ME
36	F	1	2	3	25	MI	22	MI	22	MI	69	MI
37	M	1	2	3	33	MI	28	MI	20	MI	81	MI
38	F	1	2	2	30	MI	24	MI	19	MI	73	MI
39	M	1	2	2	36	ME	30	ME	26	ME	92	ME
40	M	1	2	2	40	ME	31	ME	30	ME	101	ME
41	M	1	2	2	32	MI	27	MI	23	MI	82	MI
42	M	1	2	2	38	ME	30	ME	34	E	102	ME
43	F	1	2	2	33	MI	32	ME	27	ME	92	ME
44	M	2	2	3	28	MI	26	MI	20	MI	74	MI

Fuente: resultados de la aplicación de la escala valorativa: “servicio de Defensa Pública” a los defensores públicos de la Dirección Distrital Ancash, 2018.

Leyenda:

Variable de caracterización		Niveles	Dimensiones	
Sexo		Eficaz	4	Acceso a la Justicia D1
Masculino	M	Med. Eficaz	3	Derecho a la Defensa D2
Femenino	F	Med. Ineficaz	2	Inclusión social D3
		Ineficaz	1	

Para el análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles e intervalos de puntuaciones.

MATRIZ DE INDICADORES Y PUNTUACIONES

	D1: ACCESO A LA JUSTICIA			D2: DERECHO A LA DEFENSA			D3: INCLUSIÓN SOCIAL		
	Coordinación interinstitucional	Conocimiento del servicio y beneficios	Gestión de la Institución	Separación de tareas administrativas y funcionales	Eficacia	Independencia funcional	Desconcentración	Gratuidad	Diversidad cultural
1	14	4	26	8	20	13	7	12	12
2	11	4	25	7	19	8	6	13	8
3	12	3	21	6	16	14	7	13	12
4	13	3	25	7	17	18	8	13	11
5	13	3	24	8	16	13	7	11	11
6	11	2	23	5	11	11	7	10	9
7	16	4	26	8	16	16	8	12	12

8	13	3	19	5	14	12	5	9	9
9	12	3	26	6	13	10	6	11	7
10	14	3	22	7	14	17	8	9	7
11	11	2	21	7	11	13	5	11	10
12	14	3	19	6	12	15	7	10	6
13	12	3	21	5	13	14	7	10	9
14	14	3	22	7	14	17	8	9	7
15	11	4	24	5	14	13	7	11	11
16	13	4	17	7	12	13	6	8	6
17	13	2	21	6	11	11	6	10	8
18	12	2	19	4	11	12	6	10	11
19	14	4	27	6	15	13	8	11	9
20	9	2	13	4	7	8	4	7	5
21	10	3	15	4	9	9	6	6	7
22	10	1	12	5	8	11	4	6	6
23	7	3	13	5	9	6	5	6	7
24	8	3	19	5	12	8	7	8	10
25	9	1	12	4	9	6	4	7	7
26	11	3	23	5	12	12	6	10	10
27	10	2	13	6	8	10	4	6	7
28	10	2	18	6	12	9	5	6	8
29	12	3	22	6	12	13	7	9	10
30	13	3	22	7	11	12	5	10	10
31	11	3	18	4	10	9	6	7	8
32	11	3	16	4	8	9	4	7	6
33	8	3	14	3	8	11	4	5	6
34	9	3	18	6	15	14	6	6	7
35	12	3	22	5	13	12	6	10	10
36	9	2	14	5	8	9	5	9	8
37	10	3	20	4	13	11	5	7	8
38	11	2	17	5	9	10	6	6	7
39	10	3	23	6	12	12	7	10	9
40	14	3	23	6	12	13	7	11	12
41	11	3	18	6	11	10	6	8	9
42	13	2	23	6	12	12	9	13	12
43	9	2	22	7	13	12	7	10	10
44	9	3	16	5	11	10	4	8	8

Anexo 7. Análisis estadístico de correlación ítem-total, según dimensiones de la escala valorativa del servicio de Defensa Pública

		Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	La coordinación que existe entre la Defensa Pública y las demás instituciones del sistema de administración de Justicia.	,231	,688
2	La coordinación del Ministerio Público referida al servicio de la Defensa Pública respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.	,000	,695
3	La coordinación del poder judicial referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores.	,293	,687
4	La coordinación de la policía referido al servicio de defensa publica respecto a la prevención de conflictos entre los operadores	,244	,688
5	La coordinación interinstitucional con los operadores del Establecimiento penal de Huaraz para el ingreso de celulares, laptop y/o cualquier otra herramienta de utilidad para la defensa.	-,146	,699
6	Las propuestas a la Dirección General para optimizar el servicio de ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los Defensores Públicos.	,684	,680
7	La publicidad de los servicios y beneficios que se brinda en la Defensa Pública de Huaraz.	-,047	,697
8	La difusión constante de los servicios y beneficios que brinda la Defensa Pública en Huaraz.	,239	,689
9	La conducción de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Huaraz	,306	,688
10	La capacidad de Gestión que muestra el Director de la Defensa Pública de Huaraz	-,037	,696
11	El tiempo de atención a los usuarios en consulta jurídica	,762	,677
12	Las funciones de planificación, dirección, supervisión, y control en la Defensa Pública de Huaraz	,565	,685
13	La capacidad de Gestión que muestra el Coordinador de la Defensa Pública de Huaraz	-,179	,702
14	El local para atención al cliente – usuario del servicio que brinda la Defensa Pública	,418	,685
15	El tiempo en que se demora resolver un caso penal	,753	,680
16	El trato del Director de la Sede de Huaraz	,331	,686
17	El trato de la Administradora de la Sede de Huaraz	,580	,679
18	La preparación y experiencia que muestra el equipo directivo del servicio de defensa publica de Huaraz	-,273	,702
19	Las tareas administrativas de la Defensa Pública que realizan los operadores del área administrativa	,187	,691
20	Las tareas funcionales de la Defensa Pública que realizan los Defensores Públicos	,628	,674
21	El tiempo utilizado para las tareas administrativas asignadas a los Defensores Públicos	,364	,687
22	El desempeño de los Defensores Públicos de Huaraz	-,254	,701
23	La expectativa de ser atendido por un defensor público tal como lo hace un abogado particular	,511	,681

24	La forma como el defensor público te explica la posible alternativa de solución a tu caso	-,202	,699
25	La confianza que te genera el trabajo de un Defensor Público	,285	,689
26	La explicación de una resolución judicial por el Defensor Público	,422	,686
27	Las estrategias de defensa elaboradas por el Defensor Público	,561	,681
28	La sensibilidad del Defensor Público respecto a tu problema judicial	,075	,694
29	La dependencia del Defensor Público con el Poder Judicial	,368	,687
30	La dependencia del Defensor Público con el Ministerio Público	,296	,689
31	La libertad y autonomía con el que ejerce su función el Defensor Público	-,539	,712
32	El criterio técnico para las actuaciones de los Defensores Públicos	,253	,688
33	Las presiones o instrucciones que reciben los Defensores Públicos por ser parte del Estado	,239	,689
34	La organización de la Defensa Pública	,704	,674
35	La designación de un Defensor por el de tu preferencia o por uno que no sea de la sede	,509	,685
36	La separación por especialidades de los Defensores Públicos	,194	,692
37	La distribución de las oficinas de los Defensores Públicos de la sede a otras sub sedes en la misma Provincia	-,261	,702
38	El servicio gratuito de la Defensa Pública	,308	,689
39	El pago por el servicio público de la Defensa Pública cuando tienes recursos	,194	,692
40	El servicio de defensa necesaria	,145	,692
41	La evaluación socioeconómica	,490	,684
42	El servicio de la Defensa Pública que garantiza el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos	,294	,688
43	El servicio prestado por un Defensor que entiende tu idioma	,296	,689
44	Las charlas y campañas dirigidas a los más pobres	,339	,687
45	La investigación sobre la condición socioeconómica de cada usuario de la Defensa Pública	,290	,689
46	El respeto de la naturaleza multiétnica que ejerce la Defensa Pública	,129	,692
PTOTAL		1,000	,734

Anexo 8. Matrices de categorización de la información recogida a través de la guía de entrevista

PROTOCOLO DE TRANSCRIPCIÓN DE LA SESIÓN DEL GRUPO FOCAL

Dimensión	Respuestas textuales (Recurrentes)	Unidades de análisis (Emergentes)	Categorías emergentes
Acceso a la Justicia	<p>Coordinación Interinstitucional</p> <p>V1. Los jueces principalmente creen tener siempre la verdad y muchas veces vulneran los derechos de los investigados. Deberían ser más objetivos.</p> <p>V2: A veces se duplican los requerimientos de un defensor público para asistir a las audiencias, el juez llama al coordinador y al defensor de turno y a la vez envían documentos, la fiscalía hace lo mismo, y se termina enviando a 2 ó 3 defensores a un mismo caso. Si van a enviar documento que ya no llamen por teléfono o viceversa.</p> <p>V3, V4, V5: La policía no le hace conocer al detenido su derecho de elegir a su abogado, y cuando nos llaman y acudimos, el detenido prefiere llamar a su abogado. La fiscalía cree que debemos participar en la declaración del detenido para dar legalidad.</p> <p>V3, V6: El PJ y MP creen que estamos a su servicio, sin respetar la independencia nuestra. Tiene que haber más coordinación, específicamente con el Ministerio Público para que nos entreguen copias de los actos de investigación para poder defender a nuestro patrocinado.</p> <p>Conocimiento del servicio y beneficios</p> <p>V1, V2, V5, V6: Mucha gente confunde a la Defensa Pública con el Poder Judicial o con el Ministerio Público, eso por falta de difusión adecuada. Se debe difundir por la radio y televisión.</p> <p>V3, V4, V6: Se desconocen la existencia de defensores especializados en materia penal, de familia y de víctimas y no todos</p>	<p>Jueces que no respetan los derechos de los investigados.</p> <p>Duplicidad de requerimientos de defensores con llamadas y documentos.</p> <p>La PNP no da a conocer los derechos al detenido.</p> <p>El MP no entrega copias de los actuados a los defensores para plantear la estrategia de defensa.</p> <p>El PJ y el MP consideran que la Defensa Pública está a disposición de ellos.</p> <p>Falta de difusión adecuada sobre la Defensa Pública.</p> <p>Desconocimiento de las</p>	<p>Mayor objetividad de los jueces.</p> <p>Mejor coordinación, elegir un solo medio de comunicación de requerimiento.</p> <p>La PNP debe informar los derechos al detenido.</p> <p>El MP debe entregar los actuados al defensor público para ejercer la defensa correcta del investigado.</p> <p>Respetar la independencia institucional de la Defensa Pública.</p> <p>Mejor difusión de la función de la Defensa Pública</p>

	<p>los usuarios conocen las directivas institucionales del manejo de la Defensa Pública.</p> <p>V5: Falta de logística y oficinas específicas en provincias para servicios al usuario.</p> <p>Gestión de la Institución</p> <p>V1, V2, V3, V5: Se ha tenido muchas encargaturas de la dirección, lo cual no es bueno para una buena gestión.</p> <p>V4: Escaso gestión de personal pues no abastece a la gran cantidad de investigados.</p> <p>V6: Existe un exceso de confianza entre la dirección y algunos defensores, lo que no permite ejecutar algunas sanciones.</p>	<p>especialidades de los defensores públicos.</p> <p>Escasa logística y oficinas de atención al usuario.</p> <p>Demasiadas encargaturas de la dirección.</p> <p>Deficiente gestión en cuanto al aumento de defensores.</p> <p>Exceso de confianza con algunos defensores.</p>	<p>con medios idóneos.</p> <p>Mejor información de las especialidades de los defensores públicos.</p> <p>Mejorar la logística y aumentar el servicio de atención al usuario.</p> <p>Se debe consolidar una dirección estable.</p> <p>Adecuada gestión para el abastecimiento de personal.</p> <p>Limitar el exceso de confianza de los defensores con la dirección.</p>
Derecho a la Defensa	<p>Separación de tareas administrativas y funcionales</p> <p>V1: En las funciones de los defensores a veces el trato hacia los usuarios es muy tosco y frío.</p> <p>V2, V3, V4, V5: Hay deficiencia en el sistema administrativo para acortar el tiempo de entrega de documentación a los defensores públicos. Se debería aumentar personal auxiliar.</p> <p>V6: El personal administrativo en ocasiones no tiene buen trato hacia el usuario, existiendo la necesidad de capacitarse continuamente.</p> <p>Eficacia</p> <p>V1, V3, V5: Poca capacitación que brinda la institución hacia los defensores públicos para mejorar su labor profesional.</p>	<p>Mal trato a los usuarios.</p> <p>Escaso personal auxiliar de apoyo a las tareas administrativas.</p> <p>Personal administrativo poco capacitado.</p> <p>Escasas capacitaciones a los defensores públicos.</p>	<p>Mejorar el trato a los usuarios.</p> <p>Aumentar el personal auxiliar para agilizar las tareas administrativas.</p> <p>Capacitación al personal administrativo.</p> <p>Incrementar las capacitaciones a los defensores públicos.</p>

	<p>V2, V3, V4: Escasos defensores que no se abastecen para llevar toda la carga procesal.</p> <p>V6: Algunas veces los defensores públicos no explican bien el proceso a sus patrocinados y cuando sale la sentencia no es lo que querían.</p> <p>Independencia funcional</p> <p>V1, V2, V4: Existen muy pocos canales de diálogo entre la dirección y las demás instituciones de justicia, y que no todo dependa de Lima, es necesario darle independencia funcional a cada director distrital.</p> <p>V3, V5, V6: La Defensa Pública es un ente autónomo, el MP y el PJ creen que somos una dependencia de ellos, deben respetar la independencia funcional.</p>	<p>Poca cantidad de defensores.</p> <p>Los defensores no explican correctamente a los usuarios.</p> <p>Escasos canales de diálogo con otras instituciones y una dependencia funcional con Lima.</p> <p>El MP y el PJ no respetan la independencia.</p>	<p>Aumentar la cantidad de defensores.</p> <p>Mejorar la comunicación de los defensores con sus patrocinados.</p> <p>Crear más canales de diálogo y obtener más independencia funcional en cada dirección distrital.</p> <p>Respeto de otras instituciones hacia la Defensa Pública.</p>
Inclusión Social	<p>Desconcentración</p> <p>V1, V4: Se cuenta con pocos recursos logísticos y económicos, se debería contar con un vehículo por la cantidad de defensores que se tiene que son 65.</p> <p>V2, V3, V5, V6: No hay logística suficiente para instalar defensores en otros distritos con gran cantidad poblacional, ni siquiera en Huaraz existen ambientes adecuados para atender a los usuarios.</p> <p>Gratuidad</p> <p>V1, V2: No se encuentra muy claro el tema de gratuidad del servicio, existen lineamientos que se deberían aclarar con participación de los propios defensores, algunos funcionarios por ejemplo no tienen sueldo.</p> <p>V3, V4: No se debe limitar el servicio gratuito de la defensa a una evaluación económica del usuario, se debe atender a todos y después se determina si se acoge a la gratuidad.</p> <p>V5, V6: La evaluación socioeconómica debe estar a cargo de personal idóneo que</p>	<p>Carencia de vehículo propio para desplazamientos.</p> <p>Escasa logística para descentralizar el servicio.</p> <p>No hay claridad en los lineamientos de la gratuidad.</p> <p>Se limita el servicio a una evaluación socioeconómica previa.</p>	<p>Necesidad de contar con vehículo institucional.</p> <p>Logística necesaria para descentralizar el servicio.</p> <p>Establecimiento de lineamientos claros sobre la gratuidad.</p> <p>Atención inmediata, independiente de la evaluación socioeconómica.</p>

	<p>conozca sobre trabajo social, y no debe estar a cuenta de los propios defensores públicos como es en la actualidad.</p> <p>Diversidad cultural</p> <p>V1, V2, V3: Hay población quechua hablante, y no se cuenta con muchos defensores que dominen esta lengua, lo que a veces dificulta la comunicación con los usuarios.</p> <p>V4, V5, V6: No se cuenta con personal especializado para comunicarse eficientemente con los usuarios en el sentido de explicarles en términos sencillos su situación legal.</p>	<p>Evaluación a cargo de los defensores.</p> <p>Dificultad de comunicación en lengua quechua.</p> <p>Carencia de personal especializado en atención al usuario según su cultura.</p>	<p>Necesidad de contar con trabajadores sociales capacitados.</p> <p>Capacitaciones en lengua quechua para defensores.</p> <p>Asignación de personal especializado para atención al usuario según su propia cultura e idioma.</p>
--	---	--	---

Anexo 9. Correlaciones dimensiones-total de la Escala valorativa “Servicio de la Defensa Pública”

	DIM 1: Acceso a la Justicia	DIM 2: Derecho a la Defensa	DIM 3: Inclusión social
DIM 1: Acceso a la Justicia			
DIM 2: Derecho a la Defensa	,621		
DIM 3: Inclusión social	,662	,497	
P TOTAL	,950	,760	,820

Análisis. En la tabla 5, se observa que existe un coeficiente de correlación muy alta ($r > 0,90$) entre las dimensiones: Dim1, Dim2 y Dim3, con la puntuación total de la variable en estudio.

Por otra parte, las correlaciones existentes, inter dimensiones son:

Moderadas: Dim1 y Dim2; Dim1 y Dim3.

Moderada: Dim2 y Dim3.

Anexo 10. Artículo científico

1. TÍTULO

“Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash, 2018”

2. AUTOR

Apellidos y Nombres : Jorge Gim, ESPINOZA TORRES

Correo Electrónico : jorgeget@hotmail.com

Afiliación Institucional : Universidad César Vallejo.

3. RESUMEN

La investigación responde a la necesaria mejora del deficiente servicio que brinda la Defensa Pública en el Distrito Judicial de Ancash; se planteó como objetivo elaborar una propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública en la Dirección Distrital de Ancash-Huaraz; el aporte teórico consiste en conceptualizar la función que cumple el Defensor Público penal en un contexto de servicio de administración de Justicia. Investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal; población constituida por 44 Defensores Públicos de Ancash, muestreo no probabilístico y muestra censal. Resultados obtenidos: el 45% de Defensores Públicos perciben al servicio de la Defensa Pública como Medianamente Ineficaz y a la vez es un 50% como Medianamente Eficaz. Conclusiones: el servicio de Defensa Pública es percibido como medianamente ineficaz con tendencia a ser medianamente eficaz, lo que requiere de la elaboración de una propuesta de mejora, basada en los aspectos: acceso a la justicia, derecho a la defensa e inclusión social.

4. PALABRAS CLAVE: Acceso a la justicia, Defensa Pública, inclusión social.

5. ABSTRACT

The investigation responds to the need to improve the deficiency of the service provided by Public Defense in the Judicial District of Ancash; It was raised as a goal. A proposal to improve the Public Defense service in the District Office of Ancash-Huaraz; The theoretical contribution consists of conceptualizing the function that the Criminal Public Defender performs in a context of justice administration service. From the perspective of the public defender. Research of quantitative approach, transversal non-experimental design;

Population constituted by 44 Public Defenders of Ancash, non-probabilistic sampling and census sample. Results included: 45% of the Public Defenders are perceived in the Public Defense service as Medium ineffective and on the occasion it is 50% as Medium Effective. Conclusions: the Public Defense service is perceived as moderately inefficient with a tendency to be effectively effective, it requires the elaboration of an improvement proposal, based on the following aspects: access to justice, right to defense and social inclusion.

6. **KEYWORDS:** Access to justice, Public Defense, social inclusión.

7. INTRODUCCIÓN

La Defensa Pública como institución, considera que las personas la reconozcan como el servicio gratuito, eficaz, de calidad, inclusivo y protector de los Derechos Humanos de todas las personas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, s.f.; Wallace, 2018). En tal sentido, la justificación teórica y práctica consiste en que: se tendrá definida esa función trascendental dentro del sistema jurisdiccional y ayudará a resolver los problemas prácticos que se generan en el seno de la Institución. Por lo tanto, la Defensa Pública “Es la institución del Ministerio de Justicia encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa, labor de vital importancia para fortalecer el estado democrático y de derecho (Ministerio de Justicia y derechos Humanos, s.f., párr.1).

Las dimensiones de servicio de Defensa Pública son: acceso a la Justicia por Casal (2016) se constituye como un Derecho a la protección de los intereses jurídicos. Derecho a la defensa posibilita requerir Justicia al órgano Estatal que le corresponda (Torres, 2008). Inclusión social Garantía que los menos favorecidos, económico, social y culturalmente no sean excluidos de vivir bien dentro de una sociedad (Andalucía Solidaria, 2014). Los principales aspectos administrativos y funcionales del servicio de Defensa Pública son: la oferta, la demanda y la complejidad del caso. En tal sentido, el (Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe, s.f.) propone una Defensa Pública eficaz en fundamento de herramientas de: diagnóstico y de programación para la gestión del sistema de Defensa Penal. Entre los antecedentes Internacionales y Nacionales, Velarde (2015) concluye que: en perspectiva de las personas, los comportamientos y las conductas actuales dentro de la sociedad son determinantes en las conductas que influyen directamente y como factor principal en el acceso al trabajo por los discapacitados físico o sensoriales o ambos. Sánchez (2014) concluye: insistir en la importancia de la Defensa formal, la de un abogado idóneo como inherente a todas las partes del proceso.

Ante lo precisado se planteó investigar: ¿Cómo mejorar el servicio de Defensa Pública en la Dirección Distrital de Ancash, 2018? No se formuló hipótesis como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyos planteamientos define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho” (p. 104). El objetivo principal del estudio fue: elaborar una propuesta para mejorar el servicio de Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash, 2018. Los específicos: a) Analizar el servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash en sus dimensiones de acceso a la justicia, derecho de defensa e inclusión social. b) Identificar las razones que condicionan el servicio y diseñar lineamientos estratégicos como propuestas para mejorar el servicio de Defensa Pública en Ancash. El estudio se realizó en la Dirección Distrital de Ancash, 44 Defensores Públicos y 6 administrativos conformaron las unidades de análisis. Se elaboró una propuesta de mejora del servicio que implica desarrollar un conjunto de actividades de capacitación consistentes en talleres, charlas y mesas temáticas para los Defensores Públicos y personal administrativo con la finalidad de hallar condicionamientos y mejorar el servicio integral de Defensa Pública.

Asimismo, aquellas capacitaciones serán orientadas para mejorar el servicio público que se brinda respecto de cada operador en la Institución de Defensa Pública. Fortalecer las coordinaciones interinstitucionales entre todos los operadores jurisdiccionales. Esto, basado en necesidades de cambios identificadas que responden a los factores causales tales como los que ayudaran a resolver problemas prácticos desde la óptica gerencial.

8. METODO

Tipo de estudio. Enfoque descriptivo y diseño de investigación es el siguiente:

M --- O --- P

Donde,

M: Muestra de estudio: Defensores Públicos de Huaraz.

O: Observación de la variable: servicio de Defensa Pública

P: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública.

Técnicas e Instrumentos Se utilizó la encuesta para recolectar la información como

técnica cuantitativa. La misma que a decir de Hernandez, et al. (2014) es una de las formas en la investigación para encontrar la información que se requiere en un estudio. Instrumentos, se trata de una escala valorativa consistente en varias interrogantes Hernández et al.(2014). La guía de entrevista: “Opinión de los Defensores Públicos respecto del servicio de Defensa Pública”, fue un instrumento semi estructurado, compuesto de nueve ítems con respuesta abierta, estos ítems buscaron conocer las necesidades y/o expectativas resaltantes del servicio de Defensa Pública en opinión de los Defensores Públicos de Ancash y de los trabajadores administrativos. El diseño de investigación. No experimental, no manipula variable. Asimismo, al haberse recopilado los datos en un solo momento (tiempo) significa que es una investigación transversal (Hernández, et al., 2014). La variable, servicio de Defensa Pública. La población y muestra estuvo constituida por 44 Defensores Públicos y mediante muestreo no probabilístico se determinó la muestra censal, por conveniencia, tanto para la muestra cuantitativa como para la muestra cualitativa. Procesamiento de la información, los datos se procesaron mediante la estadística descriptiva utilizando tablas de frecuencias y datos en cifras porcentuales. Asimismo, se presentaron gráficos. Se hizo uso del SPSS, versión 23.0. Asimismo, con respecto al tratamiento de la información cualitativa, todas las entrevistas fueron grabadas en un celular para luego ser transcritas a la matriz de datos cualitativos. Se utilizó el método de la teoría fundamentada mediante el análisis categorial de todas las versiones obtenidas. Aquella información, se analizó e interpretó teniendo en cuenta cada una de las tres dimensiones, cuya labor consistió en identificar patrones emergentes.

9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El 50% de Defensores Públicos perciben como Medianamente Eficaz el servicio de Defensa Pública en Ancash, mientras que el 45,5% la percibe como Medianamente Ineficaz, y un 4,5% como Ineficaz. Al revisar y analizar estos resultados claramente se aprecia que, en términos generales, la tendencia general es que los Defensores Públicos perciben el servicio de Defensa Pública en Ancash como Medianamente Eficaz y con una pequeña diferencia también como Medianamente Ineficaz. Estos resultados concuerdan con (Ardito, 2010 & Chavez & Zuta, 2015) quienes postulan eliminar las barreras en el acceso a la administración de Justicia porque debe ser garantizarlo por el Estado. Respecto a la identificación de las razones que condicionan el servicio en relación al acceso a la Justicia: la coordinación interinstitucional se ve afectada por los operadores de la administración de

Justicia, duplicidad de requerimiento de abogados, se conoce poco del servicio, deficiente gestión institucional. (Heim, 2014 & Sánchez, 2014) concluyen que la especialización profesional y la unidad de criterio en el sistema jurisdiccional contribuyen al acceso a la Justicia. En el Derecho a la defensa, se evidenció escasa habilidad gerencial para el manejo documentario y nula independencia funcional de los Defensores. (Sánchez, 2014 & Beltrán, 2008) coinciden en que la Defensa es obligatoria y si es gratuita, una exigencia Constitucional. En la Inclusión social, dificultad para llegar a los más necesitados por deficiente logística, la gratuidad del servicio es poco conocida, no se tiene defensores para el quechuablante. (Sapon, 2013; Chavez & Zuta, 2015 & Velarde, 2015) concluyen que la inclusión implica respeto a la diversidad, a la discapacidad y la calidad de vida.

10. CONCLUSIONES

El servicio de la Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Ancash, desde la perspectiva de los propios Defensores Públicos muestra que la mitad de ellos perciben, el servicio en Ancash, como Medianamente Eficaz. Asimismo, se muestra que poco más de la mayoría de los Defensores varones percibe el servicio de Defensa Pública como Medianamente Eficaz, mientras que de las mujeres más de la mitad, como Medianamente Ineficaz. Con respecto al acceso a la Justicia la mitad de los Defensores Públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz; sobre el Derecho a la Defensa menos de la mitad de los Defensores Públicos percibe un nivel Medianamente Eficaz; y con respecto a la Inclusión social, casi la mitad de Defensores Públicos percibe como Medianamente Eficaz. Las razones que condicionan el servicio de Defensa Pública penal de la Dirección Distrital de Huaraz en relación al acceso a la Justicia, derecho a la defensa e inclusión social son: descoordinación en los requerimientos de abogados, excesiva carga administrativa, deficiente atención por los asistentes sociales.

11. REFERENCIAS

- Andalucía Solidaria. (17 de Febrero de 2014). Inclusión social. Obtenido de Asociación Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional: <http://www.andaluciasolidaria.org/que-hacemos/inclusion-social>
- Ardito, W. (2010). La Promoción del acceso a la justicia en las zonas rurales. Revista de Pontificia Universidad Católica del Perú, 2 - 27.
- Beltrán, A. (2008). The right of defense and legal assistance in the criminal proceedings before the International Criminal Court. La Universitat Jaume I, 2 - 622.

- Casal, J., Roche, C., Richter, J., & Hanson, C. (2016). Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia. Recuperado de: <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/502/Derechoshumanosequidadyaccesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, E., & Zuta, E. (2015). El acceso a la justicia de los sectores pobres a propósito de los consultorios jurídicos gratuitos PUCP y la recolecta de prosode. *Revista de Pontificia Universidad Católica del Perú*, 3 - 41.
- Heim, S. (2014). Mujeres y acceso a la justicia. De la traición formalista del derecho a un derecho no androcéntrico. *Revistes Científiques de la Universitat de Barcelona*, 3 - 17.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. (s.f.). *Defensa Pública y Acceso a la Justicia*. Obtenido de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú: <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=10317>
- Manual de Defensoría Penal Pública para América Latina y el Caribe, (s.f.) Documento del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Recuperado de: <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2784/MANUALDEDEFENSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, S. (2014). Los derechos fundamentales de acceso a la justicia e igualdad de la víctima en el código procesal penal (Tesis Doctoral). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/981/1/SANCHEZ_SILVIA_DERECHOS_FUNDAMENTALES_JUSTICIA.pdf
- Sapon, M. (2013). Inclusion as if we meant it: a social justice perspective. *Revista de Investigación en Educación*, 71 - 85.
- Sapon, M. (2013). Inclusion as if we meant it: a social justice perspective. *Revista de Investigación en Educación*, 11(3), 57 - 70.
- Torres, S. (2008). ¿El derecho de defensa: una garantía que realmente se respeta? *Revista Oficial de Poder Judicial*, 2(1). Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/a7fc318043eb7b8fa7abe74684c6236a/15.+Doctrina+Nacional+++Juristas++Sylvia+Torres+Morales.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a7fc318043eb7b8fa7abe74684c6236a>
- Velarde, A. (2015). La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú. *Revista UPCommons*, 3 - 48.
- Velarde, A. (2015). La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú (Tesis Doctoral). Recuperado de

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/95996/TAVT1de1.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/95996/TAVT1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wallace, J. (2018). El acceso a la ayuda legal es un servicio humano. *Fordham L. Rev. Online*, 87, 162. Recuperado de: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/resgest9&div=25&id=&page=>

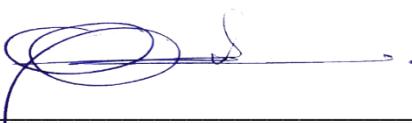
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Jorge Gim Espinoza Torres, egresado del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40204318, con la tesis titulada: Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash, 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 04 de agosto del 2019



Mg. Jorge Gim Espinoza Torres
DNI N° 40204318

Anexo 11. Documento de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&o=1207880131&u=1067493245

feedback studio Tesis /0

Resumen de coincidencias

10 %

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universidad... Tesis del estudiante	3 %
2	Entregado a Pontificia... Trabajo de investigación	2 %
3	repositorio.uv.edu.pe Página de Internet	<1 %
4	myslide.es Página de Internet	<1 %
5	procesosydemanejativ... Página de Internet	<1 %
6	Entregado a Infia... Tesis del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universidad... Tesis del estudiante	<1 %
8	www.cmic.org.org Página de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Tesis del estudiante	<1 %
10	www.brisncoanal.org... Página de Internet	<1 %
11	cal.org.pe Página de Internet	<1 %
12	Activ12... Página de Internet	<1 %
13	Windo... Página de Internet	<1 %

Estableciendo conexión segura... Text-only Reports High Resolution Activado 6:58 p. m. 5/11/2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:
Mg. Espinoza Torres, Jorge Gim (ORCID: 0000-0003-4009-9140)

ASESOR:
Dr. Florián Plascencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad de la tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA Docente del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada:

“PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE ANCASH, 2018”, del (de la) estudiante ESPINOZA TORRES, JORGE GIM constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Trujillo, 25 de julio del 2019



ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA

DNI: 27144066

nexo 13. Autorización de la publicación de tesis en repositorio institucional UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... ESPINOZA TORRES JORGE GIM
D.N.I. : 40204318
Domicilio : Jr. RIO BUIN 632 - CAR. HOA?
Teléfono : Fijo : Móvil: 976237373
E-mail : JORGEGOT@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTOR

Mención : GESTION PÚBLICA Y GOBERNANZA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... ESPINOZA TORRES JORGE GIM
.....
.....

Título de la tesis:

PROPUESTA DE RESONA DEL SERVICIO DE DEFENSA PÚBLICA
DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE ANCASH 2018

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 04/08/2019

Anexo 14. Formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación