



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del
usuario de la defensa pública en la provincia de
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Torres Obando, Jean Carlo Orlando (ORCID: 0000-0002-1513-6141)

ASESORA:

Dr. Hernández Fernández, Bertila (ORCID: 0000-0002-4433-5019)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis Abuelos, Victoria Castillo de Torres, Bernardo Torres Rojas (+) por ser parte de mi Personalidad, de mi desarrollo y Crecimiento.

A mis Padres, Héctor Orlando Torres Castillo, Miguelina Obando Orozco, por ser mis copilotos.

A mis Tíos, Jorge Torres, Johnny Torres, Lila Torres, Ena Torres, César Torres, Deisy Torres, Janina Torres.

A mi Hijos Zoe Mia Silene y Jean Sebastián Varo; por ser el motor y motivo para seguir adelante en busca de mis sueños y objetivos.

A Susan Lisveth Rodriguez Reyes, por ser mi apoyo condicional en esta parte de mi vida profesional

Agradecimiento

A mi querida Alma Mater Universidad Cesar Vallejos Filial Chiclayo, con la convicción de que Nació para los que quieren salir adelante y de llegar Lejos, por ser uno de los referentes más importantes de mi formación personal y profesional; a mí Tío el Dr. Johnny Bernardo Torres Castillo, a mi Asesora la Dra. Bertila Hernández Fernández por su empeño para alentarme en la elaboración de esta tesis y su buena disposición para la orientación metodológica cuando no tenía delimitado aún el tema de este trabajo de investigación

Índice de contenidos

| | |
|---|-----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 11 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis..... | 12 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 13 |
| 3.5. Procedimientos..... | 13 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos..... | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 14 |
| IV. RESULTADOS..... | 15 |
| V. DISCUSIÓN..... | 20 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 22 |
| VII. SUGERENCIA..... | 24 |
| REFERENCIAS..... | 25 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Elementos tangibles..... | 15 |
| Tabla 2. Fiabilidad y prestación de servicio | 16 |
| Tabla 3. Capacidad de respuesta | 17 |
| Tabla 4. Seguridad | 18 |
| Tabla 5. Empatía | 19 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un plan de mejora sobre calidad de servicio para la satisfacción del usuario de la defensa pública. El diseño del estudio es básico descriptivo- propositivo, es de corte transversal, no experimental y se tuvo como muestra 86 usuarios que hacen uso del servicio de Defensa Pública en la Provincia de Lambayeque en áreas como: Familia 39 usuarios; Conciliación 10 usuarios; Penal 23 usuarios y Víctimas 14. De acuerdo a la encuesta utilizando el modelo Serqual se tuvo como resultados que para el usuario la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; así mismo para la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable; también en lo que se refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio en lo que se refiere a los Conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza y la atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios esto indica que en la percepción de los usuarios hay serias deficiencias.

Palabras clave: Propuesta, calidad de servicio, nivel de satisfacción, defensa pública

Abstract

The present research aimed to propose an improvement plan on quality of service for the satisfaction of the user of public defense. The design of the study is basic descriptive-purpose or, is cross-sectional, not experimental and had a large sample of 86 users who make use of the Public Defense service in the Province of Lambayeque in areas such as: Family 39 users; Reconciliation 10 users; Penal 23 users and Victims 14. According to the survey using the Serqual model, the results were that for the user the appearance of the physical facilities, equipment, personnel and communication materials; likewise for the ability to perform the service in a careful and reliable way; also with regard to the design and willingness to help users and provide a service in terms of the knowledge and attention shown by the collaborators and their skills to attract credibility and confidence and the personalized attention that the organization dispenses to its users this indicates that in the perception of the users there are serious deficiencies.

Keywords: Proposal, quality of service, level of satisfaction, public defense

I. INTRODUCCIÓN

Al inicio del siglo pasado, el importe para medir la satisfacción del usuario se presentó tanto a nivel profesional como a nivel individual. Según lo presentado por la Asociación de Biblioteca de Investigación en estados unidos, esta estrategia implica medir el valor de las bibliotecas. Entre las estrategias y proyectos propuestos se destacan nuevas iniciativas, y desde 2002 se han realizado estudios en evaluar la calidad en el servicio como parte del proyecto. Esta iniciativa es el desarrollo de proyectos en nuestro país que pueden medir todo tipo de satisfacción de los usuarios. debe alentarse en Bibliotecas, incluidas universidades, bibliotecas públicas, escolares y especiales. Hernandez (2017)

Las instituciones públicas ven la calidad como una estrategia importante para lograr un comportamiento óptimo y la consideran la clave del éxito de un servicio de calidad y satisfacción del usuario. Esta calidad es un componente importante que no afecta la satisfacción por parte del usuario, durante los últimos años la calidad en el servicio ha sido central para el poder Judicial Chileno, realizando esfuerzos para perfeccionar la atención recogida en usuarios en otros tribunales del país, a modo de ejemplo en su proyecto trascendental 2011-2015 precisa que para construir un modelo de servicio para los usuarios, es importante mejorar continuamente el servicio con nuevas implementaciones, esto le permite notificar a los usuarios con anticipación sobre la naturaleza y el propósito de los servicios que reciben. En esta publicación, investigamos establecer la calidad de servicio en dos pasos basado en la percepción del usuario para poder identificar las necesidades del mismo, medir la satisfacción y recomendar soluciones utilizando como base el modelo Servqual (Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019)

La calidad de servicio se ha transformado en un conocimiento importante en la investigación de servicios debido a sus características medibles y porque se considera una estrategia trascendental para compensar a los usuarios y facilitar un servicio óptimo de satisfacción, con el fin de identificar oportunidades de mejora para los gerentes, la tarea actual es valorar la calidad en el servicio sobre las empresas farmacéuticas; autoservicio venezolanos ; seleccionar medidas, calidad de servicio en las industrias farmacéutica y de distribución. Por lo tanto, las medidas

de calidad se utilizan para nivelar los definitivos en calidad por el servicio que perciben el cliente, en el uso de información y datos que la gerencia puede utilizar para el diseño de planes de calidad y desempeño general de sus trabajadores. (Mejías, Calderón, & Contreras, 2015)

El objetivo de toda política pública es el bienestar del ciudadano, para tal fin se busca fortalecer las capacidades de la entidad pública para lograr la satisfacción del ciudadano. Para tal sentido es necesario establecer aspectos de universalización que atiendan la complejidad y diversidad en los requerimientos, como también lograr que la gestión pública sea un real instrumento al servicio de la comunidad. (Carta Iberoamericana de Calidad 2018)

La eficacia de los servicios de asesoría legal es un aspecto transcendental y alienta a los interesados de la defensa pública de Ica a acudir a sede de Alegria, Ica, en el caso que requiera asesoramiento o se encuentre en situación de vulnerabilidad. Por lo que se recomienda que todos los servidores públicos de Defensa Pública de Ica participen activamente en unos dispositivos internos en gestión de la calidad de atención y se difundan basados en valores que brinda. Por muestra, a través del diseño de registros de seguridad y herramientas de administración, debe desarrollar estrategias de servicio que ayuden a los usuarios a solucionar los problemas legales y alcanzar el acceso a la justicia. Asimismo, deben existir métodos para gestionar y registrar las visitas realizadas para asegurar que se cumpla al menos el número de visitas al defensor público. Matta (2018)

Para mejorar se debe: formación de defensores públicos en argumentos relacionados con eficacia en los valores públicos, comunicación activa con los usuarios, manejo de quechua. Así mismo precisa que también se ha mejorado los canales de comunicación, discusiones y seminarios entre la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y defensores públicos, sobre talleres para mejorar la logística del sistema de justicia. La percepción del equipo administrativo es la siguiente: Respecto al acceso a la justicia: El Poder Judicial requiere la participación de defensores públicos a través de diversos medios de comunicación compatibles con la repetición innecesaria del personal en audiencias públicas. Asimismo, la PNP no informará al detenido de sus derechos antes de solicitar un defensor público.

Finalmente, el Ministerio Público no autorizó actuaciones judiciales para el abogado defensor en el momento en que el sujeto de la investigación ejerció su derecho a rectificar su defensa. En lo que respecta al derecho de defensa, la carga administrativa indebida sobre la atención del público suele recaer en el personal auxiliar. Los defensores públicos necesitan una formación continua. Un mejor canal de comunicación para que ejerzan de función. Y el contenido de inclusión social: Insuficiente logística institucional para un tratamiento efectivo. La formación de los trabajadores sociales es necesaria para la situación socioeconómico de los usuarios. Espinoza (2019)

La formulación del problema es: ¿De qué manera una propuesta de calidad del servicio mejora la satisfacción del usuario de la defensa pública en Lambayeque?

La presente investigación tiene su justificación porque busca contribuir y mejorar en el desempeño en instituciones públicas ; respecto a la calidad del servicio orientado al ciudadanía; como es en el presente caso de la defensoría pública de Lambayeque, con el propósito de mejorar el servicio brindado , sea optimo y de agrado al usuario, así mismo es preciso señalar que es un valioso instrumento en la administración de justicia, ya que permite por un lado identificar calidad de servicio brindado como defensa pública y también permite evaluar los niveles de satisfacción del usuario. La particularidad de este modelo está en crear una propuesta en calidad de atención del servicio, con impacto inmediato en atención a los usuarios (Secretaría en Gestión Pública - PCM, 2017)

El objetivo general pretende proponer un plan de mejora sobre calidad del servicio para la satisfacción del usuario de la defensa pública de Lambayeque.

Como objetivos específicos tenemos: Diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario de la defensa pública en Lambayeque, diseñar una propuesta para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del usuario de la defensa pública en Lambayeque, Validar la propuesta de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en Lambayeque

II. MARCO TEORICO

Para la presente investigación se considera como trabajos previos:

Wendy (2018) en su investigación “Evaluación de la calidad en atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro”, sostiene que calidad del servicio en atención con enfoque en satisfacción al paciente sobre servicios de emergencia pediátrica, requiere un enfoque a medición y su importancia es fundamental en la demanda. Ecuador, una necesidad médica nacional, cuenta con una red de hospitales y políticas que brindan servicios de eficacia para garantizar la calidad de vida orientada a pacientes, por lo que es de suma grado medir la satisfacción de los usuarios. Para la cual se utilizó metodología es Servqual, tiene determinados aspectos, capacidad de respuesta, confidencialidad y empatía, en definitiva, el servicio debe garantizar la total seguridad para los pacientes en el trato.

Alfonzo (2018) en su investigación “Plan de mejoramiento enfocado en la atención al cliente de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen E-P de la provincia de Santa Elena, año 2018” en su investigación procedió a evaluar eficacia en el servicio y establecer el valor de satisfacción de usuarios. Lo cual su investigación es descriptiva, al inicio, se utilizó la observación en el espacio en atención al cliente, con la finalidad de tener una imagen clara sobre el progreso de las acciones de los servidores en la empresa donde atienden usuarios externos, así mismo aplico encuestas dirigidas a los clientes externos, donde su muestra es 382 usuarios, donde precisaron su percepción, respecto sobre atención recibida por parte de los servidores en la empresa. En los instrumentos obtenidos, se subraya que preexiste una categoría de insatisfacción de clientes sobre la atención percibida; en la aptitud sobre el servicio brindado por parte de la entidad.

Henao (2020) en su investigación “Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia” detalla que, en el área de telecomunicaciones en Colombia, son escasas, pero con alta reproducción de ofertas, En el presente estudio, plantea un modelo que revela cómo influye el aspecto en la aptitud del servicio brindado al cliente en telecomunicaciones , para la cual se tuvo una muestra 324 clientes en las trascendentales capitales como diagnóstico; en la hipótesis se manejó tipos estructurales PLS SEM. Se demuestran eficacia del modelo SERVQUAL para detallar aptitud de servicio brindado y cualidad percibida. Esta búsqueda busca contribuir en la literatura en dicho sector del país.

Añanca (2019) en su investigación “Ética Pública y calidad de servicio, en la sede de la dirección Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia de Ayacucho 2018” precisa como objetivo principal de su investigación: establecer en qué medida y en qué cualidad la ética pública vulnera el servicio brindado, utilizó un enfoque mixto, diseño de investigación; descriptivo; explicativo, estableció la hipótesis la ética incide en el óptimo servicio brindado. la metodológica consistió en: investigación, organización, práctica, valoración de encuesta y comunicación, muestra no probabilística por utilidad, razonamientos sobre exclusión e inclusión; así también progreso cuantitativo, reuniendo 50 usuarios en: componente penal, asistencia legal, defensa de víctimas y para dicho procesamiento cualitativo se requirió participación de expertos; guía de entrevista a especialistas.

Verde, Castañeda, Meléndez, & Gómez (2020) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry” precisa como objetivo en su investigación establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en el módulo de atención de Salaverry 2017; esta investigación nos permite conocer los externos de las variables de estudio. su estudio es descriptivo, correlacional; enfoque cuantitativo, su diseño es: no experimental, transversal; la población es de 3,597 participantes y fue en base al promedio de visitas al módulo de atención al usuario de los últimos 3 años, donde se obtuvo una muestra expuesta de 373 contribuyentes, de acuerdo

con los resultados se encuentra la evidencia que existe una correlación reveladora y directa entre la eficacia de servicio con la satisfacción del contribuyente.

Carbajo (2021) en su investigación “Calidad de atención y nivel de satisfacción en las víctimas de violencia familiar en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Paján, 2019” Precisa establecer la relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de la Defensa Pública, que se encuentren en situación de víctimas por violencia familiar. El diseño de estudio es básico descriptivo, correlacional, corte transversal, no experimental, como muestra 70 usuarios que hacen uso del servicio de la Defensoría Pública. De acuerdo a la encuesta para medir el nivel de satisfacción se ha utilizado el modelo Serqual, se tuvo como resultados en fiabilidad 82.9%, aspectos tangibles 64.3%, capacidad de respuesta 74.3%, seguridad 78.6% y empatía 81.4%, y por último se ha valorado la correlación de variables de estudio.

Albites (2018) en su investigación sobre el servicio de defensa pública y barreras en el acceso a la justicia en usuarios de la Tinguíña 2018; precisa en la percepción que ha contribuido el servicio defensa pública y por consiguiente desempeña con su rol de acceso a la justicia de personas de escasos económicos y por otro lado rescata el precario conocimiento del servicio brindado por la indicada institución por parte de la población, siendo una de las causas las barreras sociales, culturales que imposibilita el uso del servicio orientado a la población.

Asseo (2018) en su investigación “Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo. 2017”, precisa en establecer el nivel de relación entre calidad de atención y nivel satisfacción en víctimas de violencia familiar. El diseño del estudio es básico descriptivo, correlacional, corte transversal, no experimental, como muestra 50 usuarios víctima de violencia familiar en la comisaría sectorial entre las edades de 18 a 59 años, se ha utilizado el modelo Serqual, para el estudio de las variables, se tuvo como resultados en medida general 54%; fiabilidad 64%; capacidad de respuesta, 70%, aspectos tangibles, 54%, empatía 58%; seguridad, 58%.

Respecto a Calidad de servicio se considera las siguientes teorías:

Teoría la Gerencia del valor al cliente

Karl Albrecht (1992) precisa y aporta en los triángulos internos y/o externos, establece la teoría del servicio y contribuye dos definiciones sobre calidad y se enfoca en la cadena del valor, y sostiene que la calidad para su punto de vista es una cualidad con un objetivo específico; cuando este simboliza en solucionar una dificultad para cubrir una necesidad en la cual se establece: aptitud positiva en comunicación hacia en el usuario.

Lo que se brinda al cliente es un paquete de valor completo; que contenga hechos tangibles, intangibles, experiencias y resultados predestinados a obtener la conformidad del cliente y el derecho a prosperar en el mercado competitivo.

Respecto al triangulo del servicio interno, es casi similar al servicio externo, solo se diferencia que, en el lugar de ubicar al cliente en el centro, representan a los empleados a manera clientes primordiales de la gerencia y para tal efecto se muestra 03 compendios al servicio: cultura; liderazgo, organización.

La metodología que emplea se enfoca en 10 principios, Karl Albrecht (1992)

- Detectar al usuario por su preferencia y actitud.
- Emplear procesos veraces en la formación.
- Usa rol calificativo del cliente
- Conocer la percepción del usuario.
- Identificar al usuario.
- Contacto visual.
- Diagnóstico centrado en el tiempo, el por qué y el cómo.
- Procesar la información adquirida.
- Proponer acciones de mejora.
- Concluir las fases.

Las cinco pautas primordiales de un proyecto de calidad de servicio, Karl Albrecht (1992)

- Creer al usuario
- Guiar la táctica del servicio
- Enseñar a Organizarse.
- Ejecutar mejoras importantes
- Realizar periódicamente

“La calidad en el servicio es como la capacidad física, prevalece cuando se te renueva cada instante, Karl Albrecht (1992)

Teoria del marketing del Servicios

Chias (1998) precisa que la definicion del mercado alcanza al conjunto de consumidores viables, personas naturales o juridicas que poseen una necesidad o desdeo que estarian preparados a sastifacerlo a traves del intercambio de otros compendios de valor, la finalidad del marqueting es la sastifaccion de necesidades y pretensiones de consumidores en forma rentable. Por otro lado, Philip Kother: define al marketing, como un procedimiento social y gestión de los cuales los individuos adquieren lo que necesitan, desean, percibiendo e intercambiando servicios para otros (Citado en Chias, Joseph1998, pag.13)

Para que exista reciprocidad, es preciso que se cumpla 05 contextos: debe existir dos partes, cada de una de ella de poseer algo de valor, debe comunicarse y entregar, de manera libre de aceptar o negar la oferta y por ende cada parte debe opinar que es adecuado o desea tratar con otra parte.

Parasuraman, (1985) “determina 5 procesos sobre calidad de servicio. Por tanto, persigue en empoderar al usuario para satisfacer sus necesidades con el servicio que se ofrece de calidad cumpliendo sus expectativas.

Tabla 1, se enfoca en sus 5 procesos en la aptitud de servicio.

Dimensiones SERVQUAL

| Dimensión | Definición |
|------------------------|---|
| Confiabilidad | Brindar un servicio eficiente, confiable y calidad. |
| Capacidad de respuesta | Atender al usuario en el menor tiempo |
| Seguridad | Trato adecuado por parte de los trabajadores de la organización. |
| Empatía | Ser sensible, ponerse en el lugar del otro, y atender con mucho cuidado a los usuarios. |
| Elementos Tangibles | Instituciones equipadas, con tecnología adecuada. |

Fuente: Parasuraman (1985)

Sobre Satisfacción del Usuario

La Teoría de los dos Factores en la Satisfacción del Cliente

La teoría de los 02 factores en la calidad del usuario su importancia se basa en productos y servicios está relacionada en satisfacer o insatisfacer al usuario. (Carmona & Leal 1998)

Los componentes en la esfera del agrado del usuario: perciben la satisfacción y insatisfacción, para el cual se maneja el procedimiento en acontecimiento crítico, sobre estudio en antecedentes ejecutados, sobre bienes y o servicios aprendidos y fragmentos de los clientes analizados son diferentes (Swan & Combs 1976) (Maddox 1981) (Bitner, Booms, & Tetreault 1990) (Silvestro & Johnston 1990)

Swan y Combus (1978), Maddox (1981) conocen los productos en diferentes categorizaciones, en espacios vinculadas a la satisfacción del usuario y, traza confusión, en los efectos obtenidos del servicio brindado al usuario sobre la percepción del producto (Swan & Combs, 1976) (Maddox, 1981).

Bitner, Booms, Tetreault (1990) y Silvestro, Johnson (1990) en sus exploraciones sustenta que: “solo experimentan servicios, consideran claramente la relación de los servicios según sus aspectos en relación a satisfacción del cliente, sin desglosarlos preliminarmente en dimensiones, herramientas y teoría” (Bitner, Booms, & Tetreault, 1990) (Silvestro & Johnston, 1990).

Así mismo, Bitner, Booms, Tetreault (1990): “centra en interacciones de carácter personal entre usuarios y trabajadores sobre una base de usuarios en tres características de bienes diferentes, señala conductas, acontecimientos concretos, que cuenta con contactos agradables sobre un determinado servicio, más que extensiones generales. Así mismo su estudio se encuentra con relaciones estadística significativa; sobre el tipo de suceso, conjuntos; categorías, que recogen las mencionada, actuaciones y sucesos” (Bitner, Booms, & Tetreault, 1990).

Silvestro, Johnson (1990) propuso: una nueva guía que tres factores de calidad: factores higiénicos ambientales para buena atención del usuario además considera algunos factores de crecimiento como el producto, el trato al usuario y otros factores de doble umbral. Así mismo determinar que la vinculación de sectores; influyen en satisfacción, insatisfacción del usuario (Silvestro & Johnston, 1990).

El procedimiento del acontecimiento crítico radica en almacenar opiniones directas sobre hechos trascendentales en correlación al proceder de hechos en contextos oportuno y eficiente, catalogar en el importe de las dificultades de ejemplo apropiado (Flanagan, 1954).

Los autores concluyen que los aportes ofertados por la teoría de los factores en satisfacción del usuario son bastante útil en el presente estudio; porque según los autores de la teoría en mencionan que todo servicio existe el acto de satisfacción e insatisfacción; por lo que más contribuye a la satisfacción son las tres tipologías de factores de calidad entre ellos los factores higiénicos, crecimiento y doble umbral que son lo que esperan nuestros usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Las investigaciones descriptivas detallan características, fenómenos, cualidades de personas, de equipos, organizaciones en un determinado estudio, su objetivo es obtener información en forma individual o en conjunto de las variables en estudio y al mismo tiempo nos dan a conocer la relación que existe entre ellas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El diseño del estudio es básico descriptivo – propositivo es de corte transversal, no experimental. Observar y describir los elementos de estudio tal como se observa, para analizarlo e interpretarlo un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El diseño de investigación se representa en el siguiente esquema:



Donde:

M = Representa la muestra de estudio

O = Marco teórico

P = Propuesta

3.2. Variable

Propuesta de calidad de servicio

“La propuesta contiene actividades integrales, herramientas, recursos y prácticas coherentes y ordenadas secuencialmente que pretenden alcanzar unos objetivos mediante metodologías propuestas, en un tiempo establecido, con los recursos y costos estimados. Dicha propuesta busca minimizar la problemática existente (Colciencias, 2011).

Satisfacción del Usuario

Es el nivel de la satisfacción de las necesidades del cliente y en lo posible excederlos; lo que implica brindar un buen servicio con una actitud positiva y espíritu de servicio (Fernández, 2009).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población tomada es promedio de atención mensual se realiza en las Oficinas de la Defensa Pública de Lambayeque, tal como a continuación se detalla:

| Área | Fi | % |
|--------------|-----|-----|
| Familia | 396 | 45 |
| Conciliación | 106 | 12 |
| Penal | 237 | 27 |
| Victimas | 141 | 16 |
| Total | 880 | 100 |

En la obtención de la muestra se tuvo en cuenta la no probabilística a criterio personal, como menciona Carrasco, (2009, p. 243) determina que la muestra intencionada es aquella que el investigador elige según su criterio, sin tener en cuenta las reglas estadísticas.

$$n = \frac{z^2 p q N}{z^2 p q + e^2 (N-1)}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (880)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.10)^2 (880-1)}$$

$n = 86,22$ que equivale a 86 usuarios que estarán distribuidos de la siguiente manera:

| Área | Fi | % |
|--------------|----|-----|
| Familia | 39 | 45 |
| Conciliación | 10 | 12 |
| Penal | 23 | 27 |
| Victimas | 14 | 16 |
| Total | 86 | 100 |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica:

Se considera una encuesta virtual lo cual me permitió recoger información y tener conocimiento del nivel en que se encuentra el problema investigado

Como instrumento se aplicó un cuestionario SERQUAL con 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía cada dimensión con sus respectivos ítems teniendo un total de 21 reactivos

3.5. Procedimiento

En la presente investigación se seleccionó la encuesta constituida de 21 reactivos del Modelo SERQUAL, es de tipo Likert con cinco alternativas: Muy de acuerdo tendrá una valoración de CINCO (5), de acuerdo CUATRO (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo TRES (3), en desacuerdo DOS (2), muy en desacuerdo UNO (1).

La encuesta está constituida por 5 dimensiones:

La primera dimensión referida a Elementos Tangibles.

La segunda dimensión referida a la Fiabilidad o prestación del Servicio.

La tercera dimensión referida a la Capacidad de Respuesta.

La cuarta dimensión referida a la Seguridad.

La quinta dimensión referida a la Empatía.

Se solicitó el permiso a la institución para su aplicación y una vez recogida la información se realizó el análisis en forma estadística básica con sus respectivas tablas y la interpretación de las mismas

3.6. Métodos de análisis de datos.

El proceso y análisis de la información se ejecutó según criterios estadísticos: La información seleccionada se presentó en tablas y gráficos utilizando el programa Excel que permitió ordenar, organizar, visualizar y comparar los datos obtenidos para luego ejecutar el análisis e interpretación de la variable del nivel de satisfacción, las 5 dimensiones y los indicadores de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó según los principios éticos establecidos en la Resolución N° 117-2020 -VI-UCV de la Universidad César Vallejo.

Respeto a las personas: el trato a los encuestados de la defensa pública se ejecutó con el debido respeto y la confidencialidad de la información.

Beneficencia: se aseguró el bienestar de los usuarios, respetando sus decisiones, no causando daño a nadie, ni exponiéndoles a riesgo alguno, explicando la finalidad de la investigación a favor de la institución y el público en general en el acceso a la justicia.

Justicia: los usuarios que participaron fueron tratados con equidad y sin discriminación de ninguna índole.

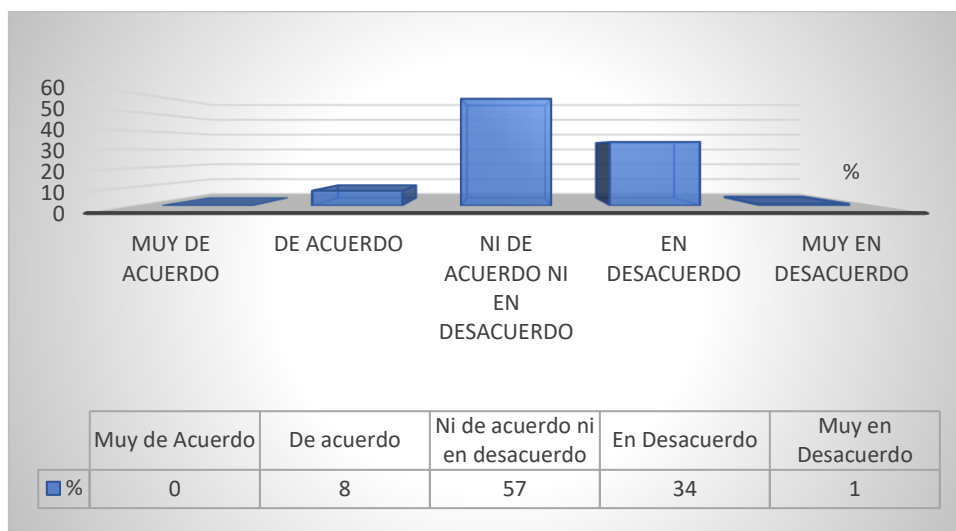
IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Consolidado de la dimensión Elementos Tangibles

| | Fi | % |
|--------------------------------|-----------|------------|
| Muy de Acuerdo | 0 | 0 |
| De acuerdo | 7 | 8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 49 | 57 |
| En Desacuerdo | 29 | 34 |
| Muy en Desacuerdo | 1 | 1 |
| Total | 86 | 100 |

Gráfico N° 1: Consolidado de la dimensión Elementos tangibles



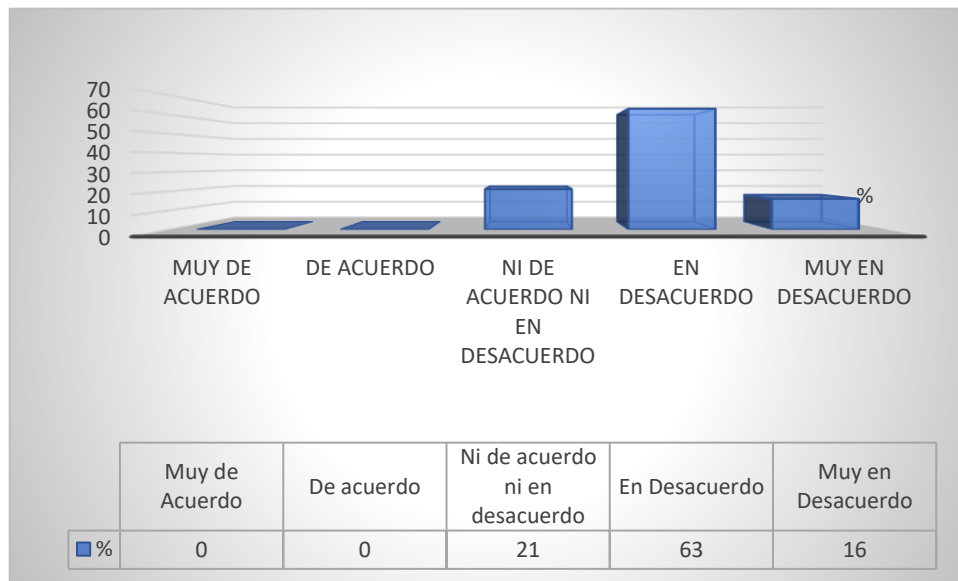
Interpretación: analizada la información se obtiene los siguientes resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 8% de acuerdo; 57% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 34% en desacuerdo y 1% muy en desacuerdo.

Tabla 2:

Consolidado de la dimensión Fiabilidad o Prestación del Servicio

| | Fi | % |
|--------------------------------|-----------|------------|
| Muy de Acuerdo | 0 | 0 |
| De acuerdo | 0 | 0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 21 |
| En Desacuerdo | 54 | 63 |
| Muy en Desacuerdo | 14 | 16 |
| Total | 86 | 100 |

Gráfico N° 2: Consolidado de la dimensión Fiabilidad o Prestación del Servicio



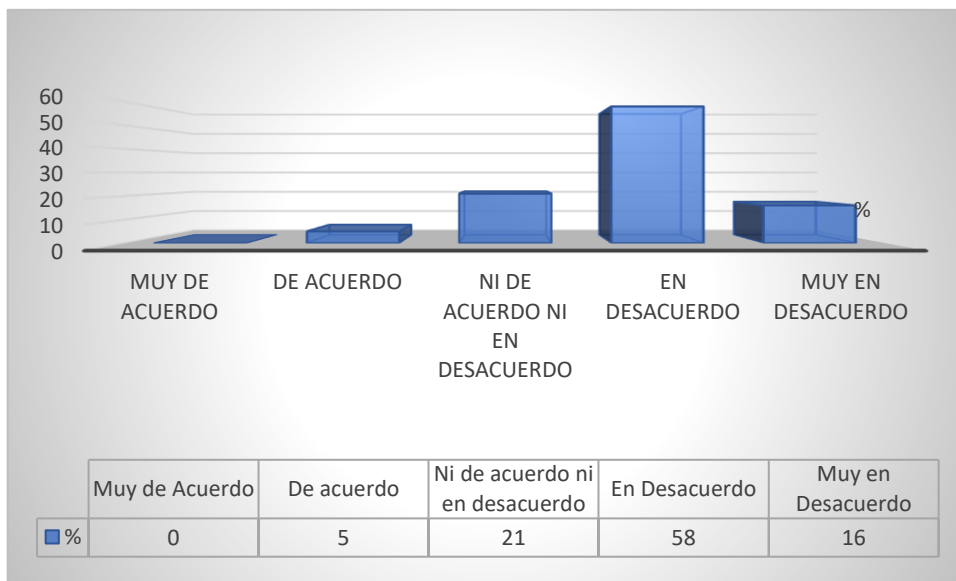
Interpretación: analizada la información se obtiene los siguientes resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 0% de acuerdo; 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 63% en desacuerdo y 16% muy en desacuerdo.

Tabla 3:

Consolidado de la dimensión Capacidad de Respuesta

| | Fi | % |
|--------------------------------|-----------|------------|
| Muy de Acuerdo | 0 | 0 |
| De acuerdo | 4 | 5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 21 |
| En Desacuerdo | 50 | 58 |
| Muy en Desacuerdo | 14 | 16 |
| Total | 86 | 100 |

Gráfico N° 3: Consolidado de la dimensión Capacidad de Respuesta

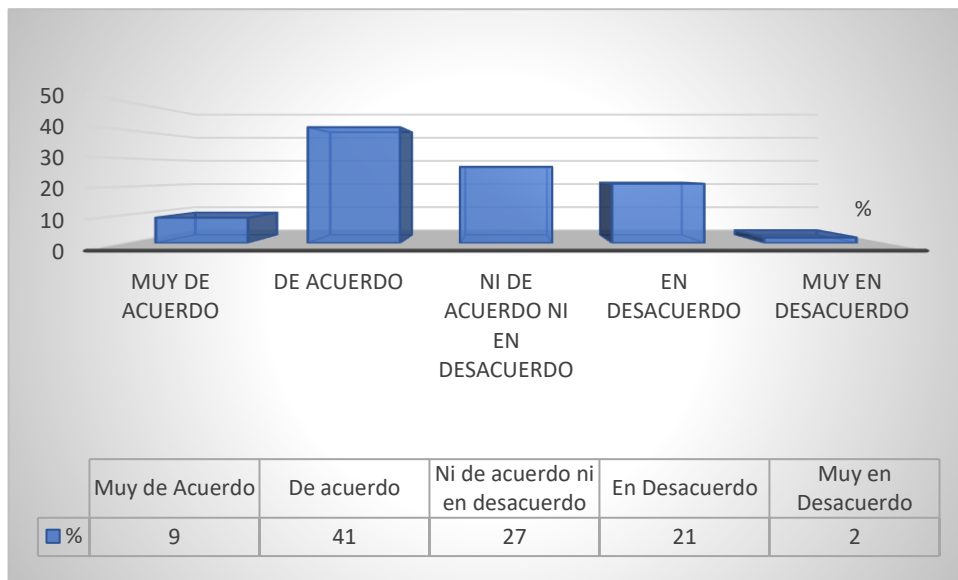


Interpretación: analizada la información se obtiene los siguientes resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 5% de acuerdo; 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 58% en desacuerdo y 16%. muy en desacuerdo.

Tabla 4: Consolidado de la dimensión Seguridad

| | Fi | % |
|--------------------------------|-----------|------------|
| Muy de Acuerdo | 8 | 9 |
| De acuerdo | 35 | 41 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 27 |
| En Desacuerdo | 18 | 21 |
| Muy en Desacuerdo | 2 | 2 |
| Total | 86 | 100 |

Gráfico N° 4: Consolidado de la dimensión Seguridad



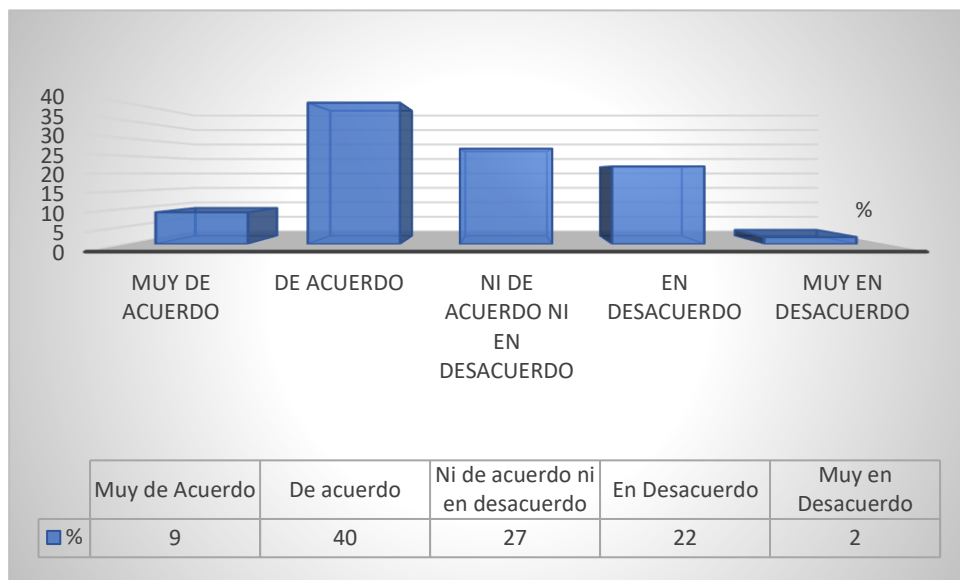
Interpretación: analizada la información se obtiene los siguientes resultados 9% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 41% de acuerdo; 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 21% en desacuerdo y 2% de encuestados muy en desacuerdo.

Tabla 5:

Consolidado de la dimensión Empatía

| | Fi | % |
|--------------------------------|----|-----|
| Muy de Acuerdo | 8 | 9 |
| De acuerdo | 34 | 40 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 27 |
| En Desacuerdo | 19 | 22 |
| Muy en Desacuerdo | 2 | 2 |
| Total | 86 | 100 |

Gráfico N° 5: Consolidado de la dimensión Empatía



Interpretación: analizada la información se obtiene los siguientes resultados 9% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 40% de acuerdo; 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 22% en desacuerdo y 2% de “muy en desacuerdo”.

V. Discusión

| | Elementos Tangibles | Fiabilidad | Respuesta | Seguridad | Empatía |
|----------------------|----------------------------|-------------------|------------------|------------------|----------------|
| Nivel de Expectativa | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Nivel de Percepción | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Brecha | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Brecha% | 40 | 60 | 60 | 40 | 40 |

Análisis del consolidado de la Dimensión Elementos Tangibles

Al arrojar los siguientes promedios: se obtiene lo siguientes resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 8% de acuerdo; 57% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 34% en desacuerdo y 1% muy en desacuerdo; puedo decir que para el usuario la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de dos puntos esto nos indica que los usuarios perciben algunas deficiencias en lo que se refiere a este tema.

Análisis del consolidado de la Dimensión Fiabilidad

Al arrojar los siguientes promedios: se obtiene lo siguientes resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 0% de acuerdo; 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 63% en desacuerdo y 16% muy en desacuerdo , puedo decir que para el usuario la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de tres puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias en lo que se refiere a este tema.

Análisis del consolidado de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Al arrojar los siguientes promedios: se obtiene lo siguientes resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 5% de acuerdo; 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 58% en desacuerdo y 16%. muy en desacuerdo puedo decir que para el usuario la Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de tres puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias en lo que se refiere a este tema.

Análisis del consolidado de la Dimensión Seguridad

Arrojaron los siguientes promedios: se obtiene lo siguientes resultados 9% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 41% de acuerdo; 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 21% en desacuerdo y 2% de encuestados “muy en desacuerdo puedo decir que para el usuario los Conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de dos puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias en lo que se refiere a este tema.

Análisis del consolidado de la Dimensión Empatía

Arrojaron los siguientes promedios: se obtiene lo siguientes resultados 9% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 40% de acuerdo; 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 22% en desacuerdo y 2% de muy en desacuerdo.

puedo decir que para el usuario la atención personalizada que dispensa la organización al usuario tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de dos puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias en lo que se refiere a este tema.

VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación luego de aplicar la encuesta con el objetivo de diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de servicio brindado en la defensa pública de Lambayeque, se concluye referente a dimensión elementos tangibles: 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 8% de acuerdo; 57% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 34% en desacuerdo y 1% muy en desacuerdo; en la cual se tiene una brecha de percepción, respecto a las expectativas de dos puntos esto nos indica que los usuarios perciben algunas deficiencias en condiciones e instalaciones físicas; equipos y apariencia del personal de la defensa pública; sobre la dimensión fiabilidad y prestación del servicio 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 0% de acuerdo; 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 63% en desacuerdo y 16% muy en desacuerdo por lo que se tiene una brecha de percepción ; respecto a las expectativas de tres puntos esto nos muestra que los usuarios perciben deficiencias en un servicio pronto y oportuno, así mismo referente a dimensión capacidad de respuesta ; resultados 0% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 5% de acuerdo; 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 58% en desacuerdo y 16%. muy en desacuerdo puedo decir que se tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de tres puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias en atender sus necesidades. Respecto a dimensión de seguridad; 9% lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 41% de acuerdo; 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 21% en desacuerdo y 2% de encuestados muy en desacuerdo puedo decir que tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de dos puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias al conocimiento por parte de los defensores públicos al inspirar confianza sobre el servicio que está prestando. Por último, la dimensión en empatía, %9 lo encontramos en un nivel muy de acuerdo; 40% de acuerdo; 27% “ni de acuerdo ni en desacuerdo; 22% en desacuerdo y 2% de muy en desacuerdo. puedo decir

que se tiene una brecha de percepción con respecto a las expectativas de dos puntos esto nos indica que los usuarios perciben deficiencias respecto a la capacidad de percibir y comprender; los requerimientos, en atención individualizada.

2. Se ha diseñado una propuesta para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del usuario de la defensa pública en Lambayeque, que consiste en realizar actividades denominada : La Mejora del Servicio al Usuario de Defensa Publica y Responsabilidad Social objetivo proporcionar a los colaboradores conocimientos básicos para lograr que el servicio sea de calidad excelente; promover una relación positiva entre la Institución y el público en general ; Alcanzar conocimientos y las prácticas necesarias e implementar una actitud de servicio eficiente y eficaz; Utilizar los procesos de comunicación, relacionados con el proceso del servicio al usuario; Aprender técnicas que mejorarán el servicio que se brinda al usuario en la defensa pública de Lambayeque; incorporar elementos claves de la filosofía de Servicio al usuario al que hacer del trabajo diario de los defensores públicos y personal administrativo, según las teorías estudiadas en la presente investigación.
3. Respecto a la Validación de Expertos es preciso señalar que ha sido evaluada en la presente investigación y la misma se ajustado a sus criterios.

VII. SUGERENCIA

Planteamos que nuestra propuesta sea tomada en cuenta para poder aplicarla y de esta manera lograr estrechar la brecha de atención y satisfacción del usuario y poder insertar a la Defensa Publica de Lambayeque; al circuito de entidades públicas de calidad por sus servicios brindados; con énfasis a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad con el propósito de lograr el acceso a la justicia ; desde una perspectiva de trato ético, equitativo y transparente, teniendo en cuenta la legislación y la normativa vigente.

REFERENCIAS

- Mejías, A., Calderón, H., & Contreras, C. (2015). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN UN GRUPO FARMACÉUTICO EN VENEZUELA. *revista Ingeniería Industrial*, 1-15.
- Albites Bendezú, E. S. (2018). *"Conocimientos sobre el servicio de defensa pública y barreras en el acceso a la justicia en usuarios de la Sede de La Tinguñalca, 2018"*. Ica : Universidad Cesar Vallejos .
- Alfonzo Suárez, N. (2018). *Plan de Mejoramiento Enfocado En La Atención Al Cliente de La Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E-P de La Provincia de Santa Elena, Año 2018*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena,.
- Añanca Anchayhua, M. (2019). *Ética pública y calidad de servicio, en la sede de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Ayacucho-2018*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejos.
- Asseo Narváez, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017*. trujillo: Universidas Cesar Vallejos .
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, Vol. 54, January, 71-84.
- Carbajo Beltrán, J. (2021). *Calidad de atención y nivel de satisfacción en las víctimas de violencia familiar en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Paján, 2019*. chimbote : Universidad Cesar Vallejos .
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (2018). *CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA*, 4-6.
- Colciencias. (31 de Mayo de 2011). *www.itc.edu.co. Tipología de Proyectos de Caracter Científico Tecnológico e Innovación*. Obtenido de www.itc.edu.co: <http://www.itc.edu.co/archives/investigacion/Tipologias.pdf>

- Escuela de Post Grado de la UCV. (2014). *Metodos Estadísticos (Guía de Aprendizaje)*. Trujillo: UCV.
- Espinoza Torres, J. G. (2019). *Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash, 2018*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejos.
- Fernández, J. (2009). *es.slideshare.net. Calidad en el servicio*. Obtenido de es.slideshare.net: <http://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-el-servicio-presentation-960207>
- Flanagan, J. C. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, Vol. 51, N° 4, July, 327-358.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingenierí*, 668-681.
- González Barroso, F. (2009). *empleopublico.castillalamancha.es. La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. Obtenido de empleopublico.castillalamancha.es: http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=48222740-98d8-45db-9edd-0e20ed042b71&groupId=10129
- González Barroso, F. (11 de Noviembre de 2011). *empleopublico.castillalamancha.es. La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM*. Obtenido de empleopublico.castillalamancha.es: http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=48222740-98d8-45db-9edd-0e20ed042b71&groupId=10129
- Heno Colorado, L. (2020). *Calidad de Servicio y Valor Percibido Como Antecedentes de La Satisfacción de Los Clientes de Las Empresas de Telecomunicaciones En Colombia*. *Contaduría y Administración* 65 (3).

- Hernandez Salazar , P. (2017). La importancia de la satisfacción del usuario .
Documentación de las Ciencias de la Información, 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta Edición*. México : McGrawHill.
- Hurtado de Barrera, J. (2008). *investigacionholistica.blogspot.com. Metodología de la investigación, una comprensión holística. Investigación proyectiva*.
Obtenido de investigacionholistica.blogspot.com:
<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html>
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology*. Nueva Dely: New Age.
- Maddox, R. N. (1981). Two-factor Theory and Consumer Satisfaction: Replication and Extension. *Journal of Consumer Research*, Vol. 8, June, 97-102.
- Malhotra, N. K., Birks, D. F., & Wills, P. A. (2012). *Marketing Research*. London: Pearson.
- Matta Núñez, G. J. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. Perú: Universidad de Cesar Vallejos.
- Ortiz Ruedas, Y. P. (2016). *repositorio.ufpso.edu.co:8080. Investigación de Mercados para conocer el grado de Satisfacción de los clientes del Restaurante y Asadero los Arrayanes en el Municipio de la playa de Belén*.
Obtenido de repositorio.ufpso.edu.co:8080:
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1121/1/28711.pdf>
- Parasuraman, A. Z. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49, 4-41.
- Secretaría de Gestión Pública - PCM. (2017). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.

- Silvestro, R., & Johnston, R. (Julio de 1990). The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors. *Papel' presented at Quality in Services II Conference, Sto John's University*. New York.
- Swan, J. E., & Combs, L. J. (1976). Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept. *Journal of Marketing*. Vol 40 April, 25-33.
- Verde Olivares, H., Castañeda Carranza, J., Meléndez Rosales, J., & Ricardo Martín Gómez Arce. (2020). "Calidad de Servicio y Satisfacción Del Contribuyente de La Municipalidad Distrital de Salaverry." en el año 2017. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN ESTADÍSTICA; Vol. 1, Núm. 1 (2018)*.
- Wendy Angelina, M. V. (2018). "*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*". Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.

ANEXOS

Anexo 1 operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Valoración |
|-----------------------------|---|---|-------------------------|--|------------|
| Calidad del servicio | Calidad específica | Servicio brindado | Interés Público | Entes Beneficiarios | Nominal |
| | | | Objetivo Principal | Internos Externos | |
| | | | Procesos Decisorios | Para quien Quien Que | |
| | | | Medición del Desempeño | Como Cuanto | |
| | | | Relación con el entorno | Como esta Para que sirvió Porque se dio | |
| | | | Participación ciudadana | Como lo estoy haciendo | |
| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Valoración |
| Satisfacción del usuario | Percepción del usuario sobre el servicio o producto | Servicio brindado en la defensa pública | Elementos tangibles | Estado de la infraestructura de la Defensa Pública | Nominal |
| | | | | Estado de equipos e instalaciones de Defensa Pública de Lambayeque | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | | | Nivel de seguridad al interior de Defensa Pública | |
| | | | Fiabilidad o prestación del Servicio | Confiabilidad de los servicios de la Defensa Pública | |
| | | | | Cumplimiento de los horarios establecidos en la Defensa Pública | |
| | | | | Información clara y precisa sobre los servicios brindados por Defensa Pública | |
| | | | Capacidad de Respuesta | Respecto a sus trámites de su proceso en tiempo razonable | |
| | | | | Atención rápida y expedita en los servicios brindados. | |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------|--|--|
| | | | | Disposición de los defensores públicos para resolver dudas e inquietudes. | |
| | | | Seguridad | Posesión de las competencias por parte de los defensores Públicos para ofrecer un servicio adecuado. | |
| | | | | Competencia de los defensores públicos en la protección de víctimas y delitos. | |
| | | | | Competencia de los defensores públicos en la asistencia y defensa de los imputados. | |
| | | | | Competencia de los defensores para contribuir a la administración de justicia | |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------|---|--|
| | | | Empatía | Interés de los defensores públicos por las inquietudes planteadas por los usuarios. | |
| | | | | Atención y cortesía de los defensores públicos | |
| | | | | Respeto de parte de los defensores públicos | |

Anexo 2 “Encuesta a usuario de Defensa Pública de Lambayeque”

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de los servicios brindados en la defensa pública de Lambayeque

INTRUCCIONES:

Lee con atención las preguntas y no dude en preguntar cualquier interrogante mientras realiza el cuestionario.

La encuesta es carácter anónimo, agradezco su colaboración contestando con absoluta sinceridad cada una de las preguntas.

Marca con una (X) de acuerdo a tu apreciación como usuario de defensa pública.

| | |
|---|--------------------------------|
| 5 | Muy de Acuerdo |
| 4 | De acuerdo |
| 3 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| 2 | En Desacuerdo |
| 1 | Muy en Desacuerdo |

| Elementos Tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. En las oficinas de la defensa pública de Lambayeque el personal tiene equipos modernos | | | | | |
| 2. Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, banners) en la oficina de defensa pública de Lambayeque, son visualmente atractivos y claros. | | | | | |
| 3. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque tienen material suficiente para la prestación del servicio | | | | | |
| 4. En las oficinas de la defensa pública de Lambayeque tienen instalaciones físicas, son atractivas, cuidadas y actas para brindar un buen servicio | | | | | |
| Fiabilidad y Prestación del servicio | | | | | |
| 5. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque el servicio respondió a lo que usted esperaba, Usted Obtuvo el servicio que usted esperaba | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque cuando el personal que lo atendió prometió hacer algo, en cierto tiempo lo cumplió | | | | | |
| 7. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque cuando el usuario tiene un problema, el personal demuestra interés para solucionarlo | | | | | |
| 8. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal realizado en forma satisfactoria el servicio a la primera vez | | | | | |
| 9. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal demostró estar capacitados para responder a sus preguntas. | | | | | |
| Capacidad de Respuesta | | | | | |
| 10. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el tiempo de espera para recibir el servicio fue satisfactorio | | | | | |
| 11. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal nunca esta demasiados ocupados para atenderte | | | | | |
| 12. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, si necesito resolver algunas dudas, se me atienden en un tiempo adecuado. | | | | | |
| 13. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio | | | | | |
| 14. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal siempre está dispuestos para ayudar a los usuarios. | | | | | |
| Seguridad | | | | | |
| 15. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el comportamiento personal, le inspira confianza y seguridad. | | | | | |
| 16. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal, tuvo los conocimientos | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| suficientes para responder a las preguntas que le hiciste. | | | | | |
| 17. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal, mostro igualdad para todos los usuarios. | | | | | |
| 18. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal, demuestra capacidad para la organización del servicio. | | | | | |
| Empatía | | | | | |
| 19. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal, se preocupan por los intereses de los usuarios. | | | | | |
| 20. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, los horarios de atención te parecieron convenientes. | | | | | |
| 21. En la oficina de la defensa pública de Lambayeque, el personal comprendió tus necesidades específicas. | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACION.

“PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DEFENSA PÚBLICA EN LAMBAYEQUE”

| | |
|--|--|
| DENOMINACIÓN: “La Mejora del Servicio al Usuario de Defensa Publica y Responsabilidad Social” | |
| PRESENTACIÓN: Los defensores públicos y personal administrativo interactúan a diario con los usuarios de la defensa pública de Lambayeque. De ahí la importancia en la calidad del servicio, ya que de esta interacción el usuario se forma una opinión acerca de la atención que brinda la defensa pública y la satisfacción del mismo. La calidad es la llave del éxito de todo servidor público con responsabilidades para la mejora del servicio que se presta al usuario, desde una perspectiva de trato ético, equitativo y transparente, teniendo en cuenta la legislación y la normativa vigente. | |
| OBJETIVOS | Objetivos generales 1. Proporcionar a los participantes los conceptos básicos para lograr que el servicio que se brinda a los usuarios sean de calidad excelente. 2. Fomentar una relación positiva entre la Institución y el público en general |
| | Objetivos específicos 1. Adquirir conocimientos y las prácticas necesarias para implementar una actitud de servicio eficiente y eficaz. 2. Aplicar los aspectos esenciales involucrados en los procesos de comunicación, relacionados con el proceso del servicio al usuario. 3. Aprender técnicas que mejorarán el servicio que se brinda al usuario en la defensa pública de Lambayeque. 4. Incorporar elementos claves de la filosofía de Servicio al usuario al que hacer del trabajo diario de los defensores públicos y personal administrativo |

| | | |
|--|--|---|
| METODOLOGÍA Participativa – Activa – Trabajo en Equipo- lluvia de ideas – estudio de caso | | |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Observación – Fichas | | |
| RECURSOS HUMANOS | INTERNOS Personal de la Defensa Publica 07 personas | EXTERNOS Capacitadores especializados Psicólogos |
| RECURSOS MATERIALES | Equipo multimedia, Banners, Folletos, Tríptico. | |
| RECURSOS ECONÓMICOS | | |
| DURACIÓN DEL TALLER 02 hora | | |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | Se comunica de manera asertiva |
| | | Brindar un servicio oportuno |

| | |
|--|---|
| DENOMINACIÓN: “Calidad y Excelencia en la atención y el servicio al usuario de Defensa Pública” | |
| <p>PRESENTACIÓN: La calidad de atención al usuario de defensa pública es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los usuarios constituyen el elemento vital de la Defensa Pública. Sin embargo, no todas las entidades públicas consiguen adaptarse a las necesidades de sus usuarios ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.</p> <p>Es por ello que los defensores públicos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios, ya que no es cuestión de elección: la imagen de la defensa pública depende de ello.</p> | |
| OBJETIVOS | <p>Objetivos generales</p> <p>1. Conocer a nivel general, dónde nos encontramos en relación a la prestación de un Servicio de Excelencia.</p> |

| | | |
|---|--|----------|
| | <p>2. Comprender que el usuario es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en esta gestión</p> | |
| | <p>1. Comprender que ofrecer un servicio de excelencia es necesario y que se logra cuando todos como un grupo deciden adoptarlo y aplicarlo.</p> <p>2. Conocer cómo identificar las necesidades de sus usuarios, y comprender que tienen la autoridad para resolverle sus problemas.</p> <p>3. Desarrollar un plan de acción personalizado para aplicar estos conocimientos en sus respectivas áreas como defensores públicos.</p> | |
| METODOLOGÍA | | |
| Participativa – Activa – Trabajo en Equipo- lluvia de ideas – estudio de caso | | |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | |
| RECURSOS HUMANOS | INTERNOS | EXTERNOS |
| | | |
| | | |
| RECURSOS MATERIALES | Infraestructuras Recursos materiales NO FUNGIBLES | |
| | Materiales NO FUNGIBLES O INVENTARIABLES | |
| | Materiales FUNGIBLES | |
| RECURSOS ECONÓMICOS | PRESUPUESTO | |
| DURACIÓN DEL TALLER | | |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | Instrumento para evaluar al animador | |
| | Instrumento para evaluar la actividad, tanto por parte del animador como por parte de los participantes | |

| | | |
|--|---|------------------------------|
| DENOMINACIÓN: “Modelo de medición de calidad de servicio de defensa pública” | | |
| PRESENTACIÓN: La medición de la satisfacción del usuario se hace necesaria para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, para evaluar que tanto la organización se acerca o aleja de lo que el cliente necesita o espera. Una adecuada medición de la satisfacción del cliente permite a las empresas encontrar los factores claves para enfocar los esfuerzos de la organización. | | |
| OBJETIVOS | Objetivo General: Clasificar y analizar los modelos empleados en la medición de la satisfacción del cliente mediante su identificación y estudio para conocer las diferentes metodologías | |
| | Objetivo Específico: 1. Identificar y clasificar los diferentes modelos que han sido propuestos en la medición de la satisfacción del cliente. 2. Realizar un análisis de la clasificación realizada, identificando el modelo que se utilizará para la medición de la satisfacción del cliente. | |
| METODOLOGÍA Participativa – Activa – Trabajo en Equipo- lluvia de ideas – estudio de caso | | |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | |
| RECURSOS HUMANOS | INTERNOS | EXTERNOS |
| | Personal de la Defensa Pública | Capacitadores especializados |
| | | |
| RECURSOS MATERIALES | Infraestructuras Recursos materiales NO FUNGIBLES | |
| | Materiales NO FUNGIBLES O INVENTARIABLES | |
| | Materiales FUNGIBLES | |
| RECURSOS ECONÓMICOS | PRESUPUESTO | |
| DURACIÓN DEL TALLER: 2 horas | | |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | De proceso | |
| | salida | |

Anexo 4

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, sobre la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque; me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

1.1. Años de experiencia en el planeamiento estratégico institucional:

10 AÑOS

1.2. Cargo que ha ocupado:

DIRECTOR EJECUTIVO DE GESTION INSTITUCIONAL Y JEFE DE OFICINA DE ASESORIA JURIDICA DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN; DOCENTE DE EBR-SECUNDARIA

1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: I.E PEDRO PABLO ATUSPARIAS

1.4. Especialidad: ABOGADO; ING. QUIMICO; LICENCIADO EN EDUCACIÓN MATEMATICA Y FISICA

1.5. Grado académico alcanzado: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

MAGISTER EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL

2. Test de autoevaluación del experto:

2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | X | | | | |

2.2 Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

| Fuentes de argumentación | Grado de influencia en las fuentes de argumentación | | |
|--|---|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Análisis teóricos realizados por Ud. | X | | |
| Su propia experiencia. | X | | |
| Trabajos de autores nacionales. | X | | |
| Trabajos de autores extranjeros. | X | | |
| Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio. | X | | |
| Su intuición. | X | | |

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Nombres y apellidos del experto | CESAR ENRIQUE TORRES CASTILLO |
|---------------------------------|--------------------------------------|

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados sobre el estudio: Propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

| N° | Aspectos a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|----|--|----|----|---|----|---|
| 1 | Nombre de la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario | X | | | | |
| 2 | Representación gráfica de la propuesta | X | | | | |
| 3 | Secciones que comprende. | X | | | | |
| 4 | Nombre de estas secciones. | X | | | | |
| 5 | Elementos componentes de cada una de sus secciones. | X | | | | |
| 6 | Relaciones sobre calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario de la defensa pública | X | | | | |
| 7 | Interrelaciones entre los componentes del nivel de satisfacción del usuario | X | | | | |

2.2. CONTENIDO

| N° | Aspecto a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|----|---|----|----|---|----|---|
| 1 | Nombre de la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario | X | | | | |
| 2 | Los componentes están bien elaborados en la propuesta | X | | | | |
| 3 | Capacitación con profesionales. | X | | | | |
| 4 | Coherencia entre el título y la propuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario | X | | | | |
| 5 | Existe relación entre las actividades de la propuesta y el tema. | X | | | | |
| 6 | Guarda relación la propuesta con el objetivo general. | X | | | | |
| 7 | El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos. | X | | | | |
| 8 | Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar. | X | | | | |
| 9 | Las estrategias de cada componente guardan relación con la propuesta. | X | | | | |
| 10 | El tema tiene relación con la propuesta de mejora | X | | | | |
| 11 | La fundamentación tiene sustento para la propuesta | X | | | | |
| 15 | El monitoreo y la evaluación de la propuesta son adecuados | X | | | | |

| N° | Aspecto a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|----|---|----|----|---|----|---|
| 16 | Los contenidos de la propuesta tienen impacto académico y social. | X | | | | |
| 17 | La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio | X | | | | |
| 18 | La propuesta está insertada en la Investigación. | X | | | | |
| 19 | La propuesta cumple con los requisitos. | X | | | | |
| 20 | La propuesta contiene fundamentos teóricos | X | | | | |

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

| N | Aspectos a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|---|--|----|----|---|----|---|
| 1 | Pertinencia. | X | | | | |
| 2 | Actualidad: La propuesta del manual tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación. | X | | | | |
| 3 | Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación. | X | | | | |
| 4 | El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación. | X | | | | |

Lugar y fecha: Chiclayo, 02 de Julio de 2021



Firma del experto

DNI N°16683058

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: CESAR ENRIQUE TORRES CASTILLO

Dirección electrónica: CEDA30_5@HOTMAIL.COM

Teléfono: 970947699

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, sobre la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque; me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en el planeamiento estratégico institucional: 15 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Asesor, Consultor, Formulador, Supervisor.
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: USMP, UCV, USAT
- 1.4. Especialidad: Administración de la Educación
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 X |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|

- 2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

| Fuentes de argumentación | Grado de influencia en las fuentes de argumentación | | |
|--|---|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Análisis teóricos realizados por Ud. | X | | |
| Su propia experiencia. | X | | |
| Trabajos de autores nacionales. | X | | |
| Trabajos de autores extranjeros. | X | | |
| Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio. | X | | |
| Su intuición. | X | | |

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombres y apellidos del experto | Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar |
|---------------------------------|---|

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados sobre el estudio: Propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

1.1. ASPECTOS GENERALES:

| N° | Aspectos a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|----|--|----|----|---|----|---|
| 1 | Nombre de la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario | X | | | | |
| 2 | Representación gráfica de la propuesta | X | | | | |
| 3 | Secciones que comprende. | X | | | | |
| 4 | Nombre de estas secciones. | X | | | | |
| 5 | Elementos componentes de cada una de sus secciones. | X | | | | |
| 6 | Relaciones sobre calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario de la defensa pública | | | | | |
| 7 | Interrelaciones entre los componentes del nivel de satisfacción del usuario | X | | | | |

1.2. CONTENIDO

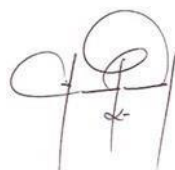
| N° | Aspecto a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|----|---|----|----|---|----|---|
| 1 | Nombre de la propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario | X | | | | |
| 2 | Los componentes están bien elaborados en la propuesta | X | | | | |
| 3 | Capacitación con profesionales. | X | | | | |
| 4 | Coherencia entre el título y la propuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario | X | | | | |
| 5 | Existe relación entre las actividades de la propuesta y el tema. | X | | | | |
| 6 | Guarda relación la propuesta con el objetivo general. | X | | | | |
| 7 | El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos. | X | | | | |
| N° | Aspecto a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
| 8 | Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar. | X | | | | |
| 9 | Las estrategias de cada componente guardan relación con la propuesta. | X | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|
| 10 | El tema tiene relación con la propuesta de mejora | X | | | | |
| 11 | La fundamentación tiene sustento para la propuesta | X | | | | |
| 15 | El monitoreo y la evaluación de la propuesta son adecuados | X | | | | |
| 16 | Los contenidos de la propuesta tienen impacto académico y social. | X | | | | |
| 17 | La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio | X | | | | |
| 18 | La propuesta está insertada en la Investigación. | X | | | | |
| 19 | La propuesta cumple con los requisitos. | X | | | | |
| 20 | La propuesta contiene fundamentos teóricos | X | | | | |

1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

| N | Aspectos a evaluar | MA | BA | A | PA | I |
|---|--|----|----|---|----|---|
| 1 | Pertinencia. | X | | | | |
| 2 | Actualidad: La propuesta del manual tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación. | X | | | | |
| 3 | Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación. | X | | | | |
| 4 | El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación. | X | | | | |

Lugar y fecha: Chiclayo, 02 de Julio de 2021



Firma del experto

DNI N° 16786640

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar

Dirección electrónica: Bagnerss3@hotmail.com

Teléfono: 979217638

Gracias por su valiosa colaboración.

Anexo 5 constancia de autorización para ejecutar la investigación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Despacho
Viceministerial de
Derechos Humanos

Dirección General
de Defensa Pública y
Acceso a la Justicia

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 12 de julio del 2021

CARTA N° 183-2021-DGDPAJ-DDPAJ -LAMBAYEQUE

Doctor/a:

JEAN CARLO ORLANDO TORRES OBANDO

Defensor Público NCPP - Sede Lambayeque

Asunto : **Respuesta a solicitud de autorización**

Referencia : Solicitud de fecha 05/07/2021

Me es grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo; y de acuerdo al documento de la referencia, donde solicita autorización para aplicar una encuesta con el objetivo de diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de los servicios de la Defensa Pública de Lambayeque, con la finalidad de respaldar su investigación denominada "Propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la Defensa Pública en la provincia de Lambayeque" el cual tiene índole educativo, en consecuencia se le otorga la autorización para realizar dicha encuesta, dentro de las razones expuestas.

Sin otro particular me despido de Usted, no sin antes reiterarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente

JORGE MANUEL PUICÓN UCEDA
Director Distrital
Dirección General de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia - Lambayeque
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Calle Daniel Alcides Carrión N° 196, 2do piso, Chiclayo- tef. 074-221657