



Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de
atención brindada

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Matta Núñez, Gustavo Joe

ASESOR:

Dr. Anderson García Chávez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ –2018

Dra. Tamara Pando Ezcurra
Presidente

Dr. Luis Garay Peña
Secretario

Dr. Anderson García Chávez
Vocal

Dedicatoria

Dedicado a mi familia quienes han sabido soportar muchos días de sacrificio con mi ausencia, y que hoy se ven recompensada con el fruto de un grado académico pos profesional que buscará brindar mejoras en nuestro núcleo familiar, así como dedicarlo a los docentes que sabiamente han apostado por nosotros para ver con satisfacción una promoción que logre sus anheladas metas académicas

Agradecimientos

Agradezco de manera particular al doctor Ernesto Lechuga Pino, quien a cargo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, me ha permitido realizar los estudios de exploración para el desarrollo de la presente tesis, así como la sabia formación del doctor Anderson García Chávez, quien permite al maestrista cumplir un anhelado deseo profesional cual es elaborar la presente tesis.

Declaración jurada

Yo, Gustavo Joe Matta Núñez, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21554454 con la tesis de nombre “Calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de Defensa Pública de Ica, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, Noviembre 2015

Gustavo Joe Matta Núñez

DNI: 21554454

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de Defensa Pública de Ica, 2015”.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, por su carácter, de un diseño no experimental, transversa y descriptivo – correlacional, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular y establecer la relación entre la variable calidad de servicios y niveles de atención a los usuarios. El estudio está compuesto por ocho capítulos. En el primero se realizó la introducción que incluye los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación, así cómo se formulan los problemas, objetivos e hipótesis de la investigación. En el segundo capítulo se desarrolló el planteamiento metodológico utilizado en la investigación, se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio.

En el tercer capítulo se exponen los resultados descriptivos e inferenciales que sostienen que existe relación significativa en la calidad de los servicios y de la atención brindada a los usuarios, esto es la calidad, es afectada por deficiencias en la infraestructura y en la cantidad de profesionales, por un lado la infraestructura no garantiza la privacidad como tampoco la seguridad de los usuarios; y por otro lado, la cantidad de profesionales en las áreas de servicio legal y social no responde a la demanda de la población, lo que otorga una sobrecarga de trabajo y mala atención. En el cuarto capítulo se discuten los hallazgos comparándolos con los resultados obtenidos de las investigaciones tomadas en cuenta en los antecedentes. En el quinto capítulo se mencionan las conclusiones. En el sexto, las recomendaciones. En el séptimo, las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación. Finalmente, en el octavo, se adjuntan los anexos. Espero, lograr que el presente trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Indice de contenidos

	Pág.
Página de jurado	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Indice de contenidos	vii
Indice de tablas	ix
Indice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
Antecedentes Internacionales	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	30
1.3. Justificación	41
1.4. Formulación del problema de investigación	43
1.4.1. Problema General	43
1.4.2. Problemas Específicos	43
1.5. Hipótesis	44
1.5.1. Hipótesis General	44
1.5.2. Hipótesis Específicas	44
1.6. Objetivos	45
1.6.1. Objetivo General	45

1.6.1. Objetivos Específicos	45
II. Marco Metodológico	47
2.1. Variables	48
2.1.1. Definición conceptual	48
2.2. Operacionalización de Operacionalización de la variable Calidad de los servicios de las consultas legales	49
2.3. Operalización de variables Atención brindada al usuario de defensa pública de Ica	50
2.4. Metodología	52
2.5. Tipo de estudio	52
2.6. Diseño	53
2.7. Población, muestra y muestreo	54
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.9. Métodos de análisis de datos	56
2.10. Aspectos éticos	56
III. Resultados	58
3.1. Descripción de los resultados	59
3.2. Resultados de relación de contingencia	61
3.3. Contrastación de hipótesis	67
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias	81
Anexos	86
Anexo 1. Matriz de consistencia	87
Anexo 2. Instrumentos	90

Indice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalizacion de la variable Calidad de los servicios de las consultas legales	49
Tabla 2. Operalización de variables Atención brindada al usuario de defensa pública de ica	50
Tabla 3. Niveles de calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica	59
Tabla 4. Niveles de atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica	60
Tabla 5. Distribución de frecuencias entre calidad de los servicios y la atención brindada al usuario de defensa pública de Ica	61
Tabla 6. Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios de la defensa pública	62
Tabla 7. Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios de la defensa pública	63
Tabla 8. Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios de la Defensa Pública	64
Tabla 9. Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de la Defensa Pública	65
Tabla 10. Distribución de frecuencias entre la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios de la Defensa Pública	66
Tabla 11. Grado de correlación y nivel de la calidad de los servicios y la atención brindada los usuarios de defensa pública de Ica, 2015	67
Tabla 12. Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015	68

Tabla 13. Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015	69
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015	70
Tabla 15. Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015	71
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015	72

Indice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de calidad de servicio brindada a los usuarios de defensa pública de Ica	59
Figura 2. Niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica	60
Figura 3. Niveles de calidad de los servicios y la atención brindada al usuario de la defensa pública de Ica	61
Figura 4. La atención brindada y la seguridad en la calidad de servicios	62
Figura 5. La atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios de la defensa pública	63
Figura 6. La atención brindada y la fiabilidad la calidad de los servicios	64
Figura 7. La atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios	65
Figura 8. La atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios	66

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015, para orientar su deficiencia a mejorar el servicio que el estado pretende mejorar últimamente.

En mi condición de tesista consideré necesario realizar la presente investigación en el año 2015, en el departamento de Ica, siendo el método científico empleado en este estudio básico aborda un enfoque cuantitativo, asimismo el nivel del estudio es correlacional porque se quiere saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el comportamiento de otras u otras variables relacionadas.

Además, el diseño del estudio es corte transversal descriptivo, porque examina el tema a investigar describiendo las variables y analizando su incidencia e interrelación en un momento dado y un lugar determinado. La población es finita y heterogénea porque estuvo constituida por usuarios, y ciudadanos de la provincia que se encuentre familiarizado con el tema. El cálculo y tamaño de la muestra se determinó en base a un muestreo no probabilístico y el método obteniendo una muestra significativa de 40 personas encuestadas (modelo Servperf). Por último, de los datos se concluyó que no existe relación significativa en calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Palabras clave: Servicios, calidad de servicios, niveles de atención.

Abstract

The present study aims to determine the relationship between the quality of services in legal consultation and levels of care provided to the user of public defense of Ica, 2015, to guide its failure to improve the service that the state seeks to improve lately.

In my capacity as tesista I considered necessary in this research in 2015, in the department of Ica, with the scientific method used in this basic study addresses a quantitative approach, also the level of the study is correlational because you want to know how you can incur a variable, knowing the behavior of others or other related variables. In addition, the study design is descriptive cross-sectional because it examines the issue to investigate the variables describing and analyzing their impact and interaction in a given time and a given place.

The population is finite and heterogeneous because it consisted of users and citizens in the province who is family with the subject. And calculating sample size was determined based on a non-probability sampling and obtaining a representative sample of 40 respondents (Servperf model). Finally, the data it was concluded that there is no significant relationship as law consultation services and levels of care provided to the user of public defense of Ica, 2015.

Keywords: Services, quality of services, levels of care.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Entre los antecedentes internacionales podemos referirnos a los sistemas de defensoría Pública que goza de total autonomía funcional, como así lo observamos en los países como El Salvador, Argentina, Guatemala y Brasil. Las defensorías que se encuentran en la estructura del Poder Ejecutivo como en los Ministerios de Justicia, tenemos los países como Chile, Bolivia, Perú y Colombia. Mientras que las defensorías que se encuentra dentro de la estructura del Poder Judicial, es decir es parte de dicho sistema, las podemos apreciar en los países como México, Uruguay, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Honduras, Venezuela y Costa Rica.

Con relación a Ecuador podemos apreciar que carece de un estructura o entidad que se encargue expresamente de la defensa pública, siendo asignados los abogados a pedido de la Corte de Justicia, contándose con el apoyo de entidades no gubernamentales para casos concretos. Un caso distinto es en Portugal y España, donde está organizado su sistema en base al apoyo que prestan los Colegios de abogados a través de sus agremiados.

La Corporación Latino barómetro (2013). La década de América Latina anunciada en 2010 se confirma con los datos 2013, que América Latina vive un momento de disminución de la pobreza, aumento de la educación, aumento del crecimiento económico, que ha proporcionado el mayor nivel de satisfacción de vida desde 1995. Sin embargo, la precariedad, la pobreza, la desigualdad, la discriminación, siguen siendo, el Talón de Aquiles de la región, que de alguna manera le impide pasar al siguiente escalón. La democracia se ve retenida por la desigualdad en el acceso a bienes políticos y también bienes económicos. En total un 68% de la región se ubica en la clase baja, un 30% en la clase media que va en aumento y un 2% en la clase alta. Ese 68% de clase baja tiene la mitad de sus integrantes en situación precaria, a algunos no les alcanza para comprar alimento. Tenemos con ello dos américas latinas, la que disfruta de los beneficios del crecimiento y la que mira como disfrutaban los otros. Veremos más y más las protestas como manifestación de una ciudadanía consciente de las deficiencias del sistema económico, político y social. Hay demanda por más democracia.

En México, Zenteno (2012), refiere que los usuarios de los tribunales mexicanos recurren muy poco a la tecnología para dar seguimiento a sus procesos a distancia, pues apenas el 35 por ciento de los justiciables monitorean sus trámites o actuaciones con ayuda de Internet, revela la encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de Justicia de 2010. Actualmente algunos tribunales, como los federales y los capitalinos, permiten realizar algunas consultas en línea de los acuerdos publicados en sus distintos juzgados; sin embargo, la cantidad de servicios y trámites que pueden realizarse son pocos, por lo que el 90 por ciento de los encuestados reconoció que acude para ver su asunto. El 49.5 por ciento de los usuarios del Tribunal Superior de Justicia del DF (Tsjdf), quienes ganan menos de 4 mil 500 pesos mensuales, deben desembolsar cerca de 3 mil 150 pesos para pasajes y comidas derivados del seguimiento de su proceso. "Es de notar que el acceso a la información de los servicios de justicia sigue siendo mayoritariamente por la vía personal y los servicios de tecnología son utilizados minoritariamente", destaca el estudio realizado por la Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia (AMIJ) y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. "La incorporación y mejora de mecanismos alternativos de información no sólo implicaría la reducción de los costos que implica el acceso a la justicia en términos de demanda (costo de transporte y alimentación de los usuarios) y oferta (costo de personal e infraestructura de las instituciones del sistema jurídico)". La investigación indica que los usuarios que más recurren a Internet para dar seguimiento a sus asuntos son el 45 por ciento de los abogados, pasantes y gestores; el 49.3 por ciento de los jóvenes de entre 18 y 24 años; el 44 por ciento de los universitarios, y el 49 por ciento de los usuarios que perciben más de 16 mil pesos al mes. "(El uso de la tecnología para seguir los procesos) también permitiría la mejora en la calidad del servicio prestado al reducir el tiempo invertido en cada trámite sin necesidad de invertir en personal e infraestructura".

Por otro lado, Pérez, Y. (2010) que con la finalidad de obtener el grado académico de magister en Política Social, presentó ante la Facultad de ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, su tesis "La atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, un compromiso interinstitucional en la ciudad de Bogotá D.C", con la que señaló que

el análisis de los procesos institucionales de prestación del servicio de atención integral a las mujeres víctimas de violencia sexual en Bogotá, requiere del estudio y comprensión de otros aspectos intrínsecos a él, como el contexto específico que se estudia, el tipo de violencia al que se hace referencia, el tipo de servicio de atención prestado y el reconocimiento de la influencia cultural en la comprensión y análisis del tema. Con respecto a las percepciones dadas frente a la atención prestada por las instituciones y los efectos que en términos de restablecimiento de sus derechos han generado dicha atención en los procesos de las víctimas, son fundamentales para la comprensión de la importancia de un servicio de atención integral y sensible a las condiciones de género y de violencia cometidos. La autora señaló que las posiciones frente a la valoración de la atención, son variadas y dependen de la experiencia que las mujeres hayan tenido en las instituciones que las atendieron, muchas veces las mujeres tienen otra expectativa frente a la ayuda o el apoyo que se les brinda, y dependiendo del tipo de atención que hayan brindado los y las profesionales, del tipo de acompañamiento y de la sensibilidad con la que se maneje el caso, las mujeres asumen como útil o no el aporte del Estado frente a la protección y garantía de sus derechos, ya que la buena atención influye en el proceso de reparación de la víctima. Es una investigación cualitativa, que busca describir y analizar los fenómenos sociales, a partir de los rasgos que lo determinan, según la percepción de los participantes de la situación estudiada, en este caso funcionarios y funcionarias de instituciones distritales y mujeres víctimas de violencia sexual, asimismo se emplearon entrevistas semi estructuradas a las mujeres víctimas de delitos sexuales y el análisis de documentos distritales e institucionales (cartillas, informes, estadísticas, actas de reuniones, artículos, planes, documentos de internet, documentos, entre otros) que se relacionan con el tema de atención a los usuarios de defensa pública de Ica, en uno de sus servicios brindados como es la defensa de víctimas, que son utilizados como instrumentos de recolección de datos. Concluyendo que una de las limitaciones vinculadas a la prestación del servicio de atención integral, se relaciona con la coordinación e interacción dada entre las instituciones, pues aunque hay claridad frente a las funciones que cada institución debe cumplir dentro del proceso seguido por la víctima, existen algunos desacuerdos relacionados con la falta de coordinación interinstitucional, la falta de conocimiento y uso de algunos de los servicios de los

que disponen otras instituciones, es decir, se vinculan a la falta de una comunicación asertiva entre todas las instituciones, pues aunque se pueda trabajar de manera coordinada con algunas de ellas, el proceso de atención integral se garantiza con la adecuada interlocución de todas aquellas instituciones que puedan aportar para el restablecimiento y garantía de derechos de los usuarios que recurren a los servicios que la defensa pública brinda, y por otro lado, el bloqueo en alguno de los servicios que se le deben garantizar a los usuarios puede afectar de manera notable todo el proceso desarrollado previamente por otras entidades. Es decir, cada una de las instituciones relacionadas con el servicio de atención, es diferente, pertenece a sectores diferentes y tiene metas institucionales diferentes, lo cual hace que aquello que está dentro de los marcos de política generales se cumpla parcialmente, pues la prioridad es lo que está contenido en las disposiciones de cada institución, pese a que el compromiso con la transversalización de la perspectiva y la lucha por los derechos de las mujeres, es de todas las instituciones distritales. En el presente caso, se puede relacionar a la participación interinstitucional que se genera en la administración de justicia, con la participación de los representantes del Ministerio Público y Poder Judicial, donde los niveles de entrapamiento de los procesos no pueden ser imputables al servicio que brinda la defensa pública.

A su vez, Pontón (2009), refiere en su investigación *La medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo*, llevada a cabo en la Universidad Rafael Beloso Chacín (Venezuela), arribó a sus siguientes conclusiones: deben vigilarse constantemente todos los aspectos de la calidad del servicio de atención que se está brindando, ya que independientemente de que el servicio luzca a grandes rasgos como de alta calidad, la falla en una sola de las dimensiones que lo conforman, podría acarrear reacciones negativas en los usuarios y por ende que éstos otorguen una calificación mala al servicio recibido. En ese sentido, los usuarios pueden estar recibiendo simplemente un servicio dentro de ciertos parámetros aceptables más no con niveles de calidad que superen o estén lo más cercano posible a sus expectativas de manera que se puedan lograr relaciones de alta fidelidad y permanencia en el

tiempo. De lo señalado en la investigación, resulta importante que toda entidad verifique de forma permanente como viene prestando sus servicios y la incidencia en la satisfacción de sus usuarios, a fin de detectar posibles falencias y posibilitar la búsqueda y perfeccionamiento que ayude a producir cada vez mejores resultados. (p. 33)

En el Foro de estudio Administración Justicia (2002) *El fores – Foro de estudios sobre la administración de justicia*, han presentado como preocupación la creciente dificultad que presenta la Justicia para satisfacer la demanda de tutela judicial con los estándares éticos, de eficiencia y celeridad que la sociedad hoy reclama; ya que a mayor carga menor posibilidad de darse un producto eficiente y eficaz. Ello impulsó que se desarrolle la investigación sobre el Fuero Comercial, para contar con una medición de la situación, formular recomendaciones y darlas a conocer a todos los sectores interesados; nótese la gran preocupación para mantener satisfecha a un mercado, empezando por su estudio. Asimismo refiere que, subyace el convencimiento que la mayor transparencia y la implementación de soluciones concretas, son caminos ineludibles para la relegitimación de la Justicia frente a la ciudadanía; en efecto, cuanto mayor sea la transparencia en la administración de Justicia, mejor calidad de servicio se podrá apreciar y consecuentemente mayor satisfacción. El Fores refiere que la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal aceptó la propuesta de un estudio para medir e implementar soluciones, en su acuerdo del 27 de noviembre de 2002, y durante el año 2003 se desarrollaron las actividades de campo y el análisis de la información recogida, contando con la amplia colaboración de los jueces y funcionarios de ambas instancias. Las conclusiones fueron realmente interesantes y en cierta manera asombrosos, al presentarse como fuente en el análisis de datos empíricos inéditos, donde se llega a afirmar que con una inversión prácticamente insignificante, que se encontraría focalizada en el recurso humano, es decir a través de la capacitación y reformulación de procesos de trabajo, se puede lograr un cambio cualitativo en el desempeño del Fuero y agilizar notablemente la justicia comercial; así también se ha concretado una inédita posibilidad de cooperación entre la sociedad civil y el Poder Judicial, que requiere tanto de ciudadanos y organizaciones civiles que estén comprometidas en rescatar

de una postrería institucional, en este caso al país de Argentina; como que también requiere de del compromiso de jueces convencidos que deben liderar el cambio por el bien de ellos mismos y de las personas preocupadas con mejorar la justicia de Argentina. En Uruguay, se tiene a Barreneche E., quien en un artículo de la revista el País S.A. refirió que “Los defensores de oficio deben garantizar que aquellos ciudadanos que perciben al mes menos de \$ 18.000 tengan una defensa justa ante la Justicia. Sin embargo, el sistema es un caos y la saturación evidente. El exceso de trabajo de los defensores de oficio de todo el país es de tal magnitud que, cada uno de ellos, debe atender un promedio de 1.162 casos que afectan a personas de escasos recursos económicos. Es decir, deben estudiar un promedio de cuatro casos por día. A su vez cito a la Directora Nacional de Defensa Pública del Poder Judicial, Beatriz Aristimuño, quien se expresó diciendo que es un disparate que esa cantidad de defensores de oficio atiendan tantos casos por año, y que en algunas defensorías del país, los profesionales deben llevar los expedientes a sus casas para poder afrontar la elevada carga de trabajo, para que la defensoría civil montevideana funcione en forma correcta se necesitarían, por lo menos, otros cuatro abogados más. En cambio, la defensoría de oficio en lo penal está mejor cubierta que lo civil, explicó. Citando también al presidente de la Asociación de Defensores de Oficio, Luis Ferrari, quien dijo en el Parlamento que tenía a cargo los expedientes de 250 presos y 2.500 causas de personas libres. Que en el interior del país faltan defensores de oficio en todos los departamentos y en el caso de Montevideo habría que analizar por materia. En materia penal y si se aprueba el nuevo Código, obviamente van a faltar defensores. Ante los parlamentarios, Ferrari dijo que los números hablan por sí solos: 215 defensores de oficio atienden a 250.000 personas en un año”. Concluyendo el autor en su artículo que es obvio que es imposible dar una defensa de calidad con esos números. Que en algunos lugares del interior del país de Uruguay, por el volumen de trabajo y población, se precisa duplicar la cantidad de defensores. En el caso de la defensoría civil de Montevideo habría que aumentar la cantidad de defensores al doble o aún más. El área de defensoría civil en Montevideo, desgraciadamente, no da abasto. Solo tiene un director y dos defensores de oficio. Lo que es imposible de atender porque ellos siguen casos civiles y administrativos.

Es mi propósito que este estudio promueva una reflexión sobre la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015; y porque en teoría la atención que se brinda a la población de escasos recursos económicos debe ser óptima, pero al evaluar la calidad nos damos cuenta que la realidad es otra. En ese sentido, resulto pertinente tomarse como base algunos estudios que tienen relación con el problema de investigación planteado, los cuales sirven como antecedentes y están orientados a permitirnos un análisis de los datos empíricos y percepciones de otros investigadores; así tenemos por ejemplo los siguientes estudios:

Antecedentes Nacionales

Veliz, M. & Villanueva, R. (2013) con la finalidad de obtener el grado académico de magister en Gerencia Social, presentaron ante la escuela de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú su tesis *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Cerits) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)*, el objetivo de su investigación fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los Cerits de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. El estudio es de tipo exploratorio de corte transversal y descriptivo, asimismo se abordó con un enfoque cuantitativo puesto que buscaron determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas. La Unidad de Análisis está conformada por: - Usuarios Externos: Población vulnerable al VIH SIDA (HSH, TRANS y TS) que hace uso de la Atención Médica Periódica brindada en los Cerits. Para el análisis de carácter cuantitativo se validaron 117 encuestas aplicadas bajo el modelo Servqual, realizaron 09 entrevistas semi-estructuradas a usuarios externos, adicionalmente se aplicaron 12 entrevistas a no usuarios. - Usuarios Internos: Los prestadores de los servicios de AMP, de los mismos que se validaron 08 entrevistas semi-estructuradas y encuestas bajo el modelo Servqual. Así mismo, se realizaron 04 entrevistas semi-estructuradas (encuestas dicotómicas): 02 a los responsables de los dos Cerits y 02 a los responsables de calidad de las dos Redes

a las que pertenecen los Cerits, a efectos de conocer las prácticas de calidad aplicadas. Los resultados de la investigación les permitieron conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los Cerits que viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido. Asimismo, tomaron como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el Minsa utiliza para evaluar el servicio brindado, siendo para usuarios externos: Respeto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional/Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad, Satisfacción global y, para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general. La calidad percibida por los usuarios externos presentó una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los Cerits de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59), de estas cifras se pudo concluir que el Sistema de Gestión de la Calidad es empírico debido al desconocimiento de normas, falta de seguimiento y control que asegure el cumplimiento de las mismas, disponibilidad de tiempo, necesidad de capacitación, falta de compromiso del personal a todo nivel, entre otros, siendo necesario desarrollar un mejor manejo gerencial con la participación de todos los prestadores de los servicios la organización. En ese sentido, es indispensable que el gerente o administrador, maneje y aplique principios administrativos que propicien el logro de los objetivos con eficiencia en el uso de los recursos disponibles, compra de insumos adecuados a las necesidades de los usuarios externos y con la premura que se requiere; implementar programas de capacitación en procesos de mejoramiento continuo de la calidad, mejorar los mecanismos de recepción de información, mecanismos de reconocimiento al buen desempeño del personal, planificar acciones que permitan atender situaciones de emergencia, entre otros, y por último se requiere de un plan estructurado y formal de capacitaciones a todo nivel en temas de calidad y gestión de las mismas, dado que las capacitaciones programadas por la DISA son prácticamente nulas.

Por su parte, Roldán, L., Balbuena, J. & Muñoz Y. (2010) con la finalidad de obtener el grado académico de magister en Administración estratégica de

empresas presentaron ante la escuela de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú su tesis *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*, con la que señalan que la calidad de servicio es un concepto complejo que comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio, lo que representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. Asimismo, la lealtad es otro concepto complejo que permite conocer la intención o decisión que asume el consumidor ante el estímulo calidad de servicio. Ambos conceptos se encuentran estrechamente relacionados, según lo muestra Heskett (1997) en su modelo del Service Profit Chain, el cual forma parte de la información esencial de las empresas, principalmente las de servicios, para el diseño de sus estrategias de calidad de servicio y fidelización de sus clientes, que finalmente, impactará en sus resultados financieros. La investigación se enfocó en establecer la asociación entre ambos conceptos, calidad de servicio y la lealtad, en clientes de supermercados de Lima, considerando su percepción e intención de comportamiento. La metodología de investigación aplicada correspondió a un estudio cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo-correlacional. Se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario Calsuper. Este se aplicó a una muestra aleatoria de 415 clientes. Los resultados de la investigación permitieron establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente de este tipo de empresas. La calidad de servicio fue medida en las dimensiones, evidencias físicas, políticas, interacción personal y fiabilidad, concluyendo que de estas, las dos primeras son las que se encuentran más relacionadas con la lealtad medida como intención de comportamiento. Finalmente, recomendaron que las gerencias de los supermercados pongan mayor énfasis a estas dos dimensiones al momento de definir estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio, lo que traerá como consecuencia mayores niveles de fidelización de los actuales y nuevos clientes.

De igual manera, Remuzgo, S. (2009); con la finalidad de obtener el grado académico de magister en Ciencia Política con mención en Gestión Pública presentó ante la escuela de pos grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú su tesis “Análisis del programa de salud sexual y reproductiva de adolescentes (PSSR) orientado a la mejora de la calidad de atención de los Servicios el Hospital de Huaycán, periodo 2005 al 2008” y realizó una investigación de estudio descriptivo, comparativo, longitudinal, aplicada y que comprende además el levantamiento de información mediante el empleo de técnicas de tipo cualitativo (entrevistas individuales) y cuantitativo (encuesta), a realizarse en el Hospital de Huaycán. Es un estudio analítico que va desde el año 2005 al 2008, con una población de adolescentes de 19.25%, además de tener un promedio de 23.46% de embarazos precoces y 16.77% de abortos en adolescentes, por año, los principales problemas en adolescentes identificados en Huaycán fueron: 1ro. embarazos precoces, 2do. abortos, 3ro. infecciones de transmisión sexual y 4to. desconocimiento, temores y prejuicios en el uso de métodos anticonceptivos, siendo el objetivo general evaluar los medios que influyen en la calidad de atención de los servicios del PSSR de los/las adolescentes del Hospital de Huaycán; desde las perspectivas del adolescente, del proveedor de salud y de la sociedad civil. El cuestionario sobre SSR se realizó a 20 adolescentes usuarios(as) y no usuarios(as) entre 15 a 19 años, que acudieron al PSSR del Hospital de Huaycán; encontrándose: que hay relación entre el nivel medio (55%) a bajo (45%) de conocimientos con las actitudes indiferentes (50%) de los/las adolescentes sobre su SSR. Y el grado de satisfacción es calificado por los/las adolescentes, de grado regular (55%) a insatisfacción (40%) sobre la atención recibida en las consultas. Como técnica de recolección de datos se aplicó una entrevista personalizada a 13 proveedores de la salud, se encontró que: el Nivel de Conocimientos y Manejo de protocolos de atención del PSSR de los proveedores/as de la salud es de medio (76.92%) a bajo (23.08%), asimismo se aplicó un cuestionario a 10 especialistas de la sociedad civil, de la cual se encontró que no hay coordinación entre el Minsa y la sociedad civil. Concluyendo que el PSSR de adolescentes del Hospital de Huaycán no presenta adecuados factores protectores, pues hay regular conocimiento y manejo insuficiente de protocolos de atención sobre el PSSR por parte de los proveedores de la salud, los que a su vez repercuten en los conocimientos y

actitudes de las/los usuarias/os adolescentes del programa, y que además se ven afectados por la ausencia de mecanismos de coordinación entre el Minsa y la sociedad civil; dificultando la mejora de la calidad de atención de los servicios del PSSR en adolescentes de esta localidad.

El presente trabajo de investigación resulta ser un tema de gran interés para todos los defensores públicos, personal administrativo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, estudiantes y público en general. Actualmente los defensores públicos ponen mayor interés en la forma de cómo deben dirigir y administrar el proceso legal propuesto por los usuarios de escasos recursos económicos; no tomando en cuenta que el servicio al usuario implica una mayor sensibilidad al momento de atenderlos, toda vez que, de una u otra manera el usuario de defensa pública de Ica vienen con problemas de índole económico, social y psicológico; es decir, mientras el defensor público se preocupa en buscar un resultado legal al problema planteado por un usuario, éste último espera encontrar un profesional que además de buscarle a su problema una solución legal, que lo pueda escuchar y entender la enorme afectación económica, social y psicológica u otra índole, que dicho problema planteado le viene causando.

Normativamente la Ley N° 29360 – Ley del Servicio de Defensa Pública y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 013-2009-JUS; así como del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia, establece que el Ministerio de Justicia a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, tiene como finalidad de asegurar el derecho de defensa, quiere decir garantizar el ejercicio de la defensa, proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, valga la redundancia de mencionar la gratuidad del servicio brindado, en las materias expresamente establecidas, a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca.

El derecho a la legítima defensa es un derecho humano fundamental, conforme así lo reconoce el Artículo 139°, numeral 16, de la Constitución Política del Perú, y su función es garantizar el acceso efectivo a la Justicia de todas las

personas, en particular las de mayor vulnerabilidad y sin discriminación alguna, para que se efectivice el pleno goce de los derechos humanos, y de los servicios del sistema judicial. Como todo derecho fundamental, conforme así lo hemos mencionado, la defensa pública, tiene fundamento en la intrínseca dignidad de toda persona humana, cuyo respeto es, el fin supremo de la sociedad y el Estado (Gallirgos Raul, 2008).

El Ministerio de Justicia, en aras de cumplir con dicho mandato legal, ha redoblado esfuerzos en mejorar el servicio de defensa pública, enfocada desde una perspectiva laboral, que atañe a las necesidades de los defensores públicos, como es la mejora de sus remuneraciones, ampliación de número de defensores públicos e implementación de locales institucionales, de la mano a los avances que viene mostrando el Ministerio Público; sin embargo, poco o nada se ha hecho para mejorar la calidad de atención propiamente dicha, es decir la debida preocupación por la percepción del usuario sobre cómo se brindando el servicio, con una cálida atención desde su recepción, atención pormenorizada de su problemática, el resultado de sus casos y la concientización de la utilidad del servicio que obliga en algunos casos que los usuarios abandonen sus procesos sin darse cuenta que de ella depende la tranquilidad y satisfacción de sus intereses, y en algunos supuestos, el usuario al ser consciente de la necesidad de estar asesorado, debe soportar el desnivel de atención por ser una necesidad recurrir al servicio.

La calidad de servicios al usuario en una entidad pública, nos permite brindar la oportunidad de analizar sobre qué es la calidad de servicio y también permitimos identificar los elementos que la constituyen, aplicada al sector gubernamental. De otro lado, se desarrollan las competencias para gestionar con eficiencia todas las áreas que estén relacionadas con el servicio al cliente. Desde sus inicios las quejas que se presenten, las deficiencias que el usuario pueda advertir en el producto que se brinda y en el servicio, etc., y apertura hacia toda la información valorándola como retroalimentación de alta calidad, ya que nos permite medir las expectativas del cliente. Tales mecanismos deben incluir información externa mediante un servicio de outsourcing, como también información interna. Así también analizar la evaluación rigurosa de las estrategias e iniciativas de servicio que se implementen, todo ello en función de los resultados obtenidos y el grado de satisfacción lograda

por el usuario. De la misma manera requiere motivar, educar, reenfocar, entrenar, y reforzar la actitud de servicio de la entidad pública en general, empezando por la alta dirección quien vendría ser el reflejo o ejemplo y llegando hasta el cargo más bajo, que la podría estar cubriendo un agente de seguridad quien es el primero con quien interactúa el usuario y también con el último que interactúa, de manera que toda política que se implemente al servicio del usuario de la entidad pública sea dominada en su totalidad, supervisada y protegida por todos y cada uno de los miembros de la entidad pública, quienes tienen conocimiento de que su trabajo tiene un impacto directo e inmediato en sus evaluaciones que realiza la institución pública y oportunidades de desarrollo dentro de la entidad pública. Ello también presupone y requiere educar, como también motivar a los usuarios para solicitarles y obtener mayor información de la calidad de servicio que se viene brindando. Todas estas actividades, creará diferenciación y preferencia para nuestro servicio, puesto que destacará la nuestra por encima de los otros competidores como la defensa privada o particular, quienes mantienen un mecanismo tradicional de atención o servicio al usuario, generando un marketing más poderoso que el anuncio del boca a boca positivo para la entidad pública.

Antes de la formación de la Defensa Pública, se había generado el servicio llamado Defensoría de Oficio, la cual a diferencia de la actual, se caracterizaba por ser un ente ligada al Poder Judicial, es decir, dependía funcionalmente de dicho poder del estado, como tal un abogado de la defensa de oficio, solía permanecer en las instalaciones del Poder Judicial a la espera de que un Magistrado pueda requerir su presencia en un proceso judicial donde el usuario (demandante, investigado o procesado), no tenía abogado para que lo asesore; generando una opinión de que el estado solo brindaba el servicio de asesoría legal gratuita para no frustrar sus diligencias, sin importarles una correcta administración de justicia, puesto que el defensor de oficio no ejercía el derecho de defensa como así lo hace un abogado particular, por cuanto su participación en la mayoría de casos, se asemejaba a la de un notario que solo daba fe de la legalidad de la diligencia, ello motivado a que la defensoría de oficio pertenecía directamente al Poder Judicial y estaba sujeta su participación a lo dispuesto por el Juez, además de recibir el trato burocrático de diversos trámites y extendidas horas de espera para que se pueda

ser atendido por la escases de abogados de la defensoría de oficio. Mientras que la defensa pública hoy en día es un ente autónomo desligado del Poder Judicial y pertenece funcionalmente al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuyo desenvolvimiento se realiza desde sus propias oficinas instaladas a nivel nacional, asistiendo a los Juzgados para el seguimiento de sus procesos de usuarios que concurren a sus oficinas a solicitar el servicio, y tienen como deber ejercer el derecho de defensa de los usuarios de manera íntegra, condicionada a resultados de acuerdo a la estrategia de defensa propuesta y analizada por el defensor público, la falta de atención oportuna, adecuada y negligente del ejercicio de defensa, puede ocasionar al defensor público responsabilidad funcional que pueda culminar con su no renovación de su contrato laboral en los casos más drásticos.

En síntesis el acceso a la justicia es un problema que aqueja al país y requiere de una atención prioritaria con mayor énfasis en las consultas legales, debido a que es allí donde debe proveerse del derecho de defensa, aun cuando la demandante no cuente con los recursos para pagar un abogado, requiere de un servicio adecuado que brinde cordialidad y atención pormenorizado de su caso, siendo entonces el Estado a través del Ministerio de Justicia quien asume esta responsabilidad.

De ello nace una interrogante, ¿Por qué el defensor público debe centrarse solo en el proceso legal?. Es necesario darnos cuenta que los usuarios vienen con diferentes tipos de ánimo, lo cual no ayuda a que se le pueda brindar una asesoría legal eficiente, por lo que se debería fortalecer y sensibilizar el trato usuario-defensor; logrando así la confianza entre los mismos, para un adecuado desarrollo del proceso que necesariamente implica el trato directo entre defensor y usuario.

La importancia de como nuestra demanda está creciendo, es necesario tenerlo presente; toda vez que, al incrementarse la pobreza, la demanda de atenciones es mayor, es decir, para que el usuario se sienta satisfecho de los servicios legales que brindan los defensores públicos en sus diferentes áreas de la Defensa Pública, se debe determinar cuál es la relación entre la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica que son de escasos recursos económicos. Identificar cuál es la

seguridad de los servicios en las consultas legales y los niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, para considerarla necesaria con fines de recurrir a ella. Analizar cómo es la empatía de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, de manera que permita al usuario considerarla como una orientación de buena calidad. Determinar el tipo de relación existente entre la fiabilidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, a fin de que ésta se sienta satisfecha con el servicio brindado. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, que pueda afianzar la tesis de un nivel profesional para la atención de los procesos. Finalmente para determinar cuál es la relación entre los elementos tangibles del servicio en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica; todo ello para adoptar estrategias y técnicas para mejorar el servicio en las consultas legales a los usuarios de escasos recursos económicos.

Es necesario e importante fortalecer la figura del defensor público, señalándole los mecanismos para alcanzar el protagonismo debido y del mismo nivel de los magistrados en la lucha por la Justicia frente a la imparcialidad, que debe caracterizar al Juzgador; conforme a los principios y derechos de la función jurisdiccional contenidos en el artículo 139º en la Constitución Política, paralelos a los derechos de la persona humana contenidos en el artículo 2º del mismo cuerpo de leyes.

¿Por qué se debe informar y difundir en una mayor cantidad los servicios que presta el Ministerio de Justicia a través de la Defensa Pública?. Porque la Defensa Pública es la encargada de garantizar a los usuarios de escasos recursos económicos que solicitan la asesoría legal gratuita, una tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa y la garantía del acceso a la Justicia, lo cual constituye el fortalecimiento de un estado democrático y de derecho. Así como también, que la Institución de la Defensa Pública es un organismo que presta el servicio de asistencia legal en las especialidades de penal, familia, víctimas y conciliación extrajudicial a nivel nacional, lo cual está orientado a la protección y defensa de los derechos humanos y la inclusión social. Por todas esas

consideraciones es que formulamos el siguiente problema ¿Cuál es la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

En este sentido el presente trabajo se ha estructurado tomando como fuente algunos estudios que guardan relación con el problema de investigación planteado, los que sirven como antecedentes y están siendo orientados a permitirnos obtener un análisis de los datos empíricos y las percepciones de otros investigadores sobre este tipo de problemas.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Calidad de servicios

En cuanto a la fundamentación teórica de la variable calidad de servicios, es preciso dar inicio señalando que para una buena gestión pública es necesario garantizar la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible, es decir realizando continuas mejoras al funcionamiento de la servicios, reduciendo y simplificando trámites administrativos, mejorando la información que se brinda al ciudadano e incorporando nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Concepto de Calidad

El concepto de calidad aplicado a las actividades de atención al cliente puede ser definido según el Equipo Vértice. (2010) p.10 como el “conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. Definición claramente centrada en el cliente. Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; así en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad, por tanto la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su cliente clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad”. Es decir, que un objeto o servicio es de calidad equivale a afirmar que posee unas cualidades

que o apartan de lo común, que, de algún modo, lo hacen más excelente, le dan una cierta distinción o excepción respecto de lo corriente o cotidiano.

Gronroos, C. (2007) describe que debe existir una “activa interpretación entre el comprador/usuario y el proveedor/servidor, así no solo se define y explica la calidad del servicio percibido a través de las expectativas de las dimensiones de calidad, sino que las ilustra con las citadas experiencias con las actividades de marketing tradicional, La buena calidad percibida se obtienen cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad percibida. Si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada medida objetivamente sea buena. La calidad esperada, es una función de series de factores como: la comunicación de marketing (publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas). Es decir, la calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también que hay relación entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención”.

Muñoz, A. (1999) señala que “los tratadistas de la calidad han preferido enunciar definiciones que sean útiles para el objetivo que se persigue, en lugar de definiciones esenciales, mediante las que se pretenda decir lo que es la calidad. Las definiciones instrumentales sirven para el objetivo de intentar implantar la calidad, de poder meditarla, de poder controlarla, de poder establecer lo que el sujeto reconoce como de calidad y lo que no”. (p.68)

Por su parte, Munro, L. & Munro, M. (1994) considera que “La calidad del servicio en organizaciones ha sido interpretada de múltiples formas. Algunos autores determinan que la calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias. También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado, y cómo los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción. Por lo que la clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativa, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del

cliente según la calidad que este percibe. (p.17)

Concepto de Servicio

Por otro lado, el concepto de servicio público tiene distintas acepciones según el entorno cultural en el que se desenvuelva. Parece claro que en el contexto en el que estamos tratando, sobre todo prestado en plural (servicios públicos) se refiere a los sistemas o dispositivos de gestión de un conjunto definido de prestaciones de interés público. Genéricamente, este término hace alusión tanto a la organización prestadora como a los procesos y a la prestación en sí misma. Así, Antonio, J. (2005) p.176 precisa que el servicio sería “el resultado de un acto o sucesión de actos, de duración y localización definidas conseguido gracias a medios materiales y humanos, puestos a disposición del cliente individual o colectivo, según unos procesos, procedimientos o comportamientos codificados. En resumen, los servicios públicos serían las estructuras organizativas, los procesos de gestión y los productos o servicios con los que se instrumentan y materializan los objetivos de las políticas y programas públicos. No es posible evaluar aisladamente el resultado sin tener en cuenta el entorno y el proceso interactivo en el que se produce el servicio porque éste es un todo”.

Según, Antonio, J. (2005) “los servicios públicos y las políticas son cosas distintas pero no ajenas entre sí, la evaluación de la calidad de los servicios públicos, en tanto productos de la implementación de las políticas, constituye un elemento capital para la evaluación de las políticas mismas y tienen una importancia sustantiva no solo para los gestores, sino también para los decisores políticos. Una política es un proceso continuo, de constante adaptación, en el que sus fases están íntimamente interconectadas, de suerte que la utilidad de la evaluación de una política, puede quedar en entredicho si sólo se trata de un estudio ad hoc o ex post facto y no de una parte integrante e inherente al programa desde su inicio. La evaluación de la calidad de los servicios y el elemento de continuidad de las políticas y programas resulta indispensable para juzgar y realimentar el diseño y el impacto de los mismos, esto es, que el análisis de la implementación de las políticas y programas necesita conocer los resultados de la evaluación de los servicios porque difícilmente podrán saberse los problemas y dificultades con lo que tropieza

la aplicación de una política si no se identificaban los puntos fuertes y las áreas de mejora de las organizaciones que prestan los servicios conexos o derivados de esa política, también será difícil saber el impacto social de una política si no se dispone de datos de la percepción de los usuarios de los servicios. Los servicios públicos se hacen llegar a los ciudadanos a través de organizaciones y éstos los perciben en su entorno organizacional”. (pp.177-179)

Asimismo, para el autor “los servicios tienen una serie de características que los diferencian de los productos (intangibilidad, simultaneidad de producción y consumo, naturaleza perecedera, interactividad, etc.), de modo que la vertiente subjetiva es determinante en su valoración. Aceptado esto, la calidad del servicio es la percepción que tiene un cliente sobre la correspondencia entre el servicio recibido y las expectativas, relacionada tanto con el producto o servicio principal como con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos o cualitativos, del mismo. Mientras que un producto se percibe sensorialmente por sus propiedades físicas, el servicio es percibido a través de una serie de atributos más difusos, cuya clasificación más extendida es la de las cinco dimensiones del modelo Servqual elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización): tangibilidad (aparición de las instalaciones y materiales), fiabilidad (acierto, precisión y eficacia), capacidad de respuesta (agilidad y oportunidad), seguridad (profesionalidad, responsabilidad y cortesía), y empatía (comprensión de las necesidades del cliente). Éstos son los parámetros sobre los que establecerse los requisitos o estándares de calidad del servicio, porque son los aspectos en los que se fija o valora un cliente o usuario”.

Variable 2: Niveles de atención

En lo que corresponde a la variable calidad de la atención brindada, esta variable es teóricamente fundamentada en que la información y la atención es un derecho esencial en la relación que existe entre la Administración y los ciudadanos, tomando ese ejemplo se puede decir que las/los usuarios que asisten a la Defensa Pública tienen el derecho a recibir información y a ser atendidos adecuadamente. La prestación de servicios públicos de calidad supone conocer lo que el contribuyente o usuario desea, de ahí nace la interpretación de los niveles de atención.

Colvin y Rutland (2008), propone la “Teoría de la Motivación Humana”, en la que explica una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades, surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

Viviano, T. (2007) en el ámbito de atención, la población objetivo de los Centros de Emergencia Mujer, está constituida por todas las personas afectadas por la falta de conocimiento y de sus derechos (los ámbitos de responsabilidad son únicamente referencias para sincerar la real capacidad y alcance del servicio dentro de una unidad geográfica); sin importar su condición social, edad o sexo. No obstante, la población más vulnerable que acude a estos servicios, lo constituyen, personas adultas mayores y personas con discapacidad. Y en el ámbito de la prevención y promoción, los Centros de Emergencia Mujer se dirigen a toda la población de su ámbito de responsabilidad, sin importar su condición social, edad o sexo. Enfatizan su accionar en la comunidad educativa (docentes, alumnos y padres de familia), operadores de servicios (salud, policía, justicia) organizaciones sociales de base, líderes comunales y tomadores de decisiones. El objetivo es de construir los patrones socioculturales que toleran y legitiman la violencia e implantar una cultura de respeto a los derechos de las personas”. (pp.25-28)

También señala que “la idea original que orienta al usuario, fue la de ofrecer un servicio multisectorial donde físicamente convergieran todas las instancias estatales competentes en la denuncia, investigación y sanción de la violencia familiar y/o sexual (comisaría, fiscalía y medico/a legista), a fin de reducir el tiempo para exponer su denuncia y hacer el seguimiento del proceso, la denominada ruta crítica. En el caso específico de las consultas legales, en relación al servicio convergente con las instancias estatales tales como la Fiscalía, la comisaría y el Poder Judicial, poco o nada se tiene. Por tanto la multisectorialidad es la principal característica del modelo original. En la actualidad este modelo de convergencia

multisectorial no se aplica con la Defensa Pública, al no contarse siempre con la disponibilidad y apoyo de otros sectores, quienes se sujetan a su autonomía institucional”.

Koltko (2006), refiere que las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo. El presente estudio pretende determinar la calidad de servicios en las consultas legales y los niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, si presenta un sistema de Gestión por procesos, es decir una gestión de la calidad apuntado a la calidad total o una gestión tradicional.

Rojas, J. (2003), señala que es necesario asegurarse no solo de unas determinadas características del producto o del servicio porque “se trata de certificar que la Organización o institución está en posición de ofrecer realmente, y seguir ofreciendo en el futuro, los productos /servicios en cuestión con las características que se especifican, con los cumplimientos de entrega que se prometen, con la atención que el usuario espera, etc.”, es decir, Calidad total. A propósito, en la Gestión por Procesos el significado más acertado para el concepto de calidad es que el usuario espera recibir por lo que está dispuesto a pagar en función del valor percibido. Desde este punto de vista la calidad equivale a “orientación de la Organización hacia el futuro”, por lo que la Gestión por Procesos se presenta como un sistema de gestión de la calidad apuntado a la calidad total. La gestión tradicional ha estado orientado al efecto, el beneficio, olvidando su principal causa inmediata: Contar con usuarios satisfechos y fieles. Cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme a las instrucciones y especificaciones recibidas, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo, Aún en los procesos fabriles no es extraño que un productor no sepa al menos claramente, cómo contribuye su trabajo al producto final. En los trabajos administrativos y de gestión esto es aún más

frecuente. Esta estructura piramidal, muy válida en Organizaciones donde las decisiones siempre las toma el gran jefe, empieza a tener dificultades cuando se exige calidad total en cada operación, en cada transacción, en cada proceso, pues obliga a ese gran jefe a multiplicarse, sobre todo en la supervisión, Así mismo, el tecnicismo y un falso sentido de la especialización individual, junto con la competencia interna y la jerarquización feudal de muchas Organizaciones, han llevado a sus integrantes a estar orientados a su tarea personal. Cada cual se siente orgulloso de su trabajo desde el punto de vista técnico y, lo demás, no importa". Para este autor, el origen de las estructuras tradicionales se basa en la fragmentación de procesos naturales, producto de división de trabajo, y posterior agrupación de las tareas especializadas resultantes en áreas funcionales o departamentos. En estas estructuras tradicionales; ningún director de área es el único responsable del buen fin de un proceso, ya que la responsabilidad está repartida por áreas y en una misma transacción intervienen varias áreas. Así le tocaría a la dirección general responsabilizarse de ello. Estas organizaciones piramidales respondían bien a un entorno de demanda fuertemente creciente y previsible que pertenece al pasado. El poder real está pasando de la oferta a la demanda y el usuario, cada uno de ellos, se ha convertido en la única guía de todas las actuaciones organizacionales. Este hecho, requiere de cambios profundos en la Organización, en sus técnicas de gestión y en las personas. Cada persona que interviene en el proceso no debe pensar siempre en cómo hacer mejor lo que está haciendo (división del trabajo), sino por qué y para quién lo hace; puesto que la satisfacción del usuario interno o externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad. En ese sentido de palabras, en la Gestión por Procesos se concentra la atención en el resultado de los procesos no en las tareas o actividades, hay información sobre el resultado final de cada quien sabe cómo contribuye el trabajo individual al proceso global; lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal. Siendo el principal objetivo de la Gestión por Procesos, como un sistema de gestión de calidad que es, aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios". (pp. 6-7)

Arellano (2002), por su parte se centra en el estudio de la organización

burocrática interna de la administración. Abogando por romper el supuesto mito de las diferencias de gestión entre el sector privado y el sector público. A continuación se analizan más detenidamente cada una de estas teorías. La teoría de una burocratización de las instituciones públicas, frente al dinamismo organizacional del sector privado, surge de la falta de gestión que se han desarrollado en los años atrás, y que a la fecha se viene dando una serie de actividades organizacionales en el sector público, que los invita a convertirse en competidores del sector privado, a través de un resumen de actuación que debe realizar el usuario para alcanza su interés.

Gonzales Jesús (2001), sostiene que “el derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva es el derecho de toda persona a que se haga justicia; a que cuando pretenda algo de otra, esta pretensión sea atendida por un órgano jurisdiccional a través de un proceso con garantías mínimas”. El autor se refiere a la Tutela jurisdiccional efectiva como un derecho inherente y constitucional, la cual debe ser atendida por los órganos jurisdiccionales para la consolidación de un estado de derecho. (p.27)

Serna (2001), indica que se define el concepto de institución como el conjunto de valores, normas, reglas, rutinas y procesos, que se desarrollan en un determinado entorno organizativo y que inciden directamente en la actuación desarrollada por los distintos actores implicados, dirigiendo y limitando su comportamiento. A la concepción en referencia, la podemos socializar con los principios a que toda organización se dirige, al otorgar un producto de calidad gracias a sus decálogos impartidos.

Lapsley y Oldfield (2001), indica que frente a la teoría de la elección racional, donde se asume que las decisiones colectivas son meros agregados de los intereses individuales, el Nuevo Institucionalismo considera que las instituciones públicas son relevantes para entender y explicar las interacciones entre los individuos, pues están dotadas de una lógica propia que condiciona la preferencias individuales. Corresponde esta concepción el análisis de como el usuario toma una decisión para elegir el servicio, para lo cual la defensa pública no se hace ajena, y ella está condicionada a entenderse y explicarse con los individuos.

Muñoz, A. (1999) explica que en “la Administración Pública, ciertos servicios no son deseados por casi nadie; sin embargo, han de prestarse. Existen la clasificación de tres calidades: La calidad percibida es la que se corresponde con las expectativas o deseos del cliente acerca del servicio base. La calidad programada se correspondería con las características de los servicios base y periféricos que los responsables de su producción se hayan propuesto dar y la calidad realizada es la que se refiere a las características del servicio que el cliente recibe. La situación óptima de un organismo prestador de servicios es aquella en la que las tres calidades coinciden. Es importante, no obstante, señalar que la definición de cada una de ella depende de a quién se considere el cliente de la organización”. Por último, en la prestación de un servicio, el concepto calidad no es sinónimo de lujo, ni de alcanzar el nivel superior en una categoría del producto. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o al demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente, de tal manera que la conformidad consiste en mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar”. (p.77)

Albi (1997); refiere que se establecen relaciones de agencia superpuestas entre distintos niveles de la gestión pública, tales como ciudadanos, parlamentarios, gobierno, agencias y empleados públicos. En efecto, las agencias superpuestas se dan en algunos casos como binomios, trinomios, etcétera; la vemos así en la administración de justicia.

Martín, Peters y Waterman (1982,1983), identifica en su teoría “Teoría del neo-taylorismo”, donde se analiza que la causa de una mala gestión tiene que ver con la administración en sí misma. Para el neo-taylorismo, el carecer de un sistema de gestión adecuado —información fidedigna relativa a los costes de las actividades y a los logros conseguidos; y el perfil tradicional de los gestores públicos son los factores más importantes que impiden la consecución de la ansiada eficiencia.

Williamson (1975), identifica a los costes de transacción asociados a la firma de los contratos, el control de resultados y comportamiento de las partes contractuales. Estos costes varían por un lado, con las características de las decisiones de los gestores que participan en la transacción, y con los objetivos

propios del mercado por otra. Por ejemplo, la producción interna será más eficiente cuando los activos específicos sean importantes, existan incentivos para que las partes muestren comportamientos oportunistas, el número de potenciales usuarios será reducido, y/o la demanda futura de los servicios sea incierta.

Álvarez Conde (1952), sostiene que “la defensa opera como factor de legitimidad de la acusación y de la sanción penal”. Con tal perspectiva se pueden ordenar determinadas garantías para la tramitación del proceso (como la asistencia de abogado), que se convierten también en garantías de una recta administración de justicia para el imputado y para el perjudicado; porque, trascendiendo de la simple esfera individual, atañe al interés general que el proceso sea decidido rectamente. (p.159)

Tomando en consideración el estudio realizado y aplicado por analogía, según Viviano, T. (2007) en un estudio sobre “El área legal está a cargo de un profesional del derecho, su objetivo es el acceso a la justicia para las personas afectadas por violencia familiar y sexual, en nuestro caso de los servicios que brinda la defensa pública a través de sus áreas de penal, asistencia legal gratuita y víctimas. Entre las principales acciones que realiza tenemos: La asesoría u orientación legal que consiste en informar a la persona usuaria sobre sus derechos, las leyes vigentes sobre la materia y los procedimientos para obtener protección y sanción. El profesional del derecho informará de todas las alternativas disponibles en el medio, indicando ventajas y desventajas. Se busca asegurar un proceso de toma de decisiones informada, respetando aquello, que la persona afectada determine. También se denomina orientación legal a las reuniones para informar al patrocinado(a) el estado del caso o expediente y las medidas a tomarse... La formulación de denuncia o demanda, esta intervención se concreta en la redacción de denuncias que se presentan a la Comisaría, Fiscalía o Juzgado según corresponda el caso. (pp. 34-36)

A la denuncia se debe adjuntar medios probatorios que se encuentran a disposición del usuario. La denuncia puede efectuarse en la delegación policial, que realizará las investigaciones preliminares y concluirá con un parte o atestado; que es remitido al Juez de Paz Letrado o Fiscal Provincial en lo Penal, según

corresponda. La denuncia o demanda también se puede efectuar directamente a la Fiscalía o Juzgado respectivamente, según decisión de la persona usuaria... La participación en audiencias es el acompañamiento a la persona afectada en las audiencias judiciales; a fin de brindarles confianza y seguridad. El abogado o abogada velará por el justo proceso... Las audiencias suponen una etapa previa de orientación legal, a fin que la persona afectada pueda solicitar lo más conveniente para su protección y acceso a la justicia; y demás diligencias que consisten en el seguimiento de los procesos legales mediante lecturas de expedientes, lectura de sentencias, acompañamientos a preventivas y declaraciones entrevistas con las autoridades competentes entre otros”.

El área social tiene por objetivo generar un soporte de determinación de la condición económica del usuario, se realiza el diagnóstico social (identificando factores de ingreso y que no afecten la subsistencia del usuario y de quienes dependen de él), efectúa gestiones sociales, derivaciones a servicios complementarios e integra a la persona en caso se requiera de parte del defensor público. Se inicia con la evaluación social que es una entrevista que tiene por finalidad conocer la realidad social de la persona usuaria, determinar los factores de ingresos y riesgos que puedan afectar a sus dependientes y conlleva a un informe social preliminar basado en la técnica de entrevista. La visita social que es la acción de visitar la vivienda u otra institución del Estado o privado donde se encuentre el usuario, con la finalidad de conocer su situación social y validar la información referida, conllevan un proceso de observación minuciosa dirigida a capturar indicadores de real dimensión de beneficio del servicio gratuito. Esta técnica brinda insumos para elaborar el informe social concluyente, complementando con la información obtenida en la entrevista de evaluación social, la cual permitirá la emisión de una resolución que otorga la gratuidad del servicio de la defensa pública. Para tal efecto debe contar con un formato de derivación en el cual señalará la institución u organización a donde se deriva y el contacto o persona responsable que atenderá y dará a conocer al usuario el beneficio obtenido. Las gestiones sociales son aquellas gestiones y coordinaciones que efectúa el profesional de trabajo social, a fin de conseguir medios y recursos para la protección de los usuarios, a pedido del defensor público como son: trámites para

exoneración de tratamientos médicos, gestiones para información de matrícula de niños, trámites para albergar a personas adultas mayores, gestiones de seguro integral de salud, entre otros...Y, por último la orientación social, que es toda entrevista con la persona usuaria o sus familiares, en la que el profesional de trabajo social orienta sobre los recursos de apoyo social en la zona y promueve el fortalecimiento de factores protectores como la solidaridad, el apoyo familiar, el desarrollo de habilidades productivas entre otros”.

Hasta aquí, ya entendemos qué es calidad de los servicios públicos, así como también, ya conocemos los servicios ofrecidos de la Defensa Pública y la atención a la que está orientada a dar a los usuarios.

1.3. Justificación

Justificación Teórica

Por otro lado, este trabajo de investigación se justifica teóricamente en la importancia de analizar la calidad de los servicios en las consultas legales y de la atención que brinda a los usuarios(as) de defensa pública de Ica, y contrastar la realidad con lo que en teoría debería ser conforme a las disposiciones de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por lo que analizada la situación actual puede determinar que los servicios brindados no cumplen con la finalidad de la institución pública, la cual es dar agilidad a los procesos, mostrar confianza al usuario, permitir el desarrollo de atención de manera ágil y dinámica.

Justificación Práctica

La justificación práctica, radica en la importancia de identificar aquellas deficiencias que dificultan las labores de los profesionales que laboran en este lugar, deficiencias que ocasionan mayor vulnerabilidad a las personas que recurren a la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica en busca de ayuda. De tal manera, que los resultados de la investigación indican que la infraestructura y la cantidad de profesionales en las áreas del servicio legal y social (elementos tangibles) afectan la calidad de los servicios y la atención brindada a usuarios. Es así que, la investigación sirve de apoyo para tener conocimiento sobre las mejoras que deben

hacerse a los servicios brindados.

Justificación Metodológica

Y respecto a la justificación metodológica, me queda decir que gracias a los instrumentos utilizados en el presente estudio he podido describir determinadas deficiencias en los servicios, y a su vez plantear soluciones que sirvan de aportes para posteriores investigaciones.

De acuerdo con los objetivos de la investigación su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de las consultas legales en relación a la satisfacción del usuario que son medibles en niveles de atención. De esta manera la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia puede conocer científicamente la insatisfacción del usuario de la Defensa Pública que afectan actualmente para acogerse a las consultas legales, lo que les puede permitir tomar las decisiones respectivas para solucionarlo.

La presente investigación se realizará para poder aplicar en la práctica uno de los tantos conceptos que involucran al usuario de la defensa pública como es la calidad de servicio, mediante el cual se busca que los concurrentes al servicio salgan satisfechos y tenga la intención de retornar, así como la de recomendar a los demás pobladores que tienen problemas de índole judicial o extrajudicial, para acceder a las atenciones de la Defensa Pública, la misma que es rentable para todos (Defensores, usuarios, asistente social). Lo cual puede ser muy beneficioso al entender la relación existente con la satisfacción del usuario de la Defensa Pública. El control más importante de la institución son los usuarios, de ahí parte la importancia de mantener una adecuada atención; de esta manera llegar a la satisfacción del usuario. Servirá para poder saber si los usuarios que fueron atendidos en la defensa pública se sienten satisfechos o no.

La buena calidad de servicio a los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios estatales pues nos proporciona información sobre la atención percibida en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De esta manera la presente investigación es de buena ayuda para la sociedad al saber de qué manera se relaciona la calidad de servicios de las

consultas legales y niveles de atención de la defensa pública de Ica – 2015.

Para los fines de la presente investigación procederemos a la formulación de los problemas que se investigan.

1.4. Formulación del problema de investigación

La problemática mencionada, nos permite investigar y analizar la situación actual de la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la seguridad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la empatía de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la fiabilidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre los elementos tangibles de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la seguridad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis Especifica 2

Existe relación significativa entre la empatía de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis Especifica 3

Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis Especifica 4

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015

Hipótesis Especifica 5

Existe relación significativa entre los elementos tangibles de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015

1.6.1. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar el grado de relación que existe entre la seguridad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015

Objetivo Específico 2

Determinar el grado de relación que existe entre la empatía de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015

Objetivo Específico 3

Determinar el grado de relación que existe entre la fiabilidad de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Objetivo Específico 4

Determinar el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Objetivo Específico 5

Determinar el grado de relación que existe entre los elementos tangibles de los servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Definición conceptual

Las variables explicativas y metodológicas son las siguientes:

De la hipótesis general

Variable Independiente (X): Calidad de los servicios de las consultas legales.

Constituyen un conjunto de servicios públicos especializados y gratuitos de atención entre ellos la de asistencia legal gratuita a ciudadanos de escasos recursos económicos de la ciudad de Ica. En ellos se brinda información por parte de la admisión, orientación social, defensa judicial en materias de Familia, Víctimas, Penal. A fin de no dejar en indefensión a ciudadano de escasos recursos económicos.

Variable Dependiente (Y): Atención brindada al usuario de Defensa Pública de Ica.

La atención se orienta a lograr la protección efectiva de las personas frente a los problemas legales en la calidad del servicio, por ejemplo la cantidad de profesionales que laboran en defensa pública no responde a la demanda de la población, y las deficiencias en las instalaciones de la infraestructura que ayudan a no preservar la privacidad ni a garantizar la confidencialidad en el tratamiento de los casos legales.

Indicadores.

Respecto a la calidad de servicio de ciudadanos de escaso recurso de la ciudad de Ica, los indicadores deducibles de las variables son:

2.2. Operacionalización de Operacionalización de la variable Calidad de los servicios de las consultas legales

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Calidad de los servicios de las consultas legales

	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles y Rangos
Hipótesis General	VI: Calidad de los servicios de las consultas legales	Área de Admisión	Orientación sobre los servicios del DDI Elaboración de la ficha única de registro de casos		
		Área de Dirección Distrital	Evaluación y orientación en la designación de defensores Contención emocional, consejería.	Nunca A veces A menudo Siempre	Mala 22-44 Regular 45-67 Buena 68-110
		Área Legal	Asesoría y orientación legal Patrocinio legal		
		Área de Asistencia Social	Gestiones de evaluación Visitas sociales		
	VD: Atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica.	Seguridad	Grado de conocimiento Responsabilidad Credibilidad		
		Empatía	Atención individualizada Comunicación Amabilidad	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Baja 12-24 Moderada 25-37 Alta 38-60
		Fiabilidad	Cumplimiento de los servicios programados		
		Capacidad de respuesta	Disposición Servicio rápido y el tiempo de espera		
		Elementos de tangibles	Infraestructura Personal		

2.3. Operalización de variables Atención brindada al usuario de defensa pública de Ica

Tabla 2.

Operalización de variables Atención brindada al usuario de defensa pública de Ica

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Criterio De Medición	Escala	Niveles y Rangos
VI: Calidad de los servicios de las consultas legales	Constituyen un conjunto de servicios públicos especializados y gratuitos entre ellos la defensa penal, asistencia legal gratuita y víctima de Ica ofrecidos por la defensa pública. En ellos se brinda información por parte de la admisión, orientación social y defensa judicial, también se realizan acciones preventivas promocionales con la población a fin de evitar que se deje de denunciar o demandar los casos se siga extendiendo y afecte a más personas, por tanto la calidad del servicio tendría que estar relacionado con la conformidad de los usuarios con los servicios recibidos.	1. Área de Admisión	Orientación sobre los servicios de DDI Elaboración de la ficha única de registro de casos	Escala de Likert del 1 al 4, considerando 1 la más baja y 4, la más alta.	Nunca A veces A menudo Siempre	Deficiente 22-44 Regular 45-67 Eficiente 68-110
		2. Área de Dirección Distrital	Evaluación y orientación para la designación de defensor Contención emocional, consejería.			
		3. Área Legal	Asesoría y orientación legal Patrocinio legal			
		4. Área de Asistencia Social	Gestiones de evaluación Visitas sociales			
		5. Área de Prevención y promoción social	* Realización de eventos preventivos promocionales			

VD:Atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica.	La atención se orienta a lograr la protección efectiva de las personas frente a nuevos hechos en contra sus derechos, así como a la recuperación de las personas afectadas; por tanto el inadecuado tratamiento en las consultas legales tendría que estar relacionado con deficiencias en la calidad del servicio, por ejemplo la cantidad de profesionales que laboran en la defensa pública de Ica no responde a la demanda de la población, y las deficiencias en las instalaciones de la infraestructura que ayudan a no preservar la privacidad ni a garantizar la confidencialidad en el tratamiento de los casos, así como tampoco garantiza la seguridad de las personas.	<p>1. Seguridad</p> <p>2. Empatía</p> <p>3.Fiabilidad</p> <p>4.Capacidad de respuesta</p> <p>5.Elementos de tangibles</p>	<p>Grado de conocimiento</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Credibilidad</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Comunicación</p> <p>Amabilidad</p> <p>Cumplimiento de los servicios programados</p> <p>Disposición</p> <p>Servicio rápido y el tiempo de espera.</p> <p>Infraestructura</p> <p>Personal</p>	<p>Escala de Likert del 1 al 5, considerando 1 la más baja y 5, la más alta.</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = Algunas veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>Mala</p> <p>12-24</p> <p>Buena</p> <p>25-37</p> <p>Regular</p> <p>38-60</p>
--	--	---	--	---	--	--

2.4. Metodología

En este estudio se aplicó el método inductivo, porque tal y como lo explica Rodríguez, E. (2005) p. 29 “es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Inicialmente se separan los actos más elementales para examinarlos en forma individual, se observan en relación con fenómenos empíricos se formulan hipótesis y a través de la experimentación se contrastan”.

2.5. Tipo de estudio

La metodología utilizada en el presente estudio básico aborda un enfoque cuantitativo debido a que buscó determinar la relación de la calidad de los servicios en las consultas legales y la atención brindada a usuarios de defensa pública de Ica, 2015

A su vez, el nivel de estudio o alcance de la investigación es correlacional, porque se quiere demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes, y su propósito es saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Además, el estudio es descriptivo porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procederá a describir la situación en función a las variables del estudio.

Rodríguez, E. (2005) p. 22 señala que “a la investigación pura se le da el nombre de básica o fundamental, se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios. Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestra, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. Poco se preocupa de la aplicación de los hallazgos, por considerar que ello corresponde a otra persona y no a investigador. No obstante esta forma de investigación busca e progreso científico y su importancia reside en que presenta amplias generalizaciones con miras a formulaciones hipotéticas de posible aplicación posterior”.

Y respecto a la investigación descriptiva, el mismo autor Rodríguez, E.

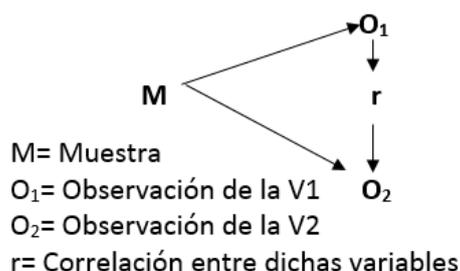
(2005) p. 25 señala que este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”.

Por último, Varkevisser, C. Pathmanathan, I & Brownlee, A. (2011) p.133 precisan que un estudio descriptivo implica describir las características de una situación, evento en caso particular que pueden hacerse en gran o pequeña escala. Estudios de caso descriptivos en pequeña escala o estudios de corte trasversal en gran escala.

2.6. Diseño

El diseño del estudio es de corte trasversal descriptivo, porque examina el tema a investigar describiendo las variables y analizando su incidencia e interrelación en un momento dado y en un lugar determinado.

Varkevisser, C. Pathmanathan, I & Brownlee, A. (2011) pp.133-134, sobre el corte trasversal señalan que “estos estudios buscan describir y cuantificar la distribución de determinadas variables en una población en un momento dado. Pueden cubrir por ejemplo: las características físicas de la gente, el material o medio ambiente, las características sociodemográficas de la gente (la edad, la educación, el estado civil, etc.), las conductas o prácticas de la gente y el conocimiento, las actitudes, creencias y opiniones que pueden ayudar a explicar dicha conducta, y los eventos que ocurren en la población... Un estudio de corte trasversal se puede repetir para medir los cambios de las características estudiadas en un periodo dado... En estos casos se incluye, por lo general, sólo un número limitado de variables, para evitar problemas en el análisis y la redacción del informe”.



2.7. Población, muestra y muestreo

Para la realización de este estudio se eligió como escenario el centro de Asistencia Legal Gratuita de Ica (ALEGRA Ica) con dirección Urbanización Luren, calle Raúl Boza N° 251 distrito, provincia y departamento de Ica, ubicado en la provincia de Ica, departamento Ica; porque su ubicación geográfica fue determinante para llevar a cabo la investigación, puesto que se encuentra en la zona Sur chico del Perú y a horas de distancia (304 Km al Sur de Lima), lo que hizo que pueda trasladarme con mayor facilidad. Además fue el lugar donde se obtuvo mayor información relevante para el cumplimiento de los propósitos de este estudio.

El periodo de estudio comprende los meses de Enero a Diciembre del 2015, siendo Diciembre, el mes en cual se han aplicado los diferentes instrumentos para la recolección de datos.

Población

La población es finita (40 personas) y heterogénea porque está constituida por ciudadanos de escasos recursos económicos atendidas en la sede ALEGRA Ica.

Muestra y muestreo

El cálculo y tamaño de la muestra se ha determinado en base a un muestreo no probabilístico y el método de conveniencia, ya que se caracteriza porque utiliza los elementos disponibles y accesibles a ser estudiados, siguiendo la comodidad del investigador, donde no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Respecto al muestro no probabilístico o no aleatorio (Fernández, A.(2004) pp. 153-154 explica que en este tipo de procedimientos los miembros de la

población no tienen una probabilidad conocida de pertenecer a la muestra. La elección de la muestra se realiza a través de un procedimiento no aleatorio, que normalmente es el criterio del investigador o del entrevistador... Cuando el procedimiento de muestreo utilizado es de este tipo, no se puede calcular estadísticamente el tamaño muestral...” Asimismo, señala que el muestreo por conveniencia “es un procedimiento que consiste en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Por tanto no existe control de la composición de la muestra y la representatividad de los resultados es cuestionable”.

Es así que, de acuerdo a los requerimientos de este estudio la muestra representativa para cada tipo de informante de la presente investigación, ha sido determinada por separado dada la particularidad que presentan cada uno de ellos.

Usuarios de defensa pública de Ica. Se ha considerado conveniente aplicar la encuesta al total de usuarios que son atendidos legalmente en el periodo de enero a diciembre del 2015, entre ellos son mujeres, varones de todas las edades. Por lo tanto la muestra resultante de este grupo es de (19) mujeres y (05) apoderados.

Ciudadanos de la provincia de Ica. Se ha considerado conveniente aplicar la encuesta al total de personas que solicitan consultas legales en la defensa pública de Ica y que estuviesen disponibles para ser parte de esta investigación. Siendo un total de (16) ciudadanos los que conforman la muestra de este grupo.

2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Siendo el objetivo central de este estudio determinar la relación de la calidad de los servicios de las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015; se ha optado por utilizar el modelo Servperf.

La Encuesta anónima.- Este instrumento se elaboró en función al problema planteado, las hipótesis y las variables identificadas, empleando el modelo Serperf que sugiere a través de una encuesta de doble entrada la utilización de los mismos

ítems y dimensiones que el modelo Servqual pero elimina la parte que hace referencia a las expectativas para determinar el nivel de satisfacción o la calidad percibida del servicio. Comienza con una pequeña explicación del propósito de dicha investigación y se continúa con las instrucciones invitando a los participantes a marcar con un aspa (x) la respuesta que más se adecuara a lo que ellos piensan, su estructura es de 20 ítems y su duración es de 15 minutos por persona.

Instrumentos

Cuestionarios o encuestas anónimas.

2.9. Métodos de análisis de datos

Para la realización de las encuestas fue necesario visitar en tres oportunidades la sede de Alegria de la Defensa Pública de la provincia de Ica, por distintos inconvenientes que fueron suscitándose en el camino, por ejemplo algunos usuarios mantienen contacto con la Defensa Publica a través de la asistente social. Habiendo tomado conocimiento de esta dificultad en la primera visita a la referida sede, fue necesario reducir la cantidad de preguntas a un número mínimo pero con igual contenido concreto y relevante para la investigación, y realizar un seguimiento telefónico bastante minucioso. En el segundo viaje, consideré haber realizado adecuadamente las coordinaciones con antelación la fecha del día que se llevarían a cabo las encuestas, no todos los informantes pudieron asistir al Centro Alegria, lo que implicó la realización de una tercera y última visita a la sede de la Defensa Pública de Ica. Con la información obtenida se realizó un análisis de las percepciones de los encuestados para conocer su estado de satisfacción.

Por último, para la tabulación de datos, se contó con el soporte del programa Microsoft Office Excel 2010, la base de datos fue creada a partir de la información recopilada con los instrumentos empleados, y se desarrolló los procedimientos de análisis e interpretación a fin de completar la diagramación y presentación por medio del paquete Microsoft Office Word 2010.

2.10. Aspectos éticos

Para la ejecución del presente estudio, sin transgredir el respeto a la dignidad de

las personas se evitó cualquier acto que implique la asistencia a usuarios de escaso recursos económicos además se contó en primer lugar, con la autorización y aprobación del Director Distrital de Defensa Pública de Ica, así como la autorización de las (os) encuestadas (os). La participación en el estudio fue voluntaria previo consentimiento informado verbal, se explicó a los informantes el origen y el fin del estudio, los procedimientos a efectuarse así como las condiciones de confidencialidad que los amparaban.

Las encuestas se llevaron a cabo durante el horario de atención del Centro Alegria Ica, se evitó fotografiar o grabar a los informantes porque así lo desearon. Las preguntas consignadas estuvieron orientadas a indagar sobre la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a la defensa pública de Ica.

De tal manera, se precisa que en este estudio se garantiza que los datos obtenidos serán solo utilizados para el propósito del estudio.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Teniendo en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario que han sido resueltos por los usuarios de defensa pública de Ica, dicho resultado se presenta a continuación:

Tabla 3.

Niveles de calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	26	65,00	65,0	65,0
	Regular	11	27,50	27,5	92,5
	Buena	3	7,50	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

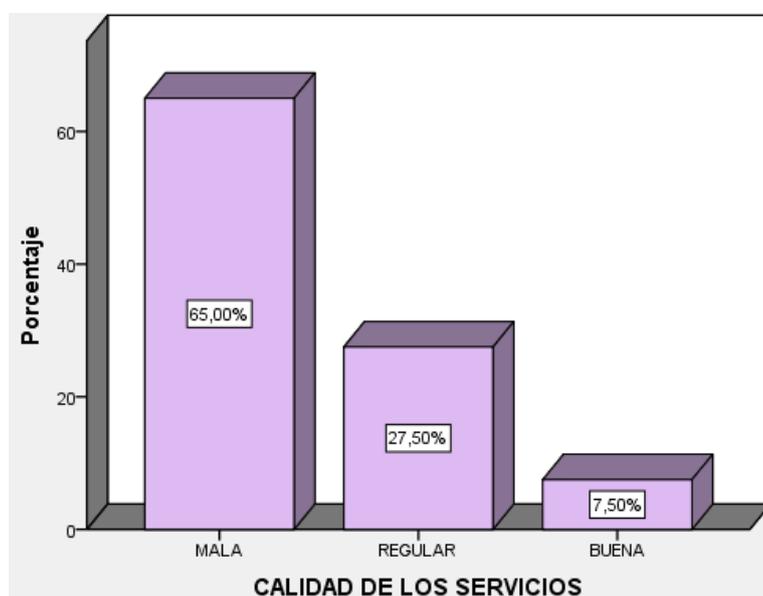


Figura 1. Niveles de calidad de servicio brindada a los usuarios de defensa pública de Ica

Como se presenta en la tabla 5 y figura 1, el 65% de los informantes afirman que la calidad de los servicios de la Defensa Pública es mala, el 27,5% refieren que el nivel de la calidad es regular y solo el 7,5% manifiestan que existe una buena calidad de servicios.

Tabla 4.

Niveles de atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	32,50	32,5	32,5
	Regular	17	42,50	42,5	75,0
	Buena	10	25,0	25,0	100,0
Total		41	100,0		

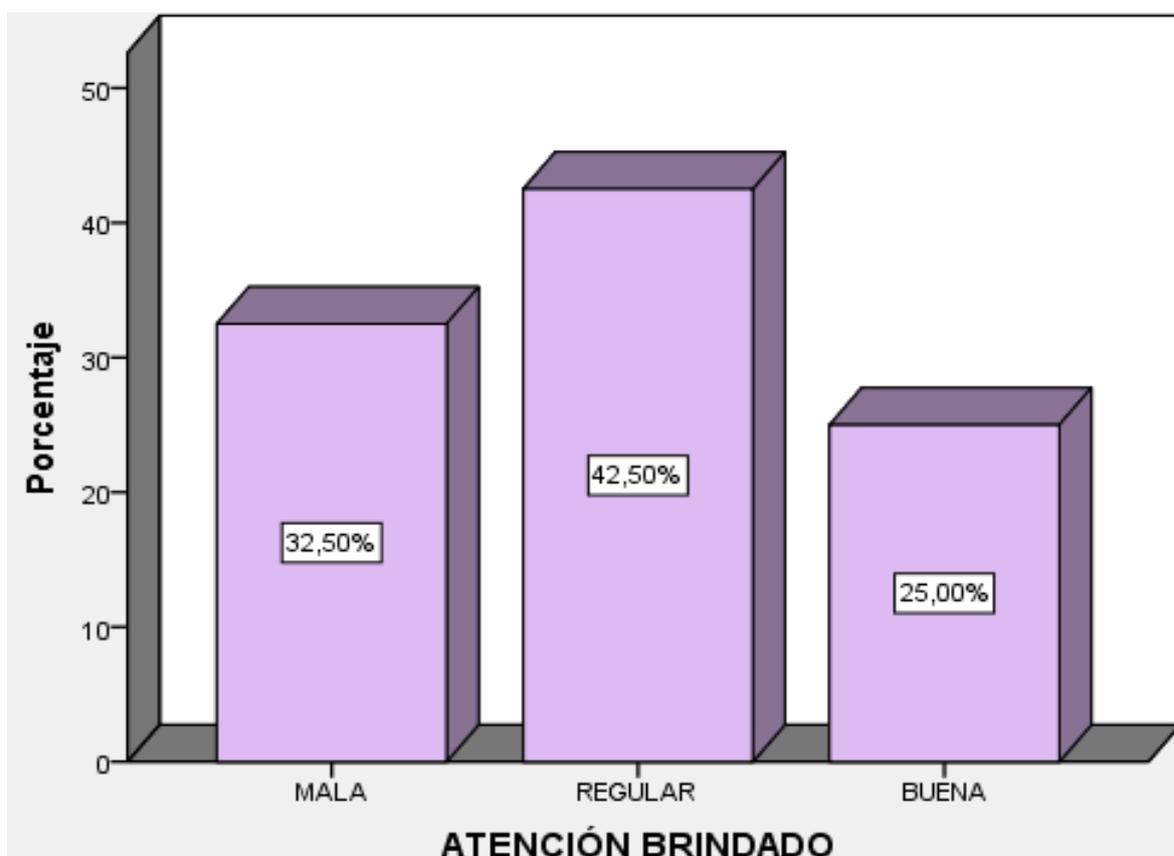


Figura 2. Niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica

Como se presenta en la tabla 5 y figura 1, el 42,5% de los informantes afirman que la atención brindada al usuario de defensa pública de Ica es de nivel regular, el 32,5% refieren que la calidad de la atención es mala y el 25% manifiestan que existe una buena calidad de la atención que se brinda.

3.2. Resultados de relación de contingencia

Tabla 5.

Distribución de frecuencias entre calidad de los servicios y la atención brindada al usuario de defensa pública de Ica

			Atención brindada			
			Mala	Regular	Buena	Total
Calidad de los servicios	Mala	Recuento	5	17	4	26
		% del total	12,5%	42,5%	10,0%	65,0%
	Regular	Recuento	7	0	4	11
		% del total	17,5%	0,0%	10,0%	27,5%
	Buena	Recuento	1	0	2	3
		% del total	2,5%	0,0%	5,0%	7,5%
Total	Recuento	13	17	10	40	
	% del total	32,5%	42,5%	25,0%	100,0%	

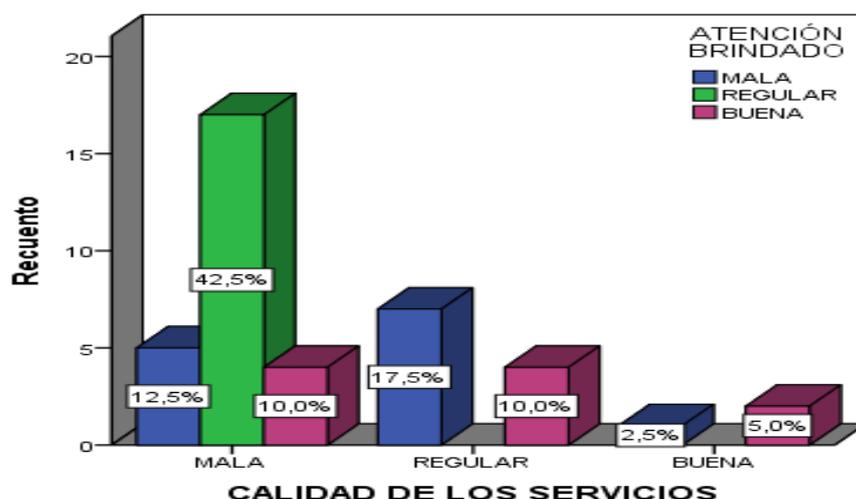


Figura 3. Niveles de calidad de los servicios y la atención brindada al usuario de la defensa pública de Ica

De la tabla 6 y figura 3 se aprecia que el 42,5% de los encuestados perciben que en la sede de defensa pública de Ica, el nivel de calidad de los servicios es mala cuando la atención brindada es regular, el 17,5% refieren que la calidad de los servicios es regular cuando la atención es mala, asimismo el 12,5% manifiesta que la calidad de los servicios es mala frente a una mala atención brindada, y el 10% afirma que la calidad de los servicios es mala cuando la atención que se brinda es buena.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios de la defensa pública

		Seguridad				Total
		Baja	Moderada	Alta		
Atención brindada	Mala	Recuento	9	4	0	13
		% del total	22,5%	10,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	8	8	1	17
		% del total	20,0%	20,0%	2,5%	42,5%
	Buena	Recuento	1	8	1	10
		% del total	2,5%	20,0%	2,5%	25,0%
Total	Recuento	18	20	2	40	
	% del total	45,0%	50,0%	5,0%	100,0%	

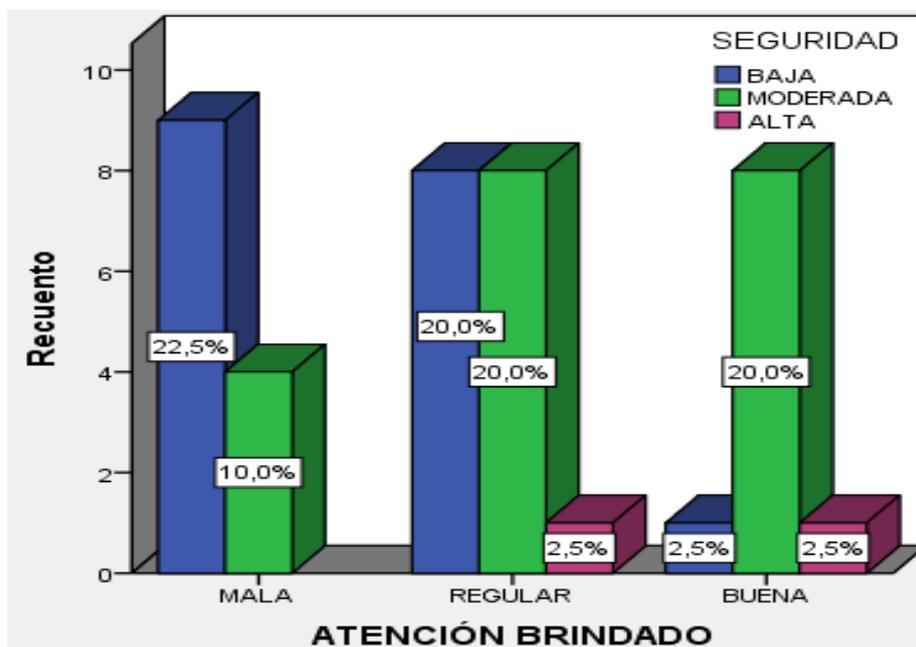


Figura 4. La atención brindada y la seguridad en la calidad de servicios

De la tabla 7 y figura 4 se aprecia que el 22,5% de los informantes perciben que en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la seguridad es baja, el 20% refieren que la atención es regular cuando la seguridad es baja, la misma cantidad de informantes refieren que la atención es regular frente a una moderada seguridad, otros 20% indican que la atención es buena cuando existe una moderada seguridad, el 10% indica que la atención que se brinda es mala cuando la seguridad es moderada.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios de la defensa pública

		Empatía				Total
		Baja	Moderada	Alta		
Atención brindada	Mala	Recuento	6	7	0	13
		% del total	15,0%	17,5%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	6	7	4	17
		% del total	15,0%	17,5%	10,0%	42,5%
	Buena	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
Total	Recuento	12	14	14	40	
	% del total	30,0%	35,0%	35,0%	100,0%	

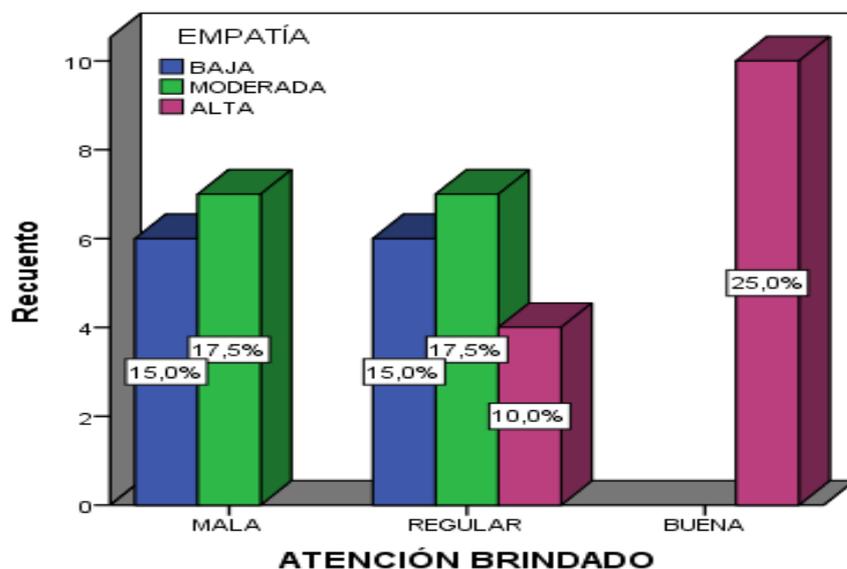


Figura 5. La atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios de la defensa pública

De la tabla 8 y figura 5 se aprecia que el 25% de los informantes perciben que en la sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica la atención brindada es buena cuando la empatía es alta, el 17,5% han referido que la atención es moderada cuando el nivel de empatía es moderada, el mismo porcentaje de informantes manifiesta que la atención es mala cuando la empatía es moderada y el 15% indica que la atención es mala cuando la empatía también lo es.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios de la Defensa Pública

		Fiabilidad				
			Alta	Moderada	Baja	Total
Atención brindado	Mala	Recuento	12	1	0	13
		% del total	30,0%	2,5%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	6	9	2	17
		% del total	15,0%	22,5%	5,0%	42,5%
	Buena	Recuento	0	3	7	10
		% del total	0,0%	7,5%	17,5%	25,0%
Total	Recuento	18	13	9	40	
	% del total	45,0%	32,5%	22,5%	100,0%	

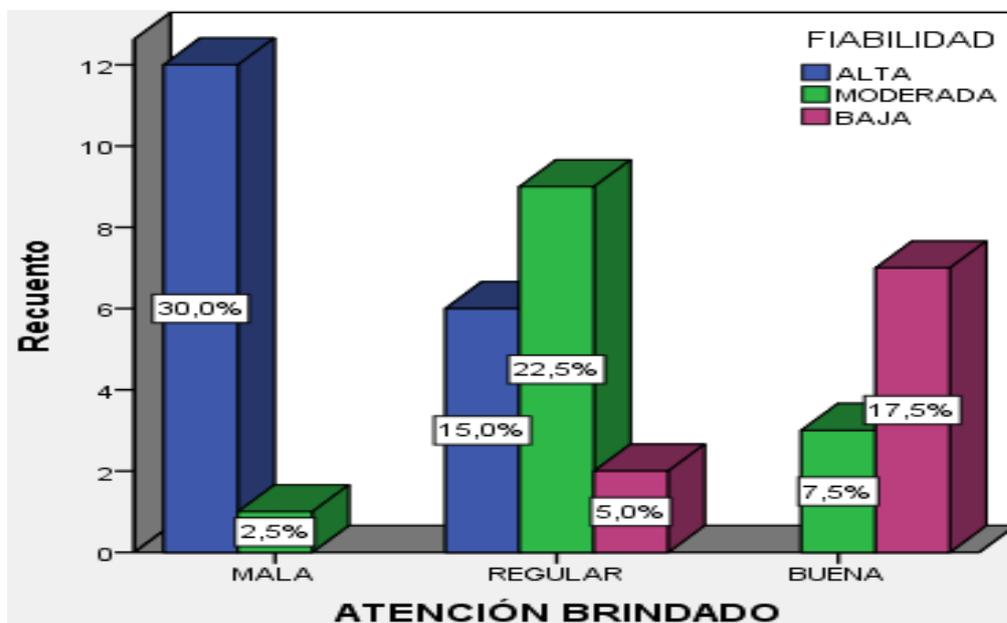


Figura 6. La atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios

De la tabla 9 y figura 6 se aprecia que el 30% de los informantes perciben que en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la fiabilidad es alta, el 22,5% manifiestan que la atención es regular cuando la fiabilidad es moderada, asimismo el 17,5% mencionan que la atención brindada es buena cuando a pesar que la fiabilidad es baja, y otros 15% indican que la atención es regular cuando la fiabilidad es alta.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias entre la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de la Defensa Pública

		Capacidad de respuesta				
			Mala	Moderada	Buena	Total
Atención brindado	Mala	Recuento	11	2	0	13
		% del total	27,5%	5,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	0	8	9	17
		% del total	0,0%	20,0%	22,5%	42,5%
	Buena	Recuento	0	1	9	10
		% del total	0,0%	2,5%	22,5%	25,0%
Total	Recuento	11	11	18	40	
	% del total	27,5%	27,5%	45,0%	100,0%	

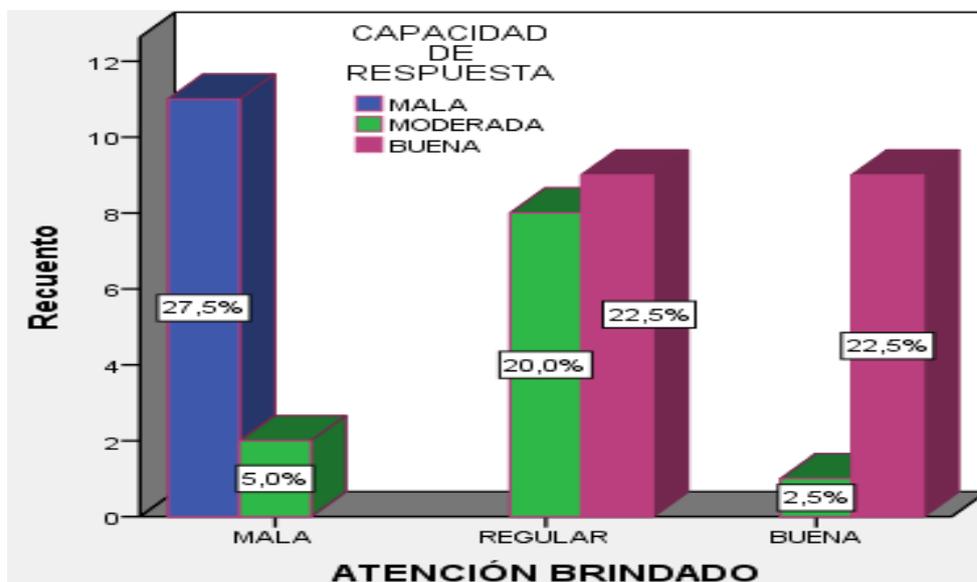


Figura 7. La atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios

De la tabla 10 y figura 7 se aprecia que el 27% de los informantes perciben que en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la capacidad de respuesta es mala, asimismo el 22,5% mencionan que la atención es regular cuando la capacidad de respuesta es buena, otros 22,5% refieren que la atención es buena cuando la capacidad de respuesta también lo es, y un 20% manifiesta que la atenciones regular cuando la capacidad de respuesta es moderada.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias entre la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios de la Defensa Pública

		Elementos tangibles				
			Mala	Regular	Mala	Total
Atención brindado	Mala	Recuento	13	0	0	13
		% del total	32,5%	0,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	16	0	1	17
		% del total	40,0%	0,0%	2,5%	42,5%
	Buena	Recuento	9	1	0	10
		% del total	22,5%	2,5%	0,0%	25,0%
Total		Recuento	38	1	1	40
		% del total	95,0%	2,5%	2,5%	100,0%

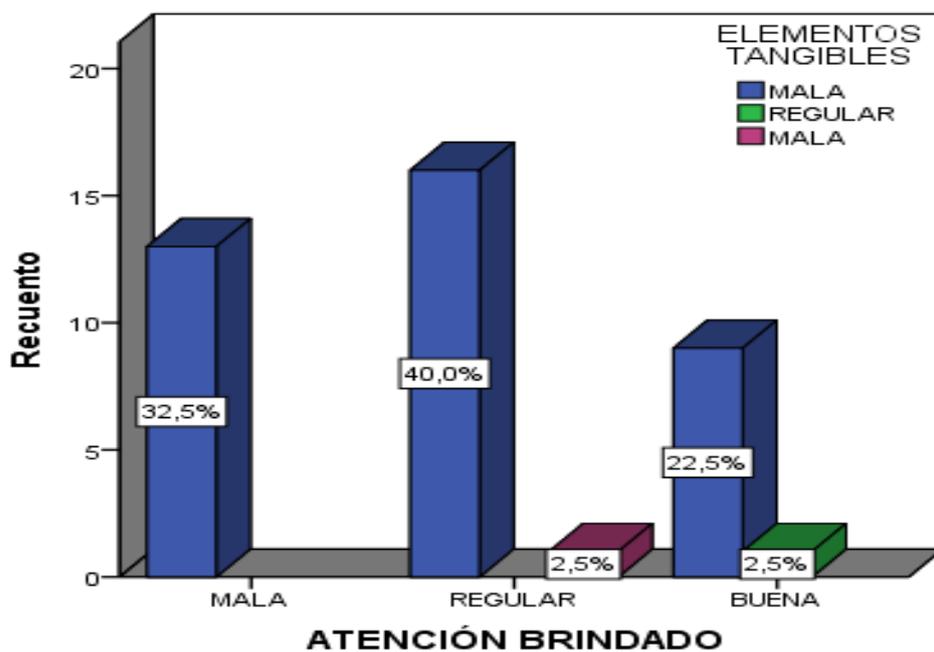


Figura 8. La atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios

De la tabla 11 y figura 8 se aprecia que el 40% de los informantes perciben que en la sede de defensa pública de Ica existe un nivel regular de atención brindada cuando es mala el nivel de los elementos tangibles, asimismo 32,5% manifiestan que existe una mala atención cuando es mala el nivel de los elementos tangibles, y otros 22,5% indican que la atención brindada es buena a pesar que sea mala el nivel de los elementos tangibles.

3.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación.

Ho. No existe relación significativa entre la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Hg. Existe relación significativa entre la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Tabla 11.

Grado de correlación y nivel de la calidad de los servicios y la atención brindada los usuarios de defensa pública de Ica, 2015

			Calidad de los servicios	Atención brindada
Rho	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	1,000	-,052
de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,750
		N	40	40
	Atención brindada	Coefficiente de correlación	-,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,750	.
		N	40	40

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman- 0,052 donde significa que no existe una relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir se menciona que la calidad de servicios no se relaciona con la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis específicas de la investigación

Hipótesis específica 1

- Ho. No existe relación significativa entre la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios de las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.
- Hg. Existe relación significativa entre atención brindada y seguridad en la calidad de los servicios de las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de Ica, 2015.

Tabla 12.

Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la seguridad en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015

		Atención brindada		Seguridad
Rho de Spearman	Atención brindada	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,448 donde significa que existe una relación moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir se menciona que la atención brindada si tiene relación con la seguridad de la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis específica 2

- Ho. No existe relación significativa entre la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.
- Hg. Existe relación significativa entre atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Tabla 13.

Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la empatía en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015

		Atención brindada		Empatía
Rho de Spearman	Atención brindada	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Empatía	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,665 donde significa que existe una relación alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir se menciona que la atención brindada si tiene relación significativa con la empatía en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis específica 3

- Ho. No existe relación significativa entre atención brindada y la fiabilidad de la calidad de servicios a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.
- Hg. Existe relación significativa entre atención brindada y fiabilidad en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Tabla 14.

Grado de correlación y nivel de atención brindada y la fiabilidad en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015

		Atención brindada		Fiabilidad
Rho de Spearman	Atención brindada	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,769 donde significa que existe una relación alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir se menciona que la atención brindada si tiene relación significativa con la fiabilidad en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis específica 4

- Ho. No existe relación significativa entre la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.
- Hg. No existe relación significativa entre la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Tabla 15.

Grado de correlación y nivel de la atención brindada y la capacidad de respuesta en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015

			Atención brindada	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Atención brindada	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,816 donde significa que existe una relación alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir se menciona que la atención brindada si tiene relación significativa con la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Hipótesis específica 5

- Ho. No existe relación significativa entre la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.
- Hg. No existe relación significativa entre la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

Tabla 16.

Grado de correlación y nivel de la atención brindada y los elementos tangibles en la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015

			Atención brindada	Elementos tangibles
Rho de	Atención brindada	Coefficiente de correlación	1,000	,172
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,289
		N	40	40
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,172	1,000
		Sig. (bilateral)	,289	.
		N	40	40

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,172 donde significa que no existe una relación entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir la atención brindada no se relaciona con los elementos tangibles en la calidad de servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.

IV. Discusión

Lo hallado en el presente trabajo es que no existe relación significativa en la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015. Asimismo no existe una investigación realizada con exactitud en la sede de defensa pública de Ica, por tanto los resultados obtenidos en el presente estudio no pueden ser contrastados con otros.

En ese sentido, también considero que la sede de defensa pública de Ica también existen deficiencias en las áreas del servicio legal y social como la escasa cantidad de profesionales a cargo de cada área, ocasiona que se afecte la calidad de los servicios y una mala atención a los usuarios.

Por otro lado, Ramos, C. (2013) realizó un estudio sobre el análisis de las Políticas Públicas en el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008 – 2010; en la cual algunas de sus conclusiones fueron que existe sobrecarga de trabajo para los profesionales que realizan la atención, lo que hace que no puedan brindar el mejor servicio a los usuarios, además señaló que la atención de víctimas de violencia tanto familiar como sexual es muy demandante y puede influir en la vida cotidiana de los profesionales del servicio (estrés). De igual modo, en este estudio se ha podido percibir que en la sede de defensa pública de Ica sucede exactamente lo mismo. Por tanto, ambos coincidimos en que debe haber insatisfacción en la percepción de los usuarios al recibir los servicios y la atención, la calidad percibida es deficiente.

Este autor también ha concluido que no existe un trabajo multisectorial en la atención a las usuarias (lo mismo sucede en la sede de defensa pública de Ica) porque lo que la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica donde focaliza su investigación brindan atención de orientación legal y a través de la asistencia social se evalúa su precaria condición económica, mas no es un espacio donde incluya a la Policía, Juzgado y Fiscalía, lo que hace que la usuaria tenga que acudir necesariamente a cada una de estas instituciones y la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica, deje de cumplir su función inicial.

Por otro lado, en el servicio de asistencia social, un primer profesional

debería encargarse de la evaluación de precariedad de los usuarios y el riesgo que se somete su subsistencia y seguimiento telefónico de los casos tanto a nivel de la red familiar como la red institucional (casos nuevos), y un segundo profesional debería dedicarse a las gestiones sociales, visitas sociales y seguimiento de los casos ya atendidos.

Por último, lo que indica que la sede de defensa pública de Ica no es el único que presenta una serie de deficiencias para conservar la privacidad de las entrevistas con los usuarios y la confidencialidad de los casos.

V. Conclusiones

- Primero: De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la calidad de servicios en las consultas legales no se relaciona con la atención brindada a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015. Ya que se aprecia el Rho de Spearman - 0,052 con una significancia de $7,750 > a 0,05$.
- Segundo: De los resultados se llega a la conclusión que la atención brindada tiene relación con seguridad de la calidad de servicios en las consultas legales a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015.
- Tercero: De los resultados se llega a la conclusión que la atención brindada tiene relación significativa con la empatía de la calidad de servicios en las consultas legales a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015.
- Cuarto: De los resultados que se llega a la conclusión que la atención brindada tiene relación significativa con la fiabilidad de la calidad de servicios en las consultas legales a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015.
- Quinto: De los resultados obtenidos se llega a la conclusión la atención brindada tiene relación significativa con la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en las consultas legales a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015.
- Sexto: De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la atención brindada no se relaciona con los elementos tangibles de la calidad de servicios en las consultas legales a los usuarios de la defensa pública de Ica, 2015.

VI. Recomendaciones

Cumplir con la responsabilidad de ofrecer un servicio integral de carácter social como lo es la asistencia a personas en situación económica precaria para reducir el costo social que implica este grave problema de índole nacional, requiere del buen manejo gerencial de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que garantice una adecuada participación de todos y cada uno de los que intervienen en la prestación de los servicios de la organización.

Mucho antes, en diversos estudios de investigación se decían que los problemas de temor que padecían los usuarios era el impedimento para que acudan de manera periódica a realizarse el seguimiento de sus casos, o de cierta manera los usuarios evitaban por motivos de vergüenza que los operadores responsables del seguimiento de sus casos realicen su trabajo de supervisión y continuidad asistencial. Ahora ya no es así, en la actualidad el problema es que no hay suficiente personal para abastecerse a la demanda de la población. En ese sentido, se recomienda una reflexión acompañada de decisiones y actuaciones por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para cambiar esta situación que día a día sigue originando vulnerabilidad a población.

La calidad de los servicios de las consultas legales, es un aspecto importante para influenciar a los usuarios de defensa pública de Ica a que asistan a la sede Alegria Ica de encontrarse en una situación de necesidad de atenderse sus casos y se atiendan de acuerdo a los cuidados que su condición requiera. Por lo que, se recomienda involucrar a todo el personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica en la implementación de mecanismos internos para el control de la calidad de la atención y por ende de los servicios. Por ejemplo, se recomienda elaborar una estrategia de atención efectiva a los usuarios que contribuya a su protección y recuperación de la tranquilidad de sus problemas legales a través del diseño de un instrumento de control y registro que garantice que el defensor público cumplió con más del número mínimo de atenciones de sus usuarios. De esta manera, se incrementa el tiempo de duración de cada sesión, así como el número de sesiones individuales al mes hasta que los usuarios obtengan un nivel de recuperación óptimo de sus casos y puedan continuar con su vida cotidiana con normalidad. Lo mismo, se recomienda utilizarse en el área de servicio social porque

también es necesario implementar un instrumento que sirva de control y registro de las visitas domiciliarias realizadas que garantice que la asistente social cumplió con más del número mínimo de visitas para detectar indicadores de riesgo de subsistencia de los usuarios por su precaria situación económica.

Se recomienda que la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en ejercicio de sus funciones se encargue de la asignación de personal de seguridad y limpieza para el local, ya que las sedes de Alegra Ica de la Defensa Pública se encuentra ubicado en zonas alejadas y además los profesionales a cargo no se dan abasto para realizar funciones ajenas a su trabajo.

Por último, se recomienda que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en su calidad de ente rector de la Defensa de los intereses de los ciudadanos es para que se practique el derecho a la legítima defensa, garantice que la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica, así como las demás Direcciones Distritales a nivel nacional cuenten con el apoyo de asistentes sociales por sedes o provincias, y de no haber la posibilidad entonces debería encargarse de gestionar en cooperación con otros organismos públicos para la contratación o en calidad de prácticas pre o post profesionales con los colegios profesionales para que anualmente se designe profesionales y se cubra la necesidad de asistentes sociales. Asimismo, la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica no cuenta con la sala de cuidados para criaturas que acompañan a sus madres a la atención, así como tampoco con ambientes que garanticen una atención cómoda, cálida y privada, por lo que debería implementar acciones directas de mejora en la infraestructura de las Direcciones Distritales de la Defensa Pública del Perú.

VII. Referencias

- Albi, E., González, J. y López, G. (1997). *Gestión Pública*, Ariel Economía. Barcelona.
- Álvarez E. (1952). *Curso de Derecho Constitucional*. Editorial Techos (cuarta edición), Madrid –España, 1952, pág. 457
- Arellano, D. (2002). *Nueva gestión pública: ¿el meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México*, Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 23, June, pp. 1-21.
- Antonio, J. (2005). *La agencia estatal de evaluación de la calidad de los servicios públicos y de las políticas públicas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Bertaux, D. (1988). *En enfoque biográfico: su validez metodológica, sus potencialidades*. En Historia oral e historias de vida. Costa Rica, Costa Rica, Costa Rica: Flacso.
- Callirgos R. (2008). *Artículo en la PUCP*. Blog.pucp.edu.pe>blog>sites>2008/08
- Colvin, M. y Rutland, F. (2008). *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation*. Louisiana Tech University.
- Corporación, Latinobarómetro (2013). *Informe 2013*. Obtenido de: <http://www.latinobarometro.org/documentos/>
- Equipo Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad de los servicios funerarios*. Madrid: Editorial Vértice.
- Fernández Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC Editorial.
- Foro de estudio, Administración Justicia. (2002). *Fores*. Obtenido de Análisis del Fuero Comercial: <http://www.foresjusticia.org.ar/investigaciones/>
- Gonzales J. (1985). *El derecho a la tutela jurisdiccional*. Madrid. Editorial Civitas. Segunda edición, pág. 27.
- Gronroos, C. (2007). *Gestión de servicios y marketing: Gestión de clientes en*

competencia de servicio. Wiley India Pvt. Limited.

- Koltko, M. (2006). *Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification*. Review of General Psychology by the American Psychological Association Vol. 10, No. 4, 302-317.
- Lapsley, I. y Oldfield, R. (2001). *Transforming the public Sector: Management Consultants as Agents of Change*. The European Accounting Review, vol.10, núm. 3, pág. 523-543.
- Ley N°26260. (1997). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260*. TUO. Lima, Lima, Lima: Poder Judicial.
- Martín, S. (1983). *Managing without Managers*. Beverly Hills, Sage. Peters, T. y R. Waterman (1982), In Search Of Excellence, Nueva York, Harper and Row.
- Munro, L., & Munro, M. (1994). *La calidad total en acción: Una estrategia empresarial revolucionaria sobre la calidad, orientada al cliente y que engloba todas las actividades de la empresa*. Barcelona: Folio S.A.
- Muñoz A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Pérez Y. (2010). Tesis *La atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, un compromiso interinstitucional en la ciudad de Bogotá D.C.* Pontificie Universidad Javeriana de la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales Maestría en Política Social Bogota-Colombia.
- Pimenta, A., & Martínez, M. (2014). *Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada*. Barcelona: Editorial UOC.
- Pontón, H. (2009). *Medición de la Satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo*. publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/ 240/597

- Reeves, P., Denman, C. & Haro, J. (2000). *Por los Rincones*. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. México: México.
- Remuzgo, S. (2009). *Análisis del programa de salud sexual y reproductiva de adolescentes orientado a la mejora de la calidad de atención de los Servicios el Hospital de Huaycán, periodo 2005 al 2008*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rojas, J. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema de salud nacional- Bolivia*. La paz: Juan Carlos Martínez Coll.
- Roldán, L., Balbuena, J. & Muñoz, Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Lima: Pontificia Universidad del Perú.
- Serna, M. (2001). *El papel de las instituciones en la gestión de las administraciones públicas*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm 20, June, pp. 1-19.
- Tamayo, T. (1997). *El Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa S.A.
- Varkevisser, C., Pathmanathan, I. & Brownlee, A. (2011). *Diseño y realización de proyectos de investigación sobre sistemas de salud*. Volumen I. Elaboración de la propuesta de investigación y trabajo de campo. Bogotá: Mayol Ediciones S.A.
- Veliz, M. & Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (Agosto a Octubre del 2011)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Llave, T. (2007). *Maltrato y abuso sexual infantil en el Perú*. Ministerio de la Mujer y Población vulnerable. Web: www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/.../folleto_maltrato_abuso_sexual1.pdf.

Williamson, O. (1975). *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*, the Free Press, New York.

Zenteno, R. (2012). www.agenciareforma.com. Obtenido de Grupo reforma: <http://www.agenciareforma.com/> (t, 2010)

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE DEFENSA PÚBLICA DE ICA.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITRIO DE MEDICIÓN	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
VI: Calidad de los servicios de las consultas legales	Constituyen un conjunto de servicios públicos especializados y gratuitos entre ellos la defensa penal, asistencia legal gratuita y víctima de Ica ofrecidos por la defensa pública. En ellos se brinda información por parte de la admisión, orientación social y defensa judicial, también se realizan acciones preventivas promocionales con la población a fin de evitar que se deje de denunciar o demandar los casos se siga extendiendo y afecte a más personas, por tanto la calidad del servicio tendría que estar relacionado con la conformidad de los usuarios con los servicios recibidos.	1. Área de Admisión	<ul style="list-style-type: none"> Orientación sobre los servicios de DDI Elaboración de la ficha única de registro de casos 	Escala de Likert del 1 al 4, considerando 1 la más baja y 4, la más alta. 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A menudo 4 = Siempre	Nunca A veces A menudo Siempre	Deficiente 22-44 Regular 45-67 Eficiente 68-110
		2. Área de Dirección Distrital	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y orientación para la designación de defensor Contención emocional, consejería. 			
		3. Área Legal	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría y orientación legal Patrocinio legal 			
		4. Área de Asistencia Social	<ul style="list-style-type: none"> Gestiones de evaluación Visitas sociales 			
		5. Área de Prevención y promoción social	<ul style="list-style-type: none"> * Realización de eventos preventivos promocionales 			
VD:Atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica.	La atención se orienta a lograr la protección efectiva de las personas frente a nuevos hechos en contra sus derechos, así como a la recuperación de las personas afectadas; por tanto el inadecuado tratamiento en las consultas legales tendría que estar relacionado con deficiencias en la calidad del servicio, por ejemplo la cantidad de profesionales que laboran en la defensa pública de Ica no responde a la demanda de la población, y las deficiencias en las instalaciones de la infraestructura que ayudan a no preservar la privacidad ni a garantizar la confidencialidad en el tratamiento de los casos, así como tampoco garantiza la seguridad de las personas.	1. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Grado de conocimiento Responsabilidad Credibilidad 	Escala de Likert del 1 al 5, considerando 1 la más baja y 5, la más alta. 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Mala 12-24 Buena 25-37 Regular 38-60
		2. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Atención individualizada Comunicación Amabilidad 			
		3.Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los servicios programados 			
		4.Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disposición Servicio rápido y el tiempo de espera. 			
		5.Elementos de tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Personal 			

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA Y DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE ICA, 2015						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación de la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?	Determinar la relación de la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?	Existe relación significativa en la calidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.	De la hipótesis general	1. Área de Admisión	<ul style="list-style-type: none"> Orientación sobre los servicios de las consultas legales Elaboración de la ficha única de registro de casos. 	<p>Tipo de Estudio: Es un estudio básico, descriptivo y correlacional.</p> <p>Diseño de Estudio: Diseño de corte transversal descriptivo.</p> <p>Método de investigación: <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo - inductivo </p> <p>Población: Estará constituida por los usuarios que son atendidos por la defensa pública y ciudadanos de la provincia familiarizados en el tema de investigación.</p> <p>Muestra: A través de 40 encuestas.</p> <p>Técnicas e instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> Encuestas. </p>
ESPECIFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	VI: Calidad de los servicios de las consultas legales.	2. Área de Dirección Distrital.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y orientación para designación de defensor Contención emocional, consejería. 	
P1: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la seguridad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?	O1: Determinar el grado de relación que existe entre la seguridad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.	H1: Existe relación significativa entre la seguridad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.		3. Área Legal	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría y orientación legal Patrocinio legal 	
P2: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la empatía de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?	O2: Determinar el grado de relación que existe entre la empatía de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.	H2°: Existe relación significativa entre la empatía de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.		4. Área de Asistencia social	<ul style="list-style-type: none"> Gestiones sociales Visitas sociales 	
				5. Área de Prevención y promoción social	<ul style="list-style-type: none"> Realización de eventos preventivos promocionales 	

<p>P3:¿Cuál es el grado de relación que existe entre la fiabilidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?</p>	<p>O3:Determinar el grado de relación que existe entre la fiabilidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.</p>	<p>H3:Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.</p>	<p>VD: Atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica.</p>	<p>1. Seguridad</p> <p>2. Empatía</p> <p>3. Fiabilidad</p> <p>4. Capacidad de respuesta</p> <p>5. Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conocimiento • Responsabilidad • Credibilidad • Atención individualizada • Comunicación • Amabilidad • Cumplimiento de los servicios programados • Disposición • Servicio rápido y el tiempo de espera. • Infraestructura • Personal 	
<p>P4:¿Cuál es el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?</p>	<p>O4: Determinar el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.</p>	<p>H4:Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.</p>				
<p>P5:¿Cuál es el grado de relación que existe entre los elementos tangibles de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015?</p>	<p>O5:Determinar el grado de relación que existe entre los elementos tangibles de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.</p>	<p>H5:Existe relación significativa entre los elementos tangibles de los servicios de las consultas legales y la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica, 2015.</p>				

Anexo 2. Instrumentos

ENCUESTA A LOS USUARIOS, APODERADOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA DEFENSA PÚBLICA DE ICA Y CIUDADANOS FAMILIARIZADOS CON EL TEMA INVESTIGADO

OBJETIVO: Determinar la atención brindada a los usuarios de defensa pública de Ica.

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.

Marque un aspa las respuestas que crea conveniente. Sírvese a contestar todas las preguntas.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIONES						
SEGURIDAD						
1	¿El abogado dela Defensa Pública de Ica veló por un justo proceso y en el evitó posibles actos de discriminación contra su persona?	1	2	3	4	5
2	¿La secretaria se encargó de acogerla y brindarle información de los servicios de la Defensa Pública?	1	2	3	4	5
3	¿La asistente social de la Defensa Pública de Ica realiza actividades de capacitación, difusión o participación social con la finalidad de motivar el seguimiento de sus casos, hacer valer sus derechos y promover una cultura de respeto?	1	2	3	4	5
4	¿La asistente social, secretaria y defensor público de la Defensa Pública de Ica le inspiró confianza?	1	2	3	4	5
5	¿La asistenta social, la secretaria y eldefensor público de la Defensa Pública de Ica brindan apoyo a toda persona que requiera los servicios de la defensa pública, sin importar su condición social, edad o sexo?	1	2	3	4	3
6	¿La asistenta social, la secretaria y el defensor público de la Defensa Pública de Ica mostraron cortesía y atención?	1	2	3	4	5
EMPATIA						
7	¿La asistencia social de la Defensa Pública de Ica realizó una escucha atenta y mencionó palabras que transmitían empatía, confianza y seguridad?	1	2	3	4	5
8	¿Comprendió las orientaciones dadas por el abogado de la Defensa Pública de Ica sobre sus derechos, el inicio de un proceso legal y su intervencióen las audiencias judiciales?	1	2	3	4	5
9	¿La asistenta social de la Defensa Pública de Ica le informó de una manera clara y comprensible lo que son las gestiones sociales que les compete realizar?	1	2	3	4	5

10	¿A su parecer el trato que le dieron la asistente social, el abogado, la secretaria y el Director Distrital de la Defensa Pública de Ica fue considerado, respetuoso y paciente?	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
11	¿La continuidad con que la asistente social de la Defensa Pública de Ica realiza actividades de difusión para prevenir la falta de ejercicio de la legítima defensa satisface sus expectativas?	1	2	3	4	5
12	¿La continuidad con que la asistente social de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Ica que realizó visitas domiciliarias con fines de verificar su percepción del servicio (en su caso) satisface sus expectativas?	1	2	3	4	5
13	¿La continuidad con que el defensor público de la Defensa Pública de Ica realizó seguimiento a sus casos (en su caso) satisface sus expectativas?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	¿La secretaria de la Defensa Pública de Ica agilizó su trabajo para atender a los usuarios en el menor tiempo posible?	1	2	3	4	5
15	¿La asistente social de la Defensa Pública de Ica agilizó su trabajo para atender a los usuarios en el menor tiempo posible?	1	2	3	4	5
16	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica agilizó su trabajo para atenderlo en el menor tiempo posible?	1	2	3	4	5
17	¿El abogado de la Defensa Pública de Ica se muestra dispuesto a responder sus inquietudes o preguntas sobre su defensa legal?	1	2	3	4	5
18	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica se muestra dispuesto a responder sus inquietudes o preguntas sobre cómo se debe desarrollar la designación de un defensor público para que lleve su caso?	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	¿A su parecer la infraestructura y el número de espacios diferenciados dentro de la Defensa Pública de Ica le parecen limpios, cómodos y adecuados para garantizar su seguridad y la confidencialidad de los casos atendidos?	1	2	3	4	5
20	¿A su parecer la Defensa Pública de Ica cuenta con personal para el servicio de seguridad y limpieza del local, así como con suficiente personal en las áreas de servicio legal y asistencia social para responder a la demanda de la población?	1	2	3	4	5

“Agradezco sinceramente su esfuerzo y colaboración”

ENCUESTA A LOS USUARIOS, APODERADOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA DEFENSA PÚBLICA DE ICA Y CIUDADANOS FAMILIARIZADOS CON EL TEMA INVESTIGADO

OBJETIVO: Determinar la calidad de los servicios brindados a los usuarios de defensa pública de Ica.

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.

Marque un aspa las respuestas que crea conveniente. Sírvase a contestar todas las preguntas.

Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	2	3	4

N°	ITEMS	VALORACIÓN			
		Nunca	A veces	A menudo	Siempre
DIMENSIONES					
AREA DE ADMISIÓN					
1	¿La secretaria de la Defensa Pública de Ica tomó sus datos generales en la ficha única de registro de casos?	1	2	3	4
2	¿La secretaria de la Defensa Pública de Ica fue muy minuciosa al explicarle los servicios de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica?	1	2	3	4
3	¿La secretaria de la Defensa Pública de Ica le indicó de manera respetuosa que no es a ella, a quien usted le relatará su problema, sino al defensor público?	1	2	3	4
4	¿La secretaria de la Defensa Pública de Ica tiene la habilidad de identificar rápidamente los casos que brinda la defensa pública?	1	2	3	4
AREA DE DIRECTOR DISTRITAL					
5	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica le brindó un espacio para que usted se exprese, reflexione y discuta sobre su experiencia para lo que desea se le brinde un defensor?	1	2	3	4
6	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica le transmitió conocimientos para un afronte efectivo de su caso?	1	2	3	4
7	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica emitió un memorándum designando al defensor público que asuma el caso?	1	2	3	4
8	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica programó más de dos sesiones individuales para atenderlo y designarle un defensor público?	1	2	3	4
9	¿El Director Distrital de la Defensa Pública de Ica realizó coordinación telefónicamente con el defensor público a designarse para generar confianza y seguridad en su persona?	1	2	3	4
10	¿El Director Distrital de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Ica lo derivó a un defensor público para que atienda su caso?	1	2	3	4
AREA LEGAL					
1	¿El abogado de la Defensa Pública de Ica le brindó información sobre	1	2	3	4

1	los procedimientos para obtener éxito en su proceso?				
1 2	¿El abogado de la Defensa Pública de Ica redactó y presentó su demanda y/o denuncia ante la fiscalía o juzgado según corresponda el caso?	1	2	3	4
1 3	¿El abogado de la Defensa Pública de Ica le informó el estado de su proceso y las medidas a adoptarse?	1	2	3	4
1 4	¿El abogado de la Defensa Pública de Ica lo acompañó en las audiencias judiciales?	1	2	3	4
ÁREA DE ASISTENCIA SOCIAL					
1 5	¿La asistente social de la Defensa Pública de Ica emitió un informe social preliminar durante su evaluación?	1	2	3	4
1 6	¿La asistente social de la Defensa Pública de Ica visitó su vivienda en más de dos oportunidades con la finalidad de conocer su situación e identificar factores económicos y situación social?	1	2	3	4
1 7	¿La asistente social de la Defensa Pública de Ica realizó gestiones para conseguir medios y recursos para que su atención sea gratuito (trámites para exoneración de pago de RIPA)?	1	2	3	4
1 8	¿La asistente social de la Defensa Pública de Ica lo derivó a la oficina del defensor público con una opinión adecuada de su condición económica y opinando por la gratuidad del servicio para que reciba la atención que necesita?	1	2	3	4
ÁREA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL					
1 9	¿La Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica ejecutó actividades de difusión del servicio de defensa pública para incentivar a que las personas afectadas por problemas de alimentos y otros de derechos de familia asistan a la defensa pública, así como promoción del respeto de los derechos humanos en su localidad?	1	2	3	4
2 0	¿La Dirección Distrital de Defensa Pública de Ica lo invitó a involucrarse en las acciones de participación social?	1	2	3	4

“Agradezco sinceramente su esfuerzo y colaboración”