



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensa Pública
2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mallqui Garcia, Rocio (orcid.org/0009-0003-7357-8348)

ASESORES:

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (orcid.org/0000-0001-8031-7291)

Dr. Ruiz Gomez, Andres Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL , RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensa Pública 2024", cuyo autor es MALLQUI GARCIA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 24 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 24-09-2024 13:17:58
SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL DNI: 17401905 ORCID: 0000-0001-8031-7291	Firmado electrónicamente por: SQUEVEDOLM el 24-09-2024 13:17:58

Código documento Trilce: TRI - 0867721



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MALLQUI GARCIA ROCIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensa Pública 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROCIO MALLQUI GARCIA DNI: 40751774 ORCID: 0009-0003-7357-8348	Firmado electrónicamente por: MMALLQUIGA el 01- 08-2024 09:28:47

Código documento Trilce: TRI - 0843292

Dedicatoria

A Dios, por la sabiduría, fuerzas y paciencia en cada paso de la elaboración del presente trabajo académico, a mi familia por el soporte y apoyo incondicional en esta travesía.

Agradecimiento

Toda mi gratitud a los asesores de la Universidad César Vallejo por la guía continua a través de las pautas en enseñanzas, a la plana directiva de la Defensa Pública de Huaraz quienes han permitido que el presente trabajo se haga realidad.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de los autores.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	59

Índice de Tablas

Tabla 1. Muestra de usuarios de la Defensa Pública, Huaraz 2024.....	17
Tabla 2. Análisis de influencia del derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la defensa pública.	21
Tabla 3. Predictores y residuos entre el derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la defensa pública.....	22
Tabla 4. Análisis de influencia de la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios.....	25
Tabla 5. Predictores y residuos entre la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios.	26
Tabla 6. Análisis de influencia de la atención en el área de asistencia social en la fiabilidad percibida por los usuarios.	29
Tabla 7. Predictores y residuos entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios.	30
Tabla 8. Análisis de influencia de la funcionalidad del área de dirección distrital en los elementos tangibles percibidos por los usuarios.	33
Tabla 9. Predictores y residuos entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos por los usuarios.....	34
Tabla 10. Análisis de influencia de la atención del área legal en la seguridad percibida por los usuarios.	37
Tabla 11. Predictores y residuos entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.	38
Tabla 12. Análisis de influencia de la atención del área de prevención y promoción social en la empatía percibida por los usuarios.....	41
Tabla 13. Predictores y residuos entre de la atención del área de prevención y promoción social y la empatía percibida por los usuarios.	42

Índice de gráficos y figuras.

Figura 1. Relación de variables	14
Figura 2. Diagrama de dispersión entre el derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la defensa pública.....	20
Figura 3. Diagrama de dispersión entre la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios.	24
Figura 4. Diagrama de dispersión entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios.....	28
Figura 5. Diagrama de dispersión entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos por los usuarios.	32
Figura 6. Diagrama de dispersión entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.	36
Figura 7. Diagrama de dispersión entre la atención del área de prevención y promoción social y la empatía percibida por los usuarios.	40

Resumen

La presente investigación tuvo Determinar la relación entre el Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensoría Pública de Huaraz 2024, con un diseño descriptivo – correlacional y no experimental, además Su muestra incluyó a 298 usuarios, mostrando que el 63,8% de los usuarios de ningún modo había visto el libro de quejas de forma accesible y visible; así mismo, el 46,3% no había advertido mejoras en el servicio de asesoramiento, el "Derecho a la Defensa" (en el eje horizontal) y la "Calidad de Servicio" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables. La ecuación de la línea de regresión es $y=21.87+0.81x$ = 21.87 + 0.81x. Esto significa que si conoces el valor del "Derecho a la Defensa" (x), puedes predecir la "Calidad de Servicio" (y) utilizando esta ecuación.

Palabras clave: Derecho, defensa, calidad y servicio.

Abstract

The present investigation had to determine the relationship between the Right to defense and quality of service in the Public Defender's Office of Huaraz 2024, with a descriptive design - correlational and non-experimental, in addition. Its sample included 298 users, showing that 63.8% of users had in no way seen the complaints book in an accessible and visible way; Likewise, 46.3% had not noticed improvements in the advisory service, the "Right to Defense" (on the horizontal axis) and the "Quality of Service" (on the vertical axis). Each blue dot on the graph represents an observation of these two values in the data. The regression line, which is a straight line, indicates the linear relationship between these two variables. The equation of the regression line is $y=21.87+0.81x$ = 21.87 + 0.81x. This means that if you know the value of the "Right to Defense" (x), you can predict the "Quality of Service" (y) using this equation.

Keywords: Right to defense and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

El derecho a la defensa es la base esencial de cualquier sistema de justicia, garantizando que todas las personas, sin importar su situación, racial, cultural, étnica y otros, tengan acceso a una representación legal adecuada. Sin embargo, la realidad actual de este derecho presenta múltiples problemáticas que requieren una atención urgente e investigación exhaustiva.

Desde una perspectiva internacional, se debe mencionar que mediante el artículo denominado Obstáculos en la activación de derechos en el marco de la defensa penitenciaria chilena, exploran los desafíos que enfrentan los prisioneros al intentar movilizar sus derechos en el sistema penitenciario de Chile. Destacaron cuestiones como funciones poco claras de los coordinadores regionales, defensores penitenciarios sobrecargados, poca conciencia entre los presos sobre la utilidad relación a la ley y una desconexión entre la necesidad provisión de las reglas. Atención por parte del Servicio de Defensa Penitenciaria. Estos obstáculos impactan en la activación efectiva de los derechos de los prisioneros en Chile, (Stippel et al., 2020). Esto demuestra una falta de atención por parte del Estado en salvaguardar los derechos de los residentes y el impacto en la satisfacción de los usuarios al acceder a estos servicios, perdiendo así la credibilidad de las instituciones estatales.

El estudio tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de la calidad del servicio en el sector público tiene relación con la satisfacción de los usuarios den centro de asistencia jurídica gratuita de la Dirección General de la Defensa Publica y Acceso a la Justicia en Lima en el año 2020. Su muestra incluyó a 298 usuarios, mostrando que el 63,8% de los usuarios de ningún modo había visto el libro de quejas de forma accesible y visible; así mismo, el 46,3% no había advertido mejoras en el servicio de asesoramiento.

En el ámbito local Caqui (2022), En su investigación sobre "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y acceso a la Justicia de Áncash, 2020", los autores exploran cómo

estos dos aspectos se relacionan en el contexto específico de la Defensa Pública en Áncash. Menciona las causas de la problemática en la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash, a las deficiencias en la estructura organizacional, observando que la institución presenta problemas relacionados con la atención; así como, insatisfacción recurrente en las instituciones públicas, lo cual es un problema más notorio; donde se puede apreciar que no se aplican estrategias para mejorar la satisfacción del usuario. Además, hay que mencionar, la falta de preocupación por la calidad de servicio en las instituciones públicas en el Perú, donde no han mostrado interés en solucionar esa problemática, lo que puede influir en la insatisfacción de los usuarios.

Por lo expuesto anteriormente, la Defensoría del Pueblo de Huaraz no ha sido ajena a estos problemas hasta el momento, por lo que la interrogante que se plantea es establecer ¿Qué relación existe entre el derecho a la defensa y satisfacción del usuario en la Defensa Pública, Huaraz, 2024?

Hernández et al., (2014), sostienen, el planteamiento del problema como la acción de perfeccionar; además, organizar de manera precisa la idea que se tiene para la investigación. De lo anterior expuesto se propone como problemática ¿Qué relación existe entre el derecho a la defensa y satisfacción del usuario en la Defensa Pública, Huaraz, 2024?

Hernández et al., (2014), hacen referencia acerca de la justificación para realizar la investigación como el dar a conocer el ¿por qué? además, ¿para qué? del estudio en desarrollo. Tomando en consideración lo dicho anteriormente se justifica este trabajo por los siguientes criterios: Conveniencia, porque en estos tiempos el servicio de calidad es característica de la satisfacción del usuario la cual ha sido asumida como primera variable en el presente trabajo que es el objetivo que propone una buena gestión pública; relevancia social, va a ser importante porque va hacer que se mejore el vínculo entre los usuarios con la entidad, así mismo los resultados obtenidos van ayudar a que los gestores públicos puedan mejorar o fortalecer en el

aspecto administrativo para ofrecer servicio de calidad; implicaciones prácticas, optimiza respecto a la calidad de servicio hacia el usuario y satisfaga ampliamente sus necesidades; valor teórico, lo que se pretende con los resultados, sirva de indicador de comparación para posteriores investigaciones en otras instituciones de mayor envergadura además de ello como es el comportamiento de las variables estudiadas así pueda surgir otro tipo de ideas para futuras investigaciones; por último, la utilidad metodológica referente al instrumento de acopio de los datos que ha sido desarrollado en este trabajo pueda servir como apoyo o referencia para crear otras.

Los antecedentes abarcan una revisión detallada de la literatura existente, destacando estudios previos, teorías relevantes y hallazgos significativos relacionados con el tema de investigación. Además, se exploran las brechas en el conocimiento y las limitaciones de investigaciones anteriores, identificando así la necesidad de llevar a cabo el estudio propuesto.

La comprensión de los antecedentes resulta fundamental para justificar la importancia y la originalidad de la investigación, así como para establecer una base sólida sobre la cual se fundamentará el marco teórico y metodológico. Asimismo, permite al investigador situarse en el contexto adecuado, evitando la duplicación de esfuerzos y contribuyendo al avance del conocimiento en el área de estudio.

En esta investigación, se procederá a analizar brevemente el tema o problema de investigación, explorando su evolución histórica, los debates teóricos relevantes y las investigaciones previas realizadas en el campo. De esta manera, se pretende contribuir al cuerpo de conocimiento existente y ofrecer nuevas perspectivas que enriquezcan la comprensión del fenómeno estudiado.

Paredes (2020), a través de su trabajo de investigación que lleva como título: El tema de gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas, específicamente en la

Universidad Técnica de Ambato. En su estudio, se propuso determinar cómo la primera variable en la administración afecta a la segunda variable (es decir, la calidad del servicio), hacer una evaluación actual de la primera variable e indicar los factores que están mejor correlacionados con la segunda variable. Se llevó a cabo la investigación mediante revisión bibliográfica para sustentar el marco temático o teórico. Para la parte metodológica fue aplicativo y cuantitativo de manera que para el análisis de la hipótesis se hizo uso de la estadística. Respecto al acopio de la información, se aplicó a la muestra de estudio que fueron representados por alumnos y docentes quienes están relacionados a la parte de la administración por medio de una encuesta dando a conocer como lo perciben referente a las variables de estudio. Cabe recalcar que en cuanto a la metodología fue descriptiva y correlacional. Los resultados obtenidos indican que las dos variables se correlacionan significativamente con un valor del coeficiente de Spearman de 0,898; concluyéndose por el valor anteriormente nombrado que hay una correlación positiva moderada fuerte. De lo dicho anteriormente la relación más fuerte es de las dimensiones de los procesos de dirección con la organización; por consiguiente, las dimensiones de control, así como de planificación son fases sumamente muy importantes para que se realice de manera efectiva la gestión administrativa; esta última posee herramientas importantes que coadyuvan hacer más eficaz y por ende hacer más optimo la operatividad de los procesos, con el objetivo de hacer más eficaz de los servicios.

Silva et al., (2021), en su trabajo que lleva como título: La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México; El propósito es analizar las variables estudiadas y las relaciones que existen entre ellas, la primera variable es la calidad del servicio y la segunda variable es la satisfacción del cliente; además, con la lealtad de usuario. Para el análisis hizo uso del factor que es generado de la correlación de Rho de Spearman; por otro lado, utilizó el método estadístico, en base al estudio factorial exploratorio, con el fin de obtener la varianza máxima de la agrupación de datos que están incluidos

dentro de cada factor. El producto obtenido del estudio permitió la observación de la correlación en su nivel alto de manera significativa; además, positiva; así misma, fuerte de su primera variable de estudio produciendo satisfacción con valor en su coeficiente de $r = 0.820$; además, respecto a la segunda variable dio el valor de $r = 0.820$.

Herrera (2019), el estudio titulado "Análisis del Servicio de Atención al Usuario y Satisfacción en Asuntos Familiares en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018" buscaba determinar la relación existente entre sus variables que fueron servicio de atención al usuario, así como su satisfacción en asuntos familiares la localidad mencionada en el título. La hipótesis planteada afirmaba que esta relación era significativa. Los resultados dieron a conocer en cuanto al nivel de servicio de atención se percibió de la siguiente manera: el 26% lo consideró "Malo", el 43% "Regular" y el 31% "Bueno". En cuanto a la satisfacción del usuario, el 2% indicó estar "Muy insatisfecho", el 73% "Insatisfecho" y el 25% "Satisfecho".

Caqui (2022), realizó su investigación con el propósito de hallar la relación entre la calidad del servicio, así como satisfacción de los usuarios en la dependencia de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash. Su estudio se centró en las correlaciones, el alcance cuantitativo y cómo el diseño utilizado fue experimental y transversal. La muestra y población considerada fue de 200 usuarios. Utilizó las encuestas como técnica y los cuestionarios como herramienta. En cuanto a la confección del cuestionario propuso 34 preguntas los cuales para su medición se hizo uso de la escala de Likert; las preguntas mencionadas se distribuyeron de la siguiente manera: Para calidad de servicio se planteó 16 ítems, así como para satisfacción de los usuarios fueron 18 ítems. Respecto al cuestionario, el mismo fue validado por juicio de expertos y sustentado estadísticamente por el coeficiente alfa de Cronbach para variables de confiabilidad y consistencia, lo cual es aceptable. Como resultado se dio que si existe relación entre sus variables y que es positiva, resultando un valor del coeficiente de Spearman

de 0,907, Asimismo, el valor de $p = 0.000$ se encuentra por debajo del nivel de significancia teórica simbolizado por α igual a 0.05, concluyendo así que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que existe una mayor calidad del servicio relacionada con la satisfacción del usuario.

Abrigo (2023). Considera que es importante brindar la mejor calidad de servicios a las entidades estatales y recomienda realizar investigaciones para determinar cómo la calidad del servicio utilizando el modelo SERVPERF afecta la satisfacción de los usuarios en las entidades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash-Huaraz en 2019.

Esta investigación se realizó de manera aplicada utilizando métodos cuantitativos e interpretativos. Hay que agregar que es no experimental y transversal. Cabe mencionar también que utilizó una muestra de 325 usuarios. Los resultados muestran que utilizando el modelo SERVPERF como referencia, la calidad del servicio tiene un impacto importante en la satisfacción del usuario. Los resultados encontraron directamente que la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta, la confiabilidad y los elementos tangibles juegan un papel importante en la calidad del servicio.

Buta y Lima (2020), definen, el derecho a la defensa es fundamental para garantizar que toda persona tenga acceso a asistencia legal en un proceso judicial. Sin embargo, este derecho enfrenta problemas como el acceso desigual, donde algunas personas carecen de recursos para contratar un abogado competente, afectando su capacidad de defensa. Además, la calidad de la defensa varía según la capacitación del abogado, la carga de trabajo y los recursos disponibles, lo que puede resultar en injusticias. Los conflictos de interés también pueden surgir cuando defensores públicos representan a múltiples clientes con intereses contrapuestos. Finalmente, la autonomía, así como la autonomía de los defensores públicos son cruciales para una defensa efectiva, y cualquier limitación en estos aspectos puede comprometer la capacidad del defensor para actuar en beneficio de su cliente.

Laise y Bohorquez (2020), Ven el derecho a la defensa como un principio fundamental dentro del marco de derechos, que garantiza que las personas sean escuchadas, que se presenten argumentos y pruebas a su favor y que tengan un proceso justo e imparcial. Este derecho está reconocido por diversos instrumentos internacionales, así como por la Convención Americana sobre Derechos Humanos. El derecho a la defensa es un importante principio rector en el marco del derecho procesal y penal establecido en diversos instrumentos internacionales en materia de derechos humanos. En el contexto del Sistema Interamericano, en lo que respecta a la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ésta implementa claramente los estándares en materia de derechos, destacando su carácter principal de apoyar procedimientos justos e imparciales.

d'Empaire (2013), sostuvo que, según la legislación de la Corte Interamericana de Justicia, el derecho a la defensa significaba que las personas poseen la facultad a ser acompañadas por un defensor efectivo y competente en todas las fases referente al proceso penal, partiendo de la investigación hasta el término del mismo. Este derecho incluye la capacidad de elegir libremente un defensor y garantizar el acceso a un defensor público en los casos en que los costos de un defensor público sean inasequibles. Corte resalta que la defensa no puede ser solamente de manera formal, tiene que ser efectiva y real, cerciorándose que el imputado tenga defensa técnica apropiada para hacer uso completamente de su derecho a la defensa. Asimismo, se ha establecido que el derecho a la defensa debe estar disponible en que se acusa a una persona de estar involucrada en un delito o de su posible autor, y que este derecho también se extiende hasta el final del proceso.

En cuanto al derecho a la defensa y al debido proceso, estos dos son garantías humanas por derecho propio y se aplican a todo tipo de procedimientos. Este derecho se considera vulnerado cuando los interesados no son informados de procedimientos que puedan afectarles, no se les deja

participar o hacer uso de sus derechos, o se les limita a la realización de actividades probatorias (Centro de Justicia y Paz, 2018).

Arévalo et al., (2022), consideran que el derecho de defensa se refiere al derecho de las partes en un proceso penal a ejercer sus derechos de defensa de conformidad con la ley, de ser juzgadas por un juez imparcial y a mantener la igualdad procesal. Este derecho incluye la capacidad de refutar pruebas en su contra, presentar pruebas a su favor e impugnar decisiones judiciales en apelación. Además, también se hace hincapié en el derecho de defensa para garantizar el equilibrio de poder del acusado, permitiéndole rebatir las pruebas presentadas en su contra, contribuir con pruebas a su favor y rebatir las decisiones judiciales.

Asimismo, se mencionan el derecho de defensa se construye como un conjunto de garantías para asegurar un resultado justo y equitativo en los procesos judiciales, dentro de ella la posibilidad de presentar, así mismo argumentar el caso ante un juez y promover sentencia. Este derecho requiere que nadie sea excluido de los mecanismos básicos para hacer uso sus derechos en las mismas condiciones y capacidad en los procesos judiciales.

García (2003), sostiene, el derecho a la defensa abarca varios aspectos fundamentales: La defensa, así mismo como la asistencia jurídica son derechos que no se pueden romper en todos los niveles y etapas de la investigación, además del caso judicial. En general las personas poseen el derecho de darse a conocer sobre los cargos que se les sindicán, de tener acceso a las pruebas y de determinar los recursos y el tiempo que sea necesario para organizar su defensa. Acerca de las pruebas que se han obtenido quebrantando el debido proceso se tomarán como nulas; así mismo, cualquier persona posee el derecho a que sea escuchada indistintamente del proceso, poseyendo las garantías que necesita enmarcado en un tiempo razonable dada por ley, por un tribunal que sea justo, que no sea parcializado, además de manera independiente que previamente sea constituido. Las personas que no hablen en el idioma castellano o tengan alguna dificultad en

la comunicación verbal poseen el derecho que se le brinde un intérprete; hay que mencionar, además la defensa debe ser garantizada cuando la persona que ha sido afectada posee la opción de brindar pruebas que rebaten a las acusaciones hechas en su contra por la administración. Así mismo, sin distinción de la persona ellas poseen el derecho a que sean puesto en conocimiento referente a los medios y recursos que tiene a su disposición para que puedan hacer uso frente a los fallos de la administración.

En lo que respecta a los conflictos internacionales, además del derecho internacional humanitario, el derecho a la defensa también tiene un significado especial para quienes participan en conflictos armados, así como civiles afectados o combatientes, poseen el derecho a que sean protegidos y que tengan un trato humano.

El derecho internacional humanitario, por su parte, establece principios y estándares para la protección de los derechos humanos de las personas afectadas por un conflicto armado y su derecho a la defensa en el contexto de un juicio justo.

Gómez (2008), refiere, el derecho a la defensa es un precepto principal indistintamente del ordenamiento jurídico, así mismo asegura el derecho que tienen las personas a que puedan ser escuchadas, además puedan refutar en su nombre indistintamente del procedimiento judicial en las que se vean inmersas. El derecho a la defensa la piedra angular principal de que se lleve el debido proceso legal, así mismo está reconocido en la Constitución de la República de Venezuela, además en diferentes instrumentos internacionales con referencia a derechos humanos. Acerca de su protección es primordial para que pueda asegurar la justicia y equidad indistintamente de cualquier proceder administrativo o judicial.

Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el Servicio de Defensa Pública—DECRETO SUPREMO - N° 009-2019-JUS - JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. (s. f.). definen lo siguiente: Acerca del

área de admisión que brinda la defensa pública tiene como función de verificar el estado de carencia de recursos en lo económico de las personas que requieran hacer uso del servicio, mediante constancias emitidas por los entes especializados en asistencia social o programas sociales. Para ser beneficiario de la defensa pública de manera gratuita, las personas tienen que acreditar la carencia de recursos monetarios para hacerse del servicio de un abogado de manera privada sin afectar su subsistencia. Con respecto a la admisión al servicio se fundamenta en reglamentos socioeconómicos de manera clara, así mismo en la garantía de que pueda tener la defensa jurídica de las personas que acrediten realmente la necesita, además cumplir con las exigencias establecidas.

La Defensa Pública posee una dirección general que se encuentra dirigida por director general, su función es de ejecutar y proponer políticas, además de realizar proyectos y programas en el alcance de su competencia, lo cual se encuentra contemplado en sus reglamentos, así mismo en la ley.

Hay que mencionar además la existencia de direcciones distritales dentro de cada distrito judicial, acerca de sus competencias, organización y funciones se encuentran normadas mediante reglamentos las cuales están enmarcadas en la ley. Su organización se fundamenta por criterios de separación de tareas administrativas y funcionales, además en especialización y de manera corporativa para acreditar que sea un gestión efectiva y eficiente en el servicio.

En cuanto al área legal, la Defensa Pública, provee asesoría legal en sus respectivas áreas como son: Delitos contra la libertad sexual, asistencia a víctimas de violencia familiar, derecho civil y familiar contempladas en la ley.

Los defensores públicos, así como sus adscritos son los delegados de brindar el servicio, realizando la defensa gratuita, así misma técnica a las personas que carecen recursos monetarios. Se guían por principios como son: la unidad de actuación, confidencialidad, probidad entre otras, para garantizar la calidad, efectividad y eficacia en realización del servicio.

El área de asistencia social en el Servicio de Defensa Pública se encarga de verificar la condición socioeconómica de los beneficiarios a través de constancias expedidas emitidos por entidades públicas y privadas dedicadas a programas sociales, asistencia social o defensa de derechos fundamentales. Su función principal es brindar consulta y defensa gratis con usuarios de bajos recursos económicos en casos de derecho civil, derecho de familia, violencia doméstica o delitos contra la libertad sexual, establecido por la ley.

Con respecto área de prevención y promoción social, la Defensa Pública resalta la relevancia de prevenir las situaciones de riesgo o actos delictivos mediante el dar a conocer la información que es confidencial cuan se requiera para resguardar a las personas que están en peligro. Se fomenta la prevención de actos delictivos, así como la confidencialidad los cuales son la razón fundamental para brindar el servicio, asegurando el resguardo de los derechos, además de la seguridad de los involucrados.

Silva et al., (2021), en su trabajo que lleva como título: La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente es analizada en un estudio de caso de una empresa comercial en México. Los autores sostienen que la calidad del servicio se toma en cuenta como una opción para que las entidades obtengan superioridad en la competencia y que puedan permanecer en el tiempo en este medio globalizado. Las entidades deben brindar la máxima calidad en servicio que otras, para así poseer las preferencias de las personas que hacen uso de sus servicios.

Berry y Brown (1989), refieren, la optimización en la prestación de servicios, así mismo como la percepción positiva del cliente son elementos esenciales para cualquier organización interesada en fortalecer y enriquecer sus relaciones con la clientela. En cuanto a la calidad del servicio, se conceptualiza como la capacidad de una empresa para superar o cumplir los requerimientos, así como las expectativas que tiene el cliente. En comparación, la satisfacción del usuario se conceptualiza como lo percibe de

manera subjetiva el cliente si lo que esperaba ha sido zaceadas o a sobrepasado después de recibir un servicio. Para alcanzar la satisfacción del cliente, es importante que el ente sostenga en enfoque riguroso en la prestación de un servicio óptimo alcanzando las expectativas que tienen los clientes. Para esto implica toma en cuenta los siguientes aspectos:

En cuanto a la seguridad, parte fundamental para asegurar la calidad en el servicio, así como para incrementar la satisfacción del cliente, reforzando a la construcción de una experiencia positiva, confianza, así como a ser fiable. Las empresas que toman la seguridad como preponderante en su relación con los clientes pueden incrementar la percepción en calidad de servicio, así como a ser más sólido las relaciones con su clientela.

Acercas de la empatía desempeña un rol importante, genera relaciones más fuertes, perdurable y gratificante con los clientes. Las entidades fomentan la empatía en sus relaciones con sus clientes ayudando a mejorar la calidad del servicio y hacer más sólido referente a la fidelidad por parte de los clientes.

En lo que toca a la confiabilidad, parte principal para asegurar la calidad del servicio, así como incrementa la satisfacción del cliente, colabora el afianzamiento de la confianza, experiencia positiva, así como la credibilidad. Los entes que asumen la confiabilidad como una priorización en sus quehaceres incrementan la calidad del servicio, además fortalecen el vínculo con sus clientes.

Sobre la capacidad de respuesta, apremio de dar una respuesta, ya que fomenta la producción de confianza, lealtad del cliente, así como satisfacción en los clientes. Los entes que resaltan la capacidad de respuesta en sus labores ayudan a mejorar la experiencia con el cliente, así como hacen más fuertes los vínculos con los clientes.

En relación con los aspectos tangibles, son primordiales, estos influyen como perciben la calidad; así como su experiencia de manera general. Al concentrarse características físicas, además visibles, los entes podrían hacer

que mejore la satisfacción del cliente, así hacer más sólido en cuanto al posicionamiento en el mercado.

Gomide et al., (2017), sostienen, la satisfacción de los usuarios se dice a lo que percibe sobre la calidad de los servicios referente a lo que es atención primaria, tomando en cuenta factores como la infraestructura, acceso, además la acogida del servicio.

Cantalino et al., (2021), refieren acerca de la satisfacción del usuario como un indicador primordial para hacer la medición de la calidad, así como la eficiencia en los servicios.

Sausi y Mbelwa (2021). Sostienen, satisfacción del usuario respecto a los pagos electrónicos está dada por: La calidad de la información, utilidad, confianza en el sistema, así como la calidad del servicio.

Almeida y Bourliataux (2013), refieren, la satisfacción del usuario respecto a los servicios de fisioterapia tiene una dependencia con los factores de la tangibilidad que es la infraestructura del servicio, así como la capacidad en respuesta del personal.

Facchini y Dilélio (2018). Conceptualizan, La satisfacción del usuario como el lugar de la atención primaria de salud alcanzando el sentir de los usuarios en base de la calidad del servicio, capacidad del sistema para atender sus carencias, así como la accesibilidad.

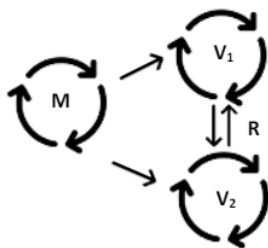
II. METODOLOGÍA

El estudio en desarrollo se caracterizó por centrarse en la creación de nuevo conocimiento, siguiendo la perspectiva de Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018). Se empleó un enfoque cuantitativo y correlacional con un diseño transversal. En lugar de utilizar un enfoque experimental, se optó por uno descriptivo, cuyo propósito era evaluar la relación entre las variables en un solo momento temporal, sin intervenir en ellas. Este método buscaba entender las características fundamentales de la realidad, de acuerdo con las recomendaciones de Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018).

Relación de variables

Figura 1.

Relación de variables



Donde:

M=Muestra

V1= Variable 1

V2=Variable 2

R=Relación

La variable 1, denominada "Derecho a la defensa", El derecho de defensa en el ámbito procesal se entiende como la facultad que tienen ambas partes de participar en un mismo proceso con igualdad de condiciones y oportunidades.

Esto significa que ambas partes deben tener el mismo acceso a presentar y argumentar sus posiciones, de manera que se garantice la equidad en el procedimiento y la posibilidad de obtener una resolución favorable.

El derecho de defensa se establece como una garantía constitucional, pues al ser un derecho fundamental, asegura que todas las partes involucradas en un proceso tengan la oportunidad de presentar y respaldar sus argumentos a lo largo del mismo. Esto incluye la utilización de todos los medios legales disponibles para probar sus afirmaciones y refutar las de la contraparte. Además, se garantiza que el juez encargado del caso valorará todas las pruebas y alegatos presentados al momento de emitir su fallo. Carocca (1998).

Definición operacional: En cuanto a la definición operativa de la variable de la mesa de partes virtuales, la cual se medirá haciendo uso de un instrumento que contenga opciones múltiples tomando en consideración las dimensiones

Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual: Se argumenta que la satisfacción del usuario depende de cómo los clientes evalúan la calidad del servicio, producto y precio. Bachelet (1992) describió la satisfacción como parte de la reacción emocional del consumidos frente a un servicio o producto. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) compartieron esta perspectiva.

Definición Operativa: En cuanto a la definición operativa de la variable barreras socioculturales, ésta se medirá mediante un instrumento de opción múltiple que tiene en cuenta las dimensiones.

Bernal (2000), sugiere, ya concebido la idea de investigación y se tenga una comprensión clara del problema a investigar, así como los objetivos propuestos, además la justificación, así como las hipótesis y los diseños de

investigación, es crucial considerar otro aspecto importante: La muestra, así como la población que serán interés de estudio. En este caso, referente a la población de interés serán los usuarios de los servicios, y la muestra se determinó utilizando la fórmula poblacional. El escenario de análisis estuvo centrado en la dependencia de la Defensa Pública de Huaraz, 2024

Aguilar (2005), refiere, para el cálculo de la medida referente a la muestra respecto a investigaciones con datos de tipo cualitativo, se utilizan fórmulas específicas que consideran la magnitud de la población de referencia. A continuación, se mostró la fórmula para el cálculo de muestras con variables cualitativas en la investigación descriptiva.

Para una población finita (se conoce el número total de unidades de observación que componen la población):

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Valores para:

N = 75

n = tamaño de la muestra = 76

Z = valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza deseado = 95 % = 1.96

p =q= proporción estimada del fenómeno en la población = 0.5

E = margen de error deseado = 0.005

Esta fórmula permite determinar el tamaño de muestra necesario para un estudio descriptivo con variables cualitativas.

Tabla 1.

Muestra de usuarios de la Defensa Pública, Huaraz 2024.

Total	76	100
-------	----	-----

Caro (2015), sostiene, Los métodos y herramientas de recopilación de cifras son métodos que se hacen uso para recopilar información de forma estructurada, así como para un propósito específico en campos como la investigación científica, los negocios, las estadísticas y el marketing.

Caro (2015), sostiene, Los métodos y herramientas de recopilación de cifras son métodos que se hacen uso para recopilar información de forma estructurada, así como para un propósito específico en campos como la investigación científica, los negocios, las estadísticas y el marketing.

Sánchez et al., (2021), sostiene, las diferentes metodologías, junto con otras herramientas de recopilación de información, pueden mejorar el proceso de investigación y proporcionar una comprensión más profunda de los datos obtenidos en la investigación cualitativa.

Bernal (2000), menciona, la disponibilidad de diversas herramientas y técnicas para recopilar datos en una encuesta en particular. Estas se seleccionan de acuerdo con el tipo y método de investigación. La técnica elegida para este trabajo será la encuesta, que consistirá en preguntas formuladas y materializadas en un instrumento de preguntas. Previamente, estas preguntas serán validadas por expertos, quienes las evaluarán y confirmarán mediante fichas rubricadas, garantizando su adecuación. Las preguntas se diseñaron de acuerdo con las variables pertinentes.

La confiabilidad de datos: Hernández S., y Mendoza T., (2018), refieren, para analizar la proposición se verifica si el enunciado es relevante para el tema propuesto y si la explicación es clara y precisa para evitar la confusión al formularlo.

Para la validación se seleccionan a expertos en investigación y temas de investigación. Se entrega una carpeta de evaluación a cada experto que

consta de hojas impresas conteniendo lo siguiente: Cuadro de operacionalización de variables, así como la herramienta, además de la hoja de opinión de expertos; a través de ello realizó mejoras al instrumento con base a sus opiniones y sugerencias.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se probó el instrumento del Derecho a la defensa y posteriormente se realizó una prueba piloto, los resultados se procesaron según el método Alfa de Cronbach citado por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018); el instrumento se calculó como $\alpha = 0.957$, lo cual evidencia alta confiabilidad.

El instrumento mencionado constaba de 24 premisas, cada una valorada en una escala de 1 a 5 puntos (Nunca = 1, Casi nunca = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5). Estas premisas estaban organizadas según las dimensiones de la variable Proyectos de Inversión.

El proceso de investigación comenzó con la recopilación de datos y luego se entregó a los colaboradores. Las herramientas utilizadas, como las encuestas, fueron validadas y demostraron su fiabilidad. Los datos recopilados fueron procesados y analizados llevándose a cabo la prueba de correlación. El análisis se realizó utilizando herramientas que fueron revisadas y evaluadas por expertos determinando su conveniencia, claridad y validez en relación con cada pregunta del cuestionario, lo que garantizó la fiabilidad de la muestra seleccionada. Una vez finalizada esta etapa, se realizó el análisis mediante procesamiento estadístico utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los datos recopilados fueron tratados utilizando software especializado, como Microsoft Excel y SPSS, los cuales facilitaron de manera sistemática el análisis. Estas herramientas generaron tablas, gráficos y coeficientes que ayudaron a determinar la existencia, así como la correlación.

Zavala (2011), refiere sobre los principios éticos son esenciales para asegurar la integridad, además el respeto, así como la equidad en la investigación científica, protegiendo a los participantes y fomentando la ética en la creación de conocimiento.

Maraví (2007), los aspectos éticos son esenciales en la investigación social y educativa, y los investigadores deben comprometerse a mantener altos estándares éticos en todas las etapas del proceso para proteger a los participantes y asegurar la validez y fiabilidad de los resultados.

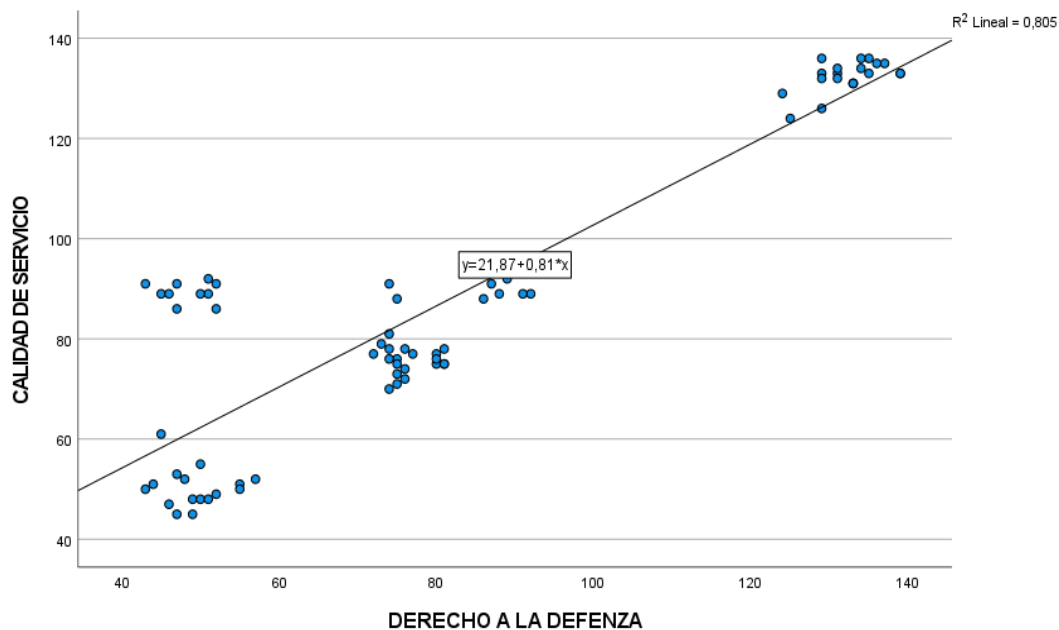
Bernal (2000), reconoce que la ciencia moderna es la base de los logros humanos, especialmente en un mundo donde prevalecen las ideologías basadas en la ciencia y el uso de sus herramientas. Destaca la importancia de reconocer que tanto las ideologías como las herramientas científicas pueden ser utilizadas de manera ética o no ética. Por consiguiente, este análisis garantizará la autenticidad y la originalidad del informe de tesis del investigador, asegurando que toda la información recopilada sea veraz y fiable. La información obtenida no fue alterada ni manipulada para obtener resultados deseados.

III. RESULTADOS.

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la atención del derecho a la defensa en la satisfacción del usuario en la Defensa Pública, Huaraz, 2024.

Figura 2.

Diagrama de dispersión entre el derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la defensa pública.



Interpretación. La figura muestra la relación entre el "Derecho a la Defensa" (en el eje horizontal) y la "Calidad de Servicio" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables. La ecuación de la línea de regresión es $y=21.87+0.81x$. Esto significa que si conoces el valor del "Derecho a la Defensa" (x), puedes predecir la "Calidad de Servicio" (y) utilizando esta ecuación.

El valor de R2 es 0.805, lo que significa que el 80.5% de la variabilidad en la "Calidad de Servicio" se puede explicar por el "Derecho a la Defensa.

Esto sugiere que con un "Derecho a la Defensa" de 100, la "Calidad de Servicio" sería aproximadamente 102.87.

Hipótesis nula (H₀): No existe una influencia significativa del derecho a la defensa en la calidad de servicio en los usuarios de la Defensa Pública de Huaraz, 2024.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe una influencia significativa del derecho a la defensa en la calidad de servicio en los usuarios de la Defensa Pública de Huaraz, 2024.

Tabla 2.

Análisis de influencia del derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la defensa pública.

	gl	R	F	Sig.
REGRESIÓN	1	0.89	305.89	< ,001

Interpretación. El análisis de regresión realizado entre el "Derecho a la Defensa" y la "Satisfacción del Usuario" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.89 sugiere que a medida que el "Derecho a la Defensa" mejora, la "Satisfacción del Usuario" también tiende a aumentar significativamente.

El valor p obtenido es menor que 0.001, lo que indica una alta significancia estadística. Este resultado significa que la probabilidad de que la relación observada entre el "Derecho a la Defensa" y la "Satisfacción del Usuario" sea debida al azar es extremadamente baja.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre el "Derecho a la Defensa" y la "Satisfacción del Usuario" en la defensa pública.

Tabla 3.

Predictores y residuos entre el derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la defensa pública.

Derecho de Defensa	Calidad de Servicio	Predicted Calidad de Servicio	Residuals
135	136	119.271	16.729
139	133	122.032	10.968
129	136	113.422	22.578
133	131	116.183	14.817
124	129	106.573	22.427
...
49	50	54.104	-4.104
50	48	54.8	-6.8
45	49	50.518	-1.518
52	55	57.585	-2.585
46	47	51.215	-4.215

Interpretación. El análisis muestra cómo el "Derecho a la Defensa" y la "Calidad de Servicio" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Calidad de Servicio" en función del "Derecho a la Defensa". Por ejemplo, cuando el "Derecho a la Defensa" es 135, la "Calidad de Servicio" observada es 136, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 119.271, resultando en un residuo de 16.729. Esto indica que el modelo subestima ligeramente la "Calidad de Servicio" en esta observación.

En otra observación con un "Derecho a la Defensa" de 139, la "Calidad de Servicio" observada es 133, mientras que el modelo predice un valor de 122.032, resultando en un residuo de 10.968. Esto nuevamente sugiere una subestimación por parte del modelo. En el caso de un "Derecho a la Defensa" de 129, la "Calidad de Servicio" observada es 136 y el predicho es 113.422, con un residuo de 22.578, lo que significa que el modelo subestima significativamente la "Calidad de Servicio" en esta instancia.

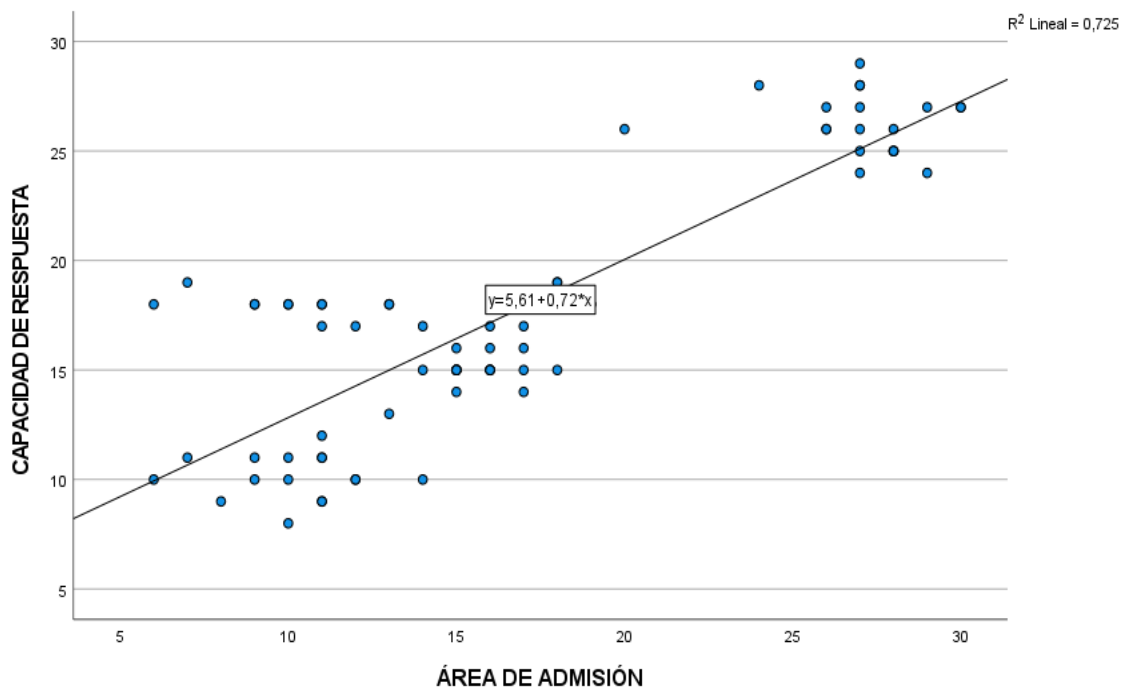
En general, los residuos pequeños indican que el modelo predice bien la "Calidad de Servicio", mientras que los residuos más grandes sugieren discrepancias.

La mayoría de los residuos en esta tabla son relativamente pequeños, lo que sugiere que el modelo de regresión lineal es un buen predictor de la "Calidad de Servicio" basado en el "Derecho a la Defensa". Los residuos grandes en algunos casos específicos sugieren que hay factores adicionales que podrían influir en la "Calidad de Servicio" que no están capturados por el modelo.

Objetivo específico 1: Evaluar la relación entre la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios

Figura 3.

Diagrama de dispersión entre la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios.



Interpretación. La figura muestra la relación entre el "Área de Admisión" (en el eje horizontal) y la "Capacidad de Respuesta" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables. La ecuación de la línea de regresión es $y = 5.61 + 0.72x$. Esto significa que si conoces el valor del "Área de Admisión" (x), puedes predecir la "Capacidad de Respuesta" (y) utilizando esta ecuación.

El intercepto de la línea es 5.61, lo que sugiere que incluso con un "Área de Admisión" de 0, la "Capacidad de Respuesta" comenzaría en 5.61. La pendiente de la línea es 0.72, lo que indica que por cada unidad que aumenta el "Área de Admisión", la "Capacidad de Respuesta" aumenta en 0.72 unidades.

Hipótesis nula (Ho): No existe influencia significativa del área de admisión en la capacidad de respuesta en los usuarios de la defensa pública.

Hipótesis alternativa (Ha): Existe influencia significativa del área de admisión en la capacidad de respuesta en los usuarios de la defensa pública.

Tabla 4.

Análisis de influencia de la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios.

	gl	R	F	Sig.
REGRESIÓN	1	0.85	195.20	< ,001

Interpretación. El análisis de regresión realizado entre la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" revela una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. Un coeficiente de correlación r de 0.85 indica que a medida que la "Atención Percibida en el Área de Admisión" mejora, la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" tiende a aumentar significativamente.

El valor p obtenido es menor que 0.001, lo que indica una alta significancia estadística. Este resultado significa que la probabilidad de que la relación observada entre la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" sea debida al azar es extremadamente baja.

Tabla 5.

Predictores y residuos entre la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios.

Área de Admisión	Capacidad de Respuesta	Predicted Capacidad de Respuesta	Residuales
26	27	25.4	1.6
30	27	29.3	-2.3
27	27	26.73	0.27
28	25	27.61	-2.61
20	26	19.95	6.05
...
10	10	10.73	-0.73
11	11	11.61	-0.61
11	12	11.61	0.39
9	11	9.95	1.05
11	12	11.61	0.39

Interpretación. El análisis muestra cómo la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Capacidad de Respuesta Percibida" en función de la "Atención Percibida en el Área de Admisión". Por ejemplo, cuando la "Atención Percibida en el Área de Admisión" es 26, la "Capacidad de Respuesta Percibida" observada es 27, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 25.4, resultando en un residuo de 1.6. Esto indica que el modelo subestima ligeramente la "Capacidad de Respuesta" en esta observación.

En otra observación con una "Atención Percibida en el Área de Admisión" de 30, la "Capacidad de Respuesta Percibida" observada es 27, mientras que el modelo predice un valor de 29.3, resultando en un residuo de -2.3. Esto sugiere una sobreestimación por parte del modelo.

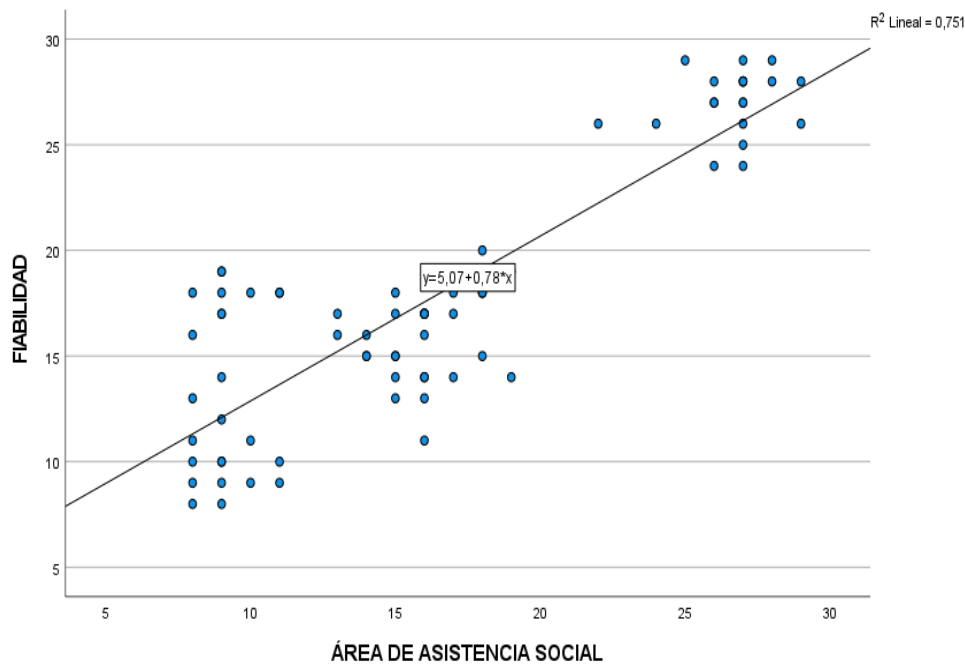
En el caso de una "Atención Percibida en el Área de Admisión" de 28, la "Capacidad de Respuesta Percibida" observada es 25 y el predicho es 27.61, con un residuo de -2.61, lo que significa que el modelo sobreestima la "Capacidad de Respuesta" en esta instancia.

En general, los residuos pequeños indican que el modelo predice bien la "Capacidad de Respuesta", mientras que los residuos más grandes sugieren discrepancias. La mayoría de los residuos en esta tabla son relativamente pequeños, lo que sugiere que el modelo de regresión lineal es un buen predictor de la "Capacidad de Respuesta" basado en la "Atención Percibida en el Área de Admisión". Los residuos grandes en algunos casos específicos sugieren que hay factores adicionales que podrían influir en la "Capacidad de Respuesta" que no están capturados por el modelo.

Objetivo específico 2: Investigar la correlación entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios.

Figura 4.

Diagrama de dispersión entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios.



Interpretación. La figura muestra la relación entre el "Área de Asistencia Social" (en el eje horizontal) y la "Fiabilidad" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables.

La ecuación de la línea de regresión es $y=5.07+0.78x$. Esto significa que si conoces el valor del "Área de Asistencia Social" (x), puedes predecir la "Fiabilidad" (y) utilizando esta ecuación. El intercepto de la línea es 5.07, lo que sugiere que incluso con un "Área de Asistencia Social" de 0, la "Fiabilidad" comenzaría en 5.07. La pendiente de la línea es 0.78, lo que indica que por cada unidad que aumenta el "Área de Asistencia Social", la "Fiabilidad" aumenta en 0.78 unidades.

Hipótesis nula (Ho): No existe influencia significativa del área de asistencia social en la fiabilidad percibida por los usuarios.

Hipótesis alternativa (Ha): Existe influencia significativa del área de asistencia social en la fiabilidad percibida por los usuarios.

Tabla 6.

Análisis de influencia de la atención en el área de asistencia social en la fiabilidad percibida por los usuarios.

	gl	R	F	Sig.
REGRESIÓN	1	0.86	223.21	< ,001

Interpretación. El análisis de regresión realizado entre la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.86 sugiere que a medida que la "Atención en el Área de Asistencia Social" mejora, la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

El valor p obtenido es menor que 0.001, lo que indica una alta significancia estadística. Este resultado significa que la probabilidad de que la relación observada entre la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" sea debida al azar es extremadamente baja.

Tabla 7.

Predictores y residuos entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios.

Área de Asistencia Social	Fiabilidad	Predicted Fiabilidad	Residuals
26	27	25.63	1.37
29	26	28.73	-2.73
28	29	27.87	1.13
27	28	27	1
24	26	24.37	1.63
...
8	10	10.27	-0.27
10	9	12	-3
9	8	11.13	-3.13
11	10	12.87	-2.87
9	8	11.13	-3.13

Interpretación. El análisis muestra cómo la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Fiabilidad Percibida" en función de la "Atención en el Área de Asistencia Social". Por ejemplo, cuando la "Atención en el Área de Asistencia Social" es 26, la "Fiabilidad Percibida" observada es 27, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 25.63, resultando en un residuo de 1.37. Esto indica que el modelo subestima ligeramente la "Fiabilidad" en esta observación.

En otra observación con una "Atención en el Área de Asistencia Social" de 29, la "Fiabilidad Percibida" observada es 26, mientras que el modelo predice un valor de 28.73, resultando en un residuo de -2.73. Esto sugiere una sobreestimación por parte del modelo. En el caso de una "Atención en el Área de Asistencia Social" de 24, la "Fiabilidad Percibida" observada es 26 y el predicho es 24.37, con un residuo de 1.63, lo que significa que el modelo subestima ligeramente la "Fiabilidad" en esta instancia.

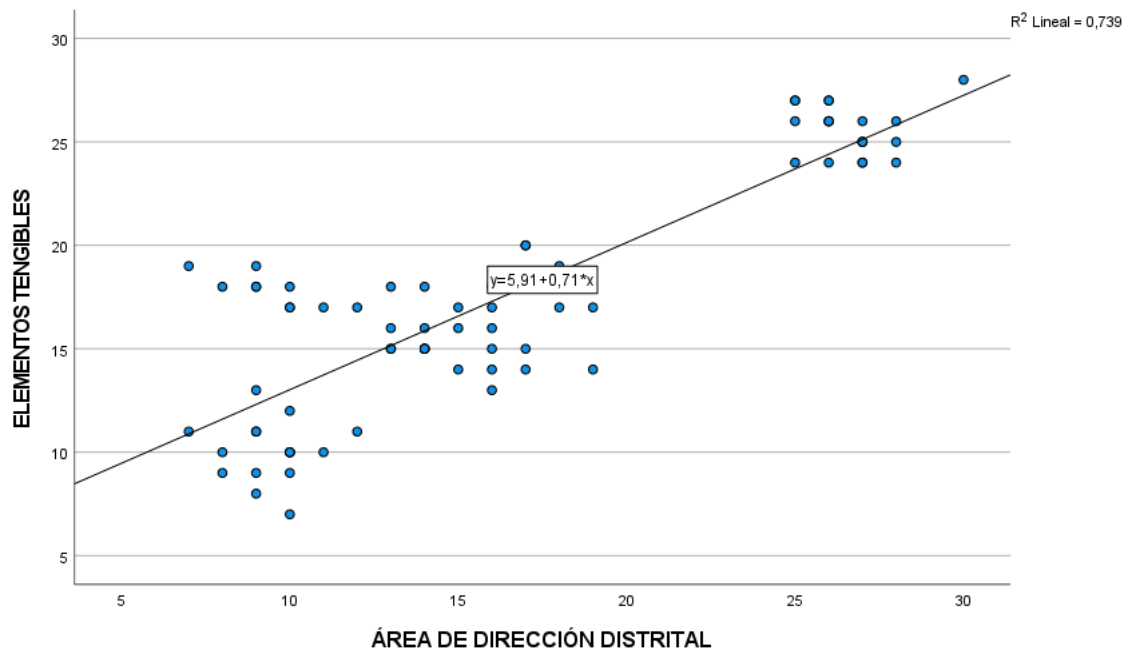
En general, los residuos pequeños indican que el modelo predice bien la "Fiabilidad Percibida", mientras que los residuos más grandes sugieren

discrepancias. La mayoría de los residuos en esta tabla son relativamente pequeños, lo que sugiere que el modelo de regresión lineal es un buen predictor de la "Fiabilidad Percibida" basado en la "Atención en el Área de Asistencia Social". Los residuos grandes en algunos casos específicos sugieren que hay factores adicionales que podrían influir en la "Fiabilidad Percibida" que no están capturados por el modelo.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

Figura 5.

Diagrama de dispersión entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos por los usuarios.



Interpretación. La figura muestra la relación entre el "Área de Dirección Distrital" (en el eje horizontal) y los "Elementos Tangibles" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables.

La ecuación de la línea de regresión es $y = 5,91 + 0,71x$. Esto significa que si conoces el valor del "Área de Dirección Distrital" (x), puedes predecir los "Elementos Tangibles" (y) utilizando esta ecuación. El intercepto de la línea es 5.91, lo que sugiere que incluso con un "Área de Dirección Distrital" de 0, los "Elementos Tangibles" comenzarían en 5.91. La pendiente de la línea es 0.71, lo que indica que por

cada unidad que aumenta el "Área de Dirección Distrital", los "Elementos Tangibles" aumentan en 0.71 unidades.

Hipótesis nula (H₀): No existe influencia significativa del área de dirección distrital en los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe influencia significativa del área de dirección distrital en los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

Tabla 8.

Análisis de influencia de la funcionalidad del área de dirección distrital en los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

	gl	R	F	Sig.
REGRESIÓN	1	0.86	223.21	< ,001

Interpretación. El análisis de regresión realizado entre la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" y los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.86 sugiere que a medida que la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" mejora, los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios" también tienden a aumentar significativamente.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" y los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios".

Tabla 9.

Predictores y residuos entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

Área de Dirección Distrital	Elementos Tangibles	Predicted Elementos Tangibles	Residuals
30	28	25.2	2.8
28	25	23.54	1.46
26	26	21.89	4.11
28	24	23.54	0.46
27	25	22.71	2.29
...
8	10	10.8	-0.8
10	9	12.46	-3.46
9	11	11.63	-0.63
10	12	12.46	-0.46
9	11	11.63	-0.63

Interpretación. El análisis muestra cómo la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" y los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de los "Elementos Tangibles Percibidos" en función de la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital". Por ejemplo, cuando la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" es 30, los "Elementos Tangibles Percibidos" observados son 28, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 25.2, resultando en un residuo de 2.8. Esto indica que el modelo subestima ligeramente los "Elementos Tangibles" en esta observación.

En otra observación con una "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" de 28, los "Elementos Tangibles Percibidos" observados son 25, mientras que el modelo predice un valor de 23.54, resultando en un residuo de 1.46. Esto sugiere una subestimación por parte del modelo. En el caso de una "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" de 20, los "Elementos Tangibles Percibidos" observados son 21 y el predicho es 19.89, con un residuo de 1.11, lo que significa que el modelo subestima ligeramente los "Elementos Tangibles" en esta instancia.

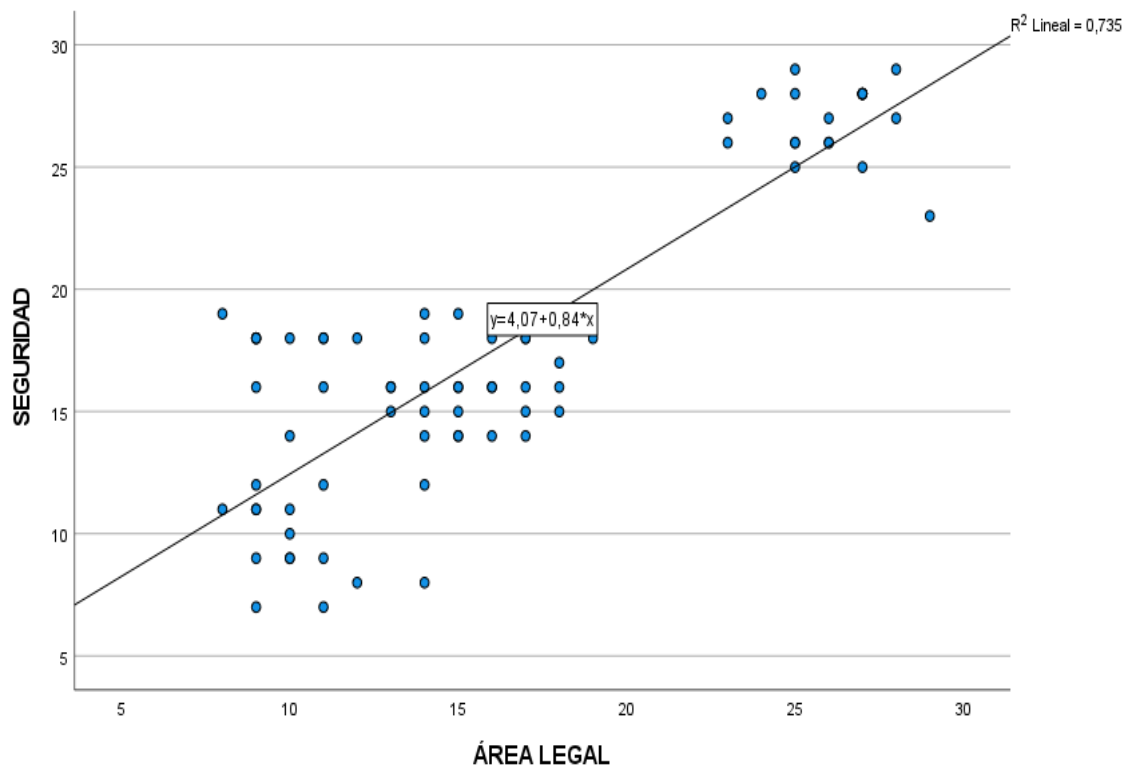
En general, los residuos pequeños indican que el modelo predice bien los "Elementos Tangibles Percibidos", mientras que los residuos más grandes sugieren discrepancias. La mayoría de los residuos en esta tabla son relativamente pequeños, lo que sugiere que el modelo de regresión lineal es un buen predictor de los "Elementos Tangibles Percibidos" basado en la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital". Los residuos grandes en algunos casos específicos sugieren que hay factores adicionales que podrían influir en los "Elementos Tangibles Percibidos" que no están capturados por el modelo.

Objetivo específico 4: Analizar la correlación entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.

Diagrama de dispersión entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.

Figura 6.

Diagrama de dispersión entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.



Interpretación. La figura muestra la relación entre el "Área Legal" (en el eje horizontal) y la "Seguridad" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables. La ecuación de la línea de regresión es $y = 4.07 + 0.84x$. Esto significa que si conoces el valor del "Área Legal" (x), puedes predecir la "Seguridad" (y) utilizando esta ecuación. El intercepto de la línea es 4.07, lo que sugiere que incluso con un "Área Legal" de 0, la

"Seguridad" comenzaría en 4.07. La pendiente de la línea es 0.84, lo que indica que por cada unidad que aumenta el "Área Legal", la "Seguridad" aumenta en 0.84 unidades.

Hipótesis nula (H₀): No existe influencia significativa del área legal en la seguridad percibida por los usuarios.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe influencia significativa del área legal en la seguridad percibida por los usuarios.

Tabla 10.

Análisis de influencia de la atención del área legal en la seguridad percibida por los usuarios.

	gl	R	F	Sig.
REGRESIÓN	1	0.87	205.74	< ,001

Interpretación. El análisis de regresión realizado entre la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación RRR de 0.87 sugiere que a medida que la "Atención del Área Legal" mejora, la "Seguridad Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación entre la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios".

Tabla 11.

Predictores y residuos entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.

Área Legal	Seguridad	Predicted Seguridad	Residuals
27	28	25.75	2.25
26	27	24.92	2.08
23	27	22.38	4.62
23	26	22.38	3.62
29	23	28.46	-5.46
...
12	8	11.69	-3.69
10	9	10.02	-1.02
11	7	10.85	-3.85
11	9	10.85	-1.85
9	7	9.18	-2.18

Interpretación. El análisis muestra cómo la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Seguridad Percibida" en función de la "Atención del Área Legal". Por ejemplo, cuando la "Atención del Área Legal" es 27, la "Seguridad Percibida" observada es 28, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 25.75, resultando en un residuo de 2.25. Esto indica que el modelo subestima ligeramente la "Seguridad" en esta observación.

En otra observación con una "Atención del Área Legal" de 26, la "Seguridad Percibida" observada es 27, mientras que el modelo predice un valor de 24.92, resultando en un residuo de 2.08. Esto sugiere una subestimación por parte del modelo. En el caso de una "Atención del Área Legal" de 29, la "Seguridad Percibida" observada es 23 y el predicho es 28.46, con un residuo de -5.46, lo que significa que el modelo sobreestima significativamente la "Seguridad" en esta instancia.

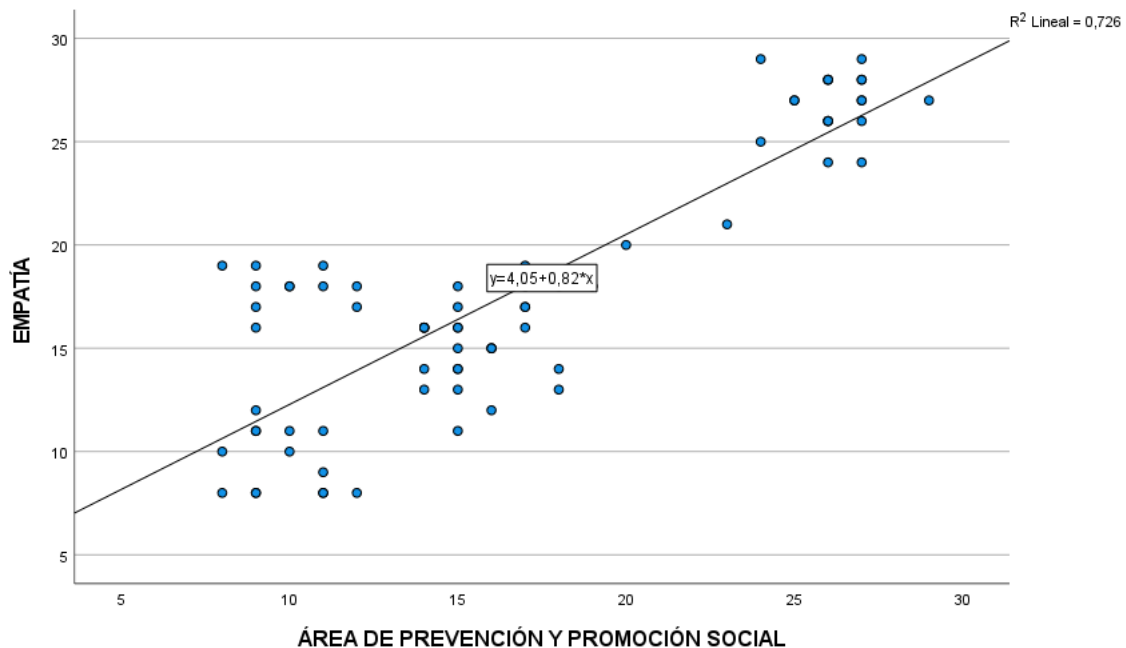
En general, los residuos pequeños indican que el modelo predice bien la "Seguridad Percibida", mientras que los residuos más grandes sugieren

discrepancias. La mayoría de los residuos en esta tabla son relativamente pequeños, lo que sugiere que el modelo de regresión lineal es un buen predictor de la "Seguridad Percibida" basado en la "Atención del Área Legal". Los residuos grandes en algunos casos específicos sugieren que hay factores adicionales que podrían influir en la "Seguridad Percibida" que no están capturados por el modelo.

Objetivo específico 5: Investigar la relación entre la atención del área de prevención y promoción social y la empatía percibida por los usuarios.

Figura 7.

Diagrama de dispersión entre la atención del área de prevención y promoción social y la empatía percibida por los usuarios.



Interpretación. La figura muestra la relación entre el "Área de Prevención y Promoción Social" (en el eje horizontal) y la "Empatía" (en el eje vertical). Cada punto azul en el gráfico representa una observación de estos dos valores en los datos. La línea de regresión, que es una línea recta, indica la relación lineal entre estas dos variables. La ecuación de la línea de regresión es $y=4.05+0.82x$. Esto significa que si conoces el valor del "Área de Prevención y Promoción Social" (x), puedes predecir la "Empatía" (y) utilizando esta ecuación. El intercepto de la línea es 4.05, lo que sugiere que incluso con un "Área de Prevención y Promoción Social" de 0, la "Empatía" comenzaría en 4.05.

La pendiente de la línea es 0.82, lo que indica que por cada unidad que aumenta el "Área de Prevención y Promoción Social", la "Empatía" aumenta en 0.82 unidades.

Hipótesis nula (H₀): No existe influencia significativa del área de prevención y promoción social en la empatía percibida por los usuarios.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe influencia significativa del área de prevención y promoción social en la empatía percibida por los usuarios.

Tabla 12.

Análisis de influencia de la atención del área de prevención y promoción social en la empatía percibida por los usuarios.

	gl	R	F	Sig.
REGRESIÓN	1	0.84	196.46	< ,001

Interpretación. El análisis de regresión realizado entre la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" y la "Empatía Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.84 sugiere que a medida que la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" mejora, la "Empatía Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" y la "Empatía Percibida por los Usuarios".

Tabla 13.

Predictores y residuos entre de la atención del área de prevención y promoción social y la empatía percibida por los usuarios.

Área de Prevención y Promoción Social	Empatía	Predicted Empatía	Residuals
26	26	25.92	0.08
26	28	25.92	2.08
25	27	25.01	1.99
27	28	26.83	1.17
24	29	24.1	4.9
...
9	9	10	-1
8	10	9.08	0.92
11	11	11.83	-0.83
12	8	12.75	-4.75
10	10	10.92	-0.92

Interpretación. El análisis muestra cómo la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" y la "Empatía Percibida por los Usuarios" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Empatía Percibida" en función de la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social". Por ejemplo, cuando la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" es 26, la "Empatía Percibida" observada es 26, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 25.92, resultando en un residuo de 0.08. Esto indica que el modelo predice muy bien la "Empatía" en esta observación.

En otra observación con una "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" de 26, la "Empatía Percibida" observada es 28, mientras que el modelo predice un valor de 25.01, resultando en un residuo de 1.99. Esto sugiere una subestimación por parte del modelo. En el caso de una "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" de 24, la "Empatía Percibida" observada es 29 y el predicho es 24.1, con un residuo de 4.9, lo que significa que el modelo subestima significativamente la "Empatía" en esta instancia.

En general, los residuos pequeños indican que el modelo predice bien la "Empatía Percibida", mientras que los residuos más grandes sugieren discrepancias. La mayoría de los residuos en esta tabla son relativamente pequeños, lo que sugiere que el modelo de regresión lineal es un buen predictor de la "Empatía Percibida" basado en la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social". Los residuos grandes en algunos casos específicos sugieren que hay factores adicionales que podrían influir en la "Empatía Percibida" que no están capturados por el modelo.

IV. DISCUSIÓN

La presente discusión se centra en la relación entre la atención del derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la Defensa Pública de Huaraz. A través de un análisis estadístico, se ha encontrado que esta relación es significativa y no es producto del azar. Se explora cómo diferentes variables, como la calidad de servicio, la atención en áreas específicas, y la percepción de los usuarios, influyen en la satisfacción general de los mismos. Este análisis es crucial para entender la eficacia del sistema de defensa pública y su impacto en los derechos de los usuarios.

Determinar la relación que existe entre la atención del derecho a la defensa en la satisfacción del usuario en la Defensa Pública, Huaraz, 2024.

Este resultado indica que es muy poco probable que la relación observada entre el "Derecho a la Defensa" y la "Satisfacción del Usuario" sea fruto del azar.

El análisis revela la relación entre el "Derecho a la Defensa" y la "Calidad de Servicio", mostrando cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Calidad de Servicio" basándose en el "Derecho a la Defensa". Por ejemplo, cuando el "Derecho a la Defensa" es 135, la "Calidad de Servicio" observada es 136, pero el modelo predice un valor de aproximadamente 119.271, lo que genera un residuo de 16.729. Esto sugiere que el modelo subestima ligeramente la "Calidad de Servicio" en esta observación.

El análisis revela que el derecho a la defensa está intrínsecamente ligado a la calidad del servicio ofrecido por la Defensa Pública. La subestimación de la calidad de servicio por parte del modelo de regresión sugiere que, a pesar de que los usuarios perciben un nivel aceptable de atención, existe una brecha que debe ser atendida. Esto implica que la institución debe reforzar sus mecanismos de evaluación y feedback, buscando mejorar no solo la percepción, sino también la realidad de la calidad de servicio.

Esta mejora podría incluir capacitación continua del personal y una revisión de los procedimientos actuales.

En otra observación con un "Derecho a la Defensa" de 139, la "Calidad de Servicio" observada es 133, mientras que el modelo predice un valor de 122.032, resultando en un residuo de 10.968. Esto nuevamente sugiere una subestimación por parte del modelo. En el caso de un "Derecho a la Defensa" de 129, la "Calidad de Servicio" observada es 136 y el predicho es 113.422, con un residuo de 22.578, lo que significa que el modelo subestima significativamente la "Calidad de Servicio" en esta instancia.

Evaluar la relación entre la atención percibida en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibido por los usuarios

El análisis de regresión realizado entre la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación r de 0.85 sugiere que a medida que la "Atención Percibida en el Área de Admisión" mejora, la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

La correlación positiva y fuerte entre la atención en el área de admisión y la capacidad de respuesta percibida es un hallazgo relevante. Un coeficiente de correlación de 0.85 indica que mejoras en la atención inicial pueden traducirse en una percepción más positiva de la capacidad de respuesta del sistema. Esto sugiere que la primera impresión y el trato inicial son cruciales en la experiencia del usuario. Por lo tanto, es vital que el personal de admisión esté bien capacitado en atención al cliente y protocolos de atención, ya que su interacción puede definir la satisfacción general del usuario.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios".

Investigar la correlación entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios.

El análisis de regresión realizado entre la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.86 sugiere que a medida que la "Atención en el Área de Asistencia Social" mejora, la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

La fuerte correlación entre la atención en el área de asistencia social y la fiabilidad percibida por los usuarios ($R = 0.86$) indica que la atención efectiva en esta área es fundamental para generar confianza. La fiabilidad no solo es un componente esencial en la percepción del servicio, sino que también impacta en la disposición de los usuarios a recomendar el servicio a otros. La Defensa Pública debe enfocarse en mejorar los servicios de asistencia social, asegurando que los usuarios sientan que sus necesidades están siendo atendidas de manera competente y confiable.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios".

Determinar la relación entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

El análisis de regresión realizado entre la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" y los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.86 sugiere que a medida que la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" mejora, los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios" también tienden a aumentar significativamente.

El análisis también señala una relación positiva entre la funcionalidad del área de dirección distrital y los elementos tangibles percibidos. Con un coeficiente de 0.86 y un valor de F de 223.21, se confirma que la funcionalidad administrativa afecta directamente la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Esto sugiere que las mejoras en la gestión y organización de la defensa pública podrían llevar a una mejor percepción de los elementos tangibles, como instalaciones y recursos. La implementación de sistemas de gestión eficientes y transparentes podría ser una solución para mejorar la percepción de los usuarios.

El valor de F es 223.21, lo que es un valor muy alto. Esto indica que el modelo de regresión es significativo y que la variabilidad explicada por el modelo es mucho mayor que la variabilidad no explicada.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Funcionalidad del Área de Dirección Distrital" y los "Elementos Tangibles Percibidos por los Usuarios".

Analizar la correlación entre la atención área legal y la seguridad percibida por los usuarios.

. El análisis de regresión realizado entre la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación RRR de 0.87 sugiere que a medida que la "Atención del Área Legal" mejora, la "Seguridad Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

Otro hallazgo importante es la correlación entre la atención del área legal y la seguridad percibida, con un coeficiente de 0.87. Esto implica que una atención legal adecuada no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también genera un sentido de seguridad, lo que es fundamental en un entorno donde los derechos de las personas están en juego. La atención al usuario en

el ámbito legal debe centrarse en ofrecer información clara y accesible, así como en asegurar que los usuarios sientan que están siendo tratados con equidad y respeto.

El valor de FFF es 205.74, lo que es un valor muy alto. Esto indica que el modelo de regresión es significativo y que la variabilidad explicada por el modelo es mucho mayor que la variabilidad no explicada.

El valor p obtenido es menor que 0.001, lo que indica una alta significancia estadística. Este resultado significa que la probabilidad de que la relación observada entre la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios" sea debida al azar es extremadamente baja.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (Ha). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios".

Investigar la relación entre la atención del área de prevención y promoción social y la empatía percibida por los usuarios

El análisis de regresión realizado entre la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" y la "Empatía Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. El coeficiente de correlación R de 0.84 sugiere que a medida que la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" mejora, la "Empatía Percibida por los Usuarios" también tiende a aumentar significativamente.

Finalmente, la relación entre la atención en el área de prevención y promoción social y la empatía percibida ($R = 0.84$) resalta la importancia de una atención centrada en el usuario. La empatía no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también es clave para construir una relación de confianza entre la Defensa Pública y la comunidad.

Fomentar un enfoque de atención que priorice la empatía y la comprensión puede resultar en una experiencia más positiva para los usuarios, alentando su participación y colaboración en el proceso legal.

Dado que el valor p es menor que 0.001, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención del Área de Prevención y Promoción Social" y la "Empatía Percibida por los Usuarios".

En conclusión, la relación entre la atención del derecho a la defensa y la satisfacción del usuario en la Defensa Pública de Huaraz es clara y significativa. La mejora de la calidad del servicio, la atención en áreas clave, y la atención al usuario son fundamentales para aumentar la satisfacción y confianza en el sistema. Es imperativo que la Defensa Pública implemente estrategias que aborden estas áreas, promoviendo un enfoque más integral y centrado en el usuario. Al hacerlo, no solo se cumplirán los derechos de los ciudadanos, sino que también se fortalecerá la legitimidad y efectividad de la institución en su conjunto.

V. CONCLUSIONES

Primero, el "Derecho a la Defensa" y la "Satisfacción del Usuario" indica que existe una relación positiva entre las variables de estudio. El coeficiente de correlación R de 0.89 sugiere que a medida que el "Derecho a la Defensa" mejora, la "Satisfacción del Usuario" también tiende a aumentar significativamente. Esto confirma que hay una relación significativa entre el "Derecho a la Defensa" y la "Satisfacción del Usuario" en la defensa pública.

Segundo, la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención Percibida en el Área de Admisión" y la "Capacidad de Respuesta Percibida por los Usuarios". Los cargos con mayores trabajadores son oficinas de Recursos Humanos y Oficina de Desarrollo Institucional en comparación con otras áreas.

Tercero, la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios" se relacionan y cómo el modelo de regresión lineal predice los valores de la "Fiabilidad Percibida" en función de la "Atención en el Área de Asistencia Social". Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención en el Área de Asistencia Social" y la "Fiabilidad Percibida por los Usuarios".

Cuarto, la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios" indica que existe una relación muy fuerte y positiva entre estas dos variables. Esto confirma que hay una relación significativa entre la "Atención del Área Legal" y la "Seguridad Percibida por los Usuarios".

VI. RECOMENDACIONES

Primero, es crucial fortalecer los derechos de defensa dentro del sistema público, asegurando que los defensores estén plenamente capacitados y actualizados con las leyes más recientes. Esto incluye programas de formación continua y el acceso adecuado a recursos legales y administrativos. Esta base sólida garantizará que puedan ofrecer una representación efectiva y justa a sus clientes.

Segundo, mejorar la accesibilidad y transparencia es fundamental. Crear plataformas informativas accesibles y claras para los usuarios sobre sus derechos y el proceso legal facilitará una comprensión más profunda y confiada del sistema de defensa pública. Asimismo, se deben establecer procedimientos transparentes que permitan a los usuarios seguir y comprender cada etapa de su defensa de manera clara y coherente.

Tercero, promover una comunicación abierta y efectiva entre los defensores y sus clientes es otro aspecto clave. Establecer canales directos y eficientes para que los usuarios puedan interactuar y recibir actualizaciones sobre sus casos ayudará a fortalecer la confianza y satisfacción del usuario. Implementar sistemas de retroalimentación también permitirá recoger opiniones valiosas que puedan utilizarse para mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

Cuarto, es esencial medir y evaluar constantemente el desempeño del sistema de defensa pública. Desarrollar indicadores claros y realizar evaluaciones periódicas ayudará a identificar áreas de mejora y asegurar que se mantengan altos estándares de servicio y justicia para todos los usuarios.

Quinto, fomentar la colaboración interinstitucional y la construcción de redes de apoyo con otras entidades del sistema judicial y organizaciones de derechos humanos fortalecerá aún más la capacidad del sistema de defensa pública para proporcionar una representación robusta y equitativa.

Sexto, campañas de sensibilización que eduquen al público sobre sus derechos y promuevan la confianza en el sistema de defensa pública son fundamentales. Compartir historias de éxito y casos que demuestren la eficacia y el compromiso de los defensores públicos ayudará a reforzar la percepción positiva y la importancia de estos servicios esenciales en la sociedad.

REFERENCIAS

- Abrigo Pariamachi, S. M. (2023). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Áncash Huaraz, 2019 de acuerdo al modelo SERVPERF. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5756>
- Almeida, R. S., Nogueira, L. A. C., & Bourliataux-Lajoine, S. (2013). Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. *Brazilian Journal of Physical Therapy*, 17, 328-335. <https://doi.org/10.1590/S1413-35552013005000097>
- Alvarez Valdivia, J. R. (2017). Defensa Pública Penal Y Satisfacción De Los Usuarios En La Dirección General De Defensa Pública Y Acceso A La Justicia Sede Tarapoto Año 2016. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30481>
- Arévalo-Vázquez, E. A., Valle-Franco, A. I., Arévalo-Vázquez, E. A., & Valle-Franco, A. I. (2022). Recurso de apelación y derecho a la defensa frente a las contravenciones de tránsito. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 7(13), 38-57. <https://doi.org/10.35381/racji.v7i13.1961>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.). Admisión | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 15 de abril de 2024, de <https://dle.rae.es/admisión>
- Bernal Torres, C. A. (2000). Metodología de la investigación para administración y economía [Text]. Biblioteca Hernán Malo González de la Universidad del Azuay; Biblioteca Hernán Malo González. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/55770>

- Buta, B. O., Gomes, A. de O., & Lima, C. M. (2020). Proposta de um índice de desempenho para a Defensoria Pública da União. *Revista Direito GV*, 16, e1959. <https://doi.org/10.1590/2317-6172201959>
- Cantalino, J. L. R., Scherer, M. D. dos A., Soratto, J., Schäfer, A. A., & Anjos, D. S. O. dos. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública*, 55, 22. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Caqui Aguilar, G. J. (2022). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5643>
- Caqui, G. (2022). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Áncash, 2020. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5643>
- d'Empaire, E. A. (2013). Las Garantías Judiciales: Un análisis de estándares fijados por la Corte Interamericana de Derechos Humanos: Diálogos de Saberes. *Diálogos de Saberes*, 38, 147-164. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.38.2013.1829>
- Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el Servicio de Defensa Pública—DECRETO SUPREMO - N° 009-2019-JUS - JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. (s. f.). Recuperado 15 de abril de 2024, de <http://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1748339-1>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14, 39-49. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442018000500039&lng=es&nrm=iso&tlng=en

- Facchini, L. A., Tomasi, E., & Dilélio, A. S. (2018). Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: Avanços, desafios e perspectivas. *Saúde em Debate*, 42, 208-223. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S114>
- García Leal, L. (2003). El debido proceso y la tutela judicial efectiva. *Frónesis*, 10(3), 105-116. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-62682003000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gómez Gamboa, D. A. (2008). Decisión No. 957 de la Sala Constitucional del TSJ: Caso RCTV. *Frónesis*, 15(1), 177-191. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-62682008000100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gomide, M. F. S., Pinto, I. C., Bulgarelli, A. F., Santos, A. L. P. dos, & Serrano Gallardo, M. del P. (2017). A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: Uma análise do acesso e acolhimento. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 22, 387-398. <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>
- Hernández Villalobos, L., & Manasía Fernández, N. (2005). Conflictos internacionales: Medios de solución y derecho internacional humanitario. *Frónesis*, 12(3), 64-94. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-62682005000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Herrera Rodríguez, K. del P. (2019). Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín—Moyobamba 2018. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34978>
- Kostova, B. (s. f.). Acceso a la justicia. Naciones Unidas y El Estado de Derecho. Recuperado 30 de mayo de 2024, de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

Laise, L. D., & Bohorquez-Artunduaga, J. S. (2020). Mientras agoniza: Examen crítico del modelo procesal de instancia única en materia laboral de la Provincia de Buenos Aires: Revista de Derecho. Publicacion Arbitrada de la Universidad Catolica del Uruguay. Revista de Derecho. Publicacion Arbitrada de la Universidad Catolica del Uruguay, 22, 19-45. <https://doi.org/10.22235/rd22.2154>

López, F., & Arenas, S. (s. f.). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DE LIMA | Gobierno y Gestión Pública. Recuperado 30 de mayo de 2024, de <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2413>

Martínez, G. M., & Mota, I. Á. (2009). La defensa pública como un vínculo social hacia la impartición de justicia: Alegatos - Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana. Alegatos - Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana, 71, 97-106. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=42324807&lang=es&site=ehost-live>

Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. (s. f.). Recuperado 17 de abril de 2024, de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

Resolución de Presidencia N.º 214—2018—CONCYTEC-P. (s. f.). Recuperado 27 de abril de 2024, de <https://www.gob.pe/institucion/concytec/normas-legales/673233-214-2018-concytec-p>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, Metodología de la Investigación, 22.

https://www.academia.edu/download/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf

Sánchez, M. J., Fernández, M., Díaz, J. C., Sánchez, M. J., Fernández, M., & Díaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

Sausi, J. M., Mtebe, J. S., & Mbelwa, J. (2021). Evaluating user satisfaction with the e-payment gateway system in Tanzania. *South African Journal of Information Management*, 23(1), 1-9. <https://doi.org/10.4102/sajim.v23i1.1430>

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Stippel, J., Medina, P., & Lillo, R. (2020). Obstáculos en la activación de derechos en el marco de la defensa penitenciaria chilena. *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.22197/rbdpp.v6i3.356>

Variables, enfoque y tipo de investigación. (s. f.). Recuperado 29 de abril de 2024, de https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:pwR-5cplLTEJ:scholar.google.com/+variables+definici%C3%B3n&hl=es&as_sdt=0,5

Venezuela, el debido proceso y los derechos humanos. (s. f.). CEPAZ. Recuperado 20 de mayo de 2024, de <https://cepaz.org/noticias/venezuela-el-debido-proceso-y-los-derechos-humanos/>

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=en

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla de operacionalización de variables

Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensoría Pública de Huaraz 2024						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre el Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensoría Pública de Huaraz 2024?	Objetivo general: Determinar la relación entre el Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensoría Pública de Huaraz 2024	Hipótesis general: Existe relación significativa entre el Derecho a la defensa y calidad de servicio en la Defensoría Pública de Huaraz 2024	Derecho a la defensa	Área de Admisión	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación. • Equidad en el Acceso. • Eficiencia del proceso de admisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • La investigación es aplicada. • No experimental, el diseño transversal descriptivo correlacional.
	Objetivos específicos: Evaluar la relación entre la seguridad y la capacidad	Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la		Área de Dirección Distrital.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios y programas ofrecidos. • Eficiencia y la prontitud en la respuesta a las consultas y solicitudes. • Facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios y recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La población El escenario de análisis estará centrado en la dependencia de la Defensa Pública de Huaraz, 2024. • Muestra será calculado con la formula poblacional. • Técnica es la encuesta el

de respuesta en el Área de Admisión.	seguridad y la capacidad de respuesta en el Área de Admisión.			<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia y Conocimiento Legal. • Disponibilidad y Accesibilidad. • Comprensión de las Necesidades del Cliente. 	instrumento será un papel impreso con preguntas.
Investigar la correlación entre la empatía y la fiabilidad en el Área de Asistencia Social.	Existe la relación significativa entre la empatía y la fiabilidad en el Área de Asistencia Social.		Área Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad y Disponibilidad. • Respeto y Diversidad Cultural. • Empatía y Comprensión 	
Determinar la relación entre la seguridad y los elementos tangibles en el Área de Dirección Distrital.	Existe relación significativa entre la seguridad y los elementos tangibles en el Área de Dirección Distrital.		Área de Prevención y Promoción social	<ul style="list-style-type: none"> • Participación Comunitaria. • Educación y Sensibilización. • Sostenibilidad y Continuidad. 	
Analizar la correlación entre la	la	Calidad de servicio	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Seguras • Protección de Datos. • Atención al Cliente en Caso de Emergencia. 	

capacidad de respuesta y la seguridad en el Área Legal.

Investigar la relación entre la empatía y la seguridad en el Área de Prevención y Promoción Social.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la seguridad en el Área Legal.

Existe relación significativa entre la empatía y la seguridad en el Área de Prevención y Promoción Social.

Empatía

- Escucha Activa.
- Comunicación Empática.
- Resolución de Problemas Empática.

Fiabilidad

- Cumplimiento de Compromisos.
- Credibilidad y Confianza.
- Disponibilidad y Accesibilidad.

Capacidad de respuesta

- Tiempo de Respuesta.
- Flexibilidad.
- Comunicación Efectiva.

Elementos tangibles

- Instalaciones físicas.
 - Equipamiento.
 - Presentación del personal.
-

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE OPINIÓN A LA POBLACIÓN QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA DE HUARAZ, ASÍ COMO DE SUS REPRESENTANTES LEGALES SI FUERA EL CASO.

Por favor, lee cuidadosamente las preguntas y no dudes en consultar cualquier duda mientras completas el cuestionario. Este formulario se mantiene anónimo; te agradezco sinceramente tu colaboración al responder cada pregunta con honestidad. Marca con una "X" las respuestas que consideres adecuadas. Asegúrate de responder todas las preguntas.

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

N°	Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Variable: Derecho a la defensa						
Dimensión:						
Área de Admisión						
01	¿Con qué frecuencia percibes una actitud amable y cordial por parte del personal de admisión para su derecho a la defensa?					
02	¿Con qué frecuencia consideras que el personal de admisión para su derecho a la defensa responde a tus preguntas de manera satisfactoria?					
03	¿Con qué frecuencia observas que se implementan medidas para garantizar la accesibilidad del servicio a personas con discapacidades o necesidades especiales?					
04	¿Con qué frecuencia sientes que se otorgan las mismas oportunidades de servicio a todos los clientes, sin discriminación por ningún motivo?					
05	¿Con qué frecuencia percibes que el personal encargado del proceso de admisión para su derecho a la defensa está bien capacitado para ayudarte de manera eficiente?					
06	¿Con qué frecuencia recibes orientación clara y precisa sobre los requisitos y procedimientos de admisión?					
Área de Dirección Distrital						
07	¿Con qué frecuencia recibes información clara y detallada sobre los servicios legales y programas de asistencia ofrecidos por la					

	defensoría pública para el derecho a la defensa?					
08	¿Con qué frecuencia percibes que los servicios legales se adaptan a tus necesidades específicas y a las circunstancias de tu caso?					
09	¿Con qué frecuencia percibes que el personal para el derecho a la defensa responde a tus solicitudes de manera oportuna y con diligencia?					
10	¿Con qué frecuencia obtienes información clara y completa sobre el progreso de tu caso después de realizar una consulta?					
11	¿Con qué frecuencia encuentras que el proceso de registro o cita previa para obtener servicios legales es sencillo y eficiente?					
12	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los horarios de atención y los procedimientos para acceder a los servicios?					
Área Legal						
13	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados trabajan diligentemente para proteger tus intereses legales y defender tus derechos?					
14	¿Con qué frecuencia sientes que los abogados están bien preparados para manejar una amplia gama de casos legales?					
15	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública facilita el acceso a servicios de interpretación o traducción para personas que no hablan el idioma oficial del país?					
16	¿Con qué frecuencia recibes una respuesta rápida cuando intentas comunicarte por teléfono, correo electrónico u otros medios de contacto?					
17	¿Con qué frecuencia sientes que los profesionales comprenden completamente tus preocupaciones y necesidades legales?					
18	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados se toman el tiempo necesario para escuchar y entender tu situación antes de ofrecerte asesoramiento legal?					
Área de Asistencia social						
19	¿Con qué frecuencia percibes que el área de Asistencia Social tiene personal disponible					

	para atender tus consultas y proporcionarte apoyo de manera inmediata?					
20	¿Con qué frecuencia encuentras el área de Asistencia Social está abierta durante horarios convenientes para tus necesidades?					
21	¿Con qué frecuencia sientes en el área de Asistencia Social toma en cuenta y respeta tus tradiciones y costumbres culturales al proporcionar servicios?					
22	¿Con qué frecuencia te sientes cómodo y bienvenido al interactuar con el personal en el área de Asistencia Social, independientemente de tu origen cultural?					
23	¿Con qué frecuencia te sientes escuchado y comprendido por el personal en el área de Asistencia Social cuando compartes tus experiencias?					
24	¿Con qué frecuencia percibes que el personal en el área de Asistencia Social muestra sensibilidad hacia tus emociones y circunstancias personales al brindarte ayuda y orientación?					
Área de Prevención y Promoción social						
25	¿Con qué frecuencia se te invita a participar en reuniones o grupos de trabajo para discutir temas relacionados con la prevención y promoción social?					
26	¿Con qué frecuencia se te proporciona información clara y oportuna sobre cómo participar en actividades o programas de prevención y promoción social?					
27	¿Con qué frecuencia participas en campañas de sensibilización para promover comportamientos saludables y estilos de vida positivos?					
28	¿Con qué frecuencia en el área de Prevención y Promoción Social ofrece programas educativos sobre temas relevantes para la comunidad?					
29	¿Con qué frecuencia la defensoría pública asegura la continuidad de sus servicios de prevención y promoción social, evitando interrupciones o discontinuidades?					
30	¿Con qué frecuencia la defensoría pública en el área de Prevención y Promoción Social					

establece alianzas con otras instituciones para garantizar la sostenibilidad de sus programas?					
--	--	--	--	--	--

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

- **Técnica e instrumento** : Encuesta
- **Nombre del instrumento** : ENCUESTA DE OPINIÓN A LA POBLACIÓN QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA DE HUARAZ, ASÍ COMO DE SUS REPRESENTANTES LEGALES SI FUERA EL CASO.
- **Autor original** : Propio
- **Forma de aplicación** : Colectiva
- **Medición** : Nivel del Derecho a la defensa.
- **Administración** : Usuarios.
- **Tiempo de aplicación** : 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Identificar el nivel del Derecho a la defensa desde la percepción de los usuarios participantes.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Hernández S., y Mendoza T., (2018), refieren, para analizar la proposición se verifica si el enunciado es relevante para el tema propuesto y si la explicación es clara y precisa para evitar la confusión al formularlo. Para la validación se seleccionan a expertos en investigación y temas de investigación. Se entrega una carpeta de evaluación a cada experto que consta de hojas impresas conteniendo lo siguiente: Cuadro de operacionalización de variables, así como la herramienta, además de la hoja de opinión de expertos; a través de ello realizó mejoras al instrumento con base a sus opiniones y sugerencias.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se probó el instrumento del Derecho a la defensa y posteriormente se realizó una prueba piloto, los

resultados se procesaron según el método Alfa de Cronbach citado por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018); el instrumento se calculó como $\alpha = 0.949$, lo cual evidencia alta confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	24

IV. DIRIGIDO A:

- 24 agentes participantes usuarios de los servicios de la Defensa Pública de Huaraz, 2024.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presentó 24 premisas con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca = 1, Casi nunca = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5); los cuales estuvieron organizados en función a las dimensiones de la variable Proyectos de Inversión.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación fueron organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Área de Admisión	1 - 6
Área de Dirección Distrital	7 - 12
Área Legal	13 - 18

Área de Asistencia social	19 - 24
Área de Prevención y Promoción social	25 - 30

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Deficiente	30 - 50	6 - 10	6 - 10	6 - 10	6 - 10	6 - 10
Regular	50 - 100	10 - 20	10 - 20	10 - 20	10 - 20	10 - 20
Bueno	100 - 150	20 - 30	20 - 30	20 - 30	20 - 30	20 - 30

**ENCUESTA DE OPINIÓN A LA POBLACIÓN QUE HACEN USO DE LOS
SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA DE HUARAZ, ASÍ COMO DE SUS
REPRESENTANTES LEGALES SI FUERA EL CASO.**

Por favor, lee cuidadosamente las preguntas y no dudes en consultar cualquier duda mientras completas el cuestionario. Este formulario se mantiene anónimo; te agradezco sinceramente tu colaboración al responder cada pregunta con honestidad. Marca con una "X" las respuestas que consideres adecuadas. Asegúrate de responder todas las preguntas.

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

N°	Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Variable: Calidad de servicio						
Dimensión:						
Seguridad						
01	¿Con qué frecuencia percibes que las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la defensa están equipadas con medidas de seguridad adecuadas, como sistemas de vigilancia y acceso restringido?					
02	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los procedimientos de seguridad y evacuación en caso de emergencia al utilizar las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la defensa?					
03	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa solicita y obtiene tu consentimiento explícito antes de recopilar, almacenar o utilizar tus datos personales?					
04	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa garantiza que tus datos personales se almacenan de manera segura y confidencial, protegiéndolos contra accesos no autorizados o usos indebidos?					
05	¿Con qué frecuencia te sientes seguro de que la defensoría pública para el derecho a la defensa responderá de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia legal que puedas enfrentar?					

06	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa cuenta con un sistema de atención de emergencia disponible las 24 horas del día para atender situaciones urgentes?					
Empatía						
07	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa hace preguntas claras y pertinentes para comprender mejor tu situación legal?					
08	¿Con qué frecuencia sientes que el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa te escucha atentamente cuando compartes tus preocupaciones legales?					
09	¿Con qué frecuencia recibes palabras de aliento y apoyo por parte del personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa durante tus conversaciones?					
10	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa utiliza un lenguaje claro y comprensible para explicarte tus opciones legales?					
11	¿Con qué frecuencia recibes recomendaciones y consejos útiles por parte del equipo de la defensoría pública para el derecho a la defensa para resolver tus problemas legales de manera efectiva?					
12	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa muestra disposición para ayudarte a superar los obstáculos legales que enfrentas?					
Fiabilidad						
13	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa cumple con los compromisos específicos que te han sido prometidos durante tus interacciones con ellos?					
14	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa te informa de cualquier cambio en los compromisos establecidos y las razones detrás de estos cambios?					

15	¿Con qué frecuencia recomendarías la defensoría pública a otras personas basándote en tu confianza en sus servicios y su capacidad para resolver problemas legales?					
16	¿Con qué frecuencia confías en la información proporcionada por la defensoría pública para resolver tus problemas legales?					
17	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa está ubicada en lugares accesibles y de fácil localización?					
18	¿Con qué frecuencia encuentras disponible a la defensoría pública cuando necesitas asistencia legal?					
Capacidad de respuesta						
19	¿Con qué frecuencia recibes una cita para reunirte con un defensor público dentro de un plazo razonable después de solicitarlo?					
20	¿Con qué frecuencia obtienes una respuesta oportuna de la defensoría pública cuando necesitas información adicional sobre tu caso?					
21	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a revisar y modificar su estrategia legal en función de nuevos desarrollos o información relevante en tu caso?					
22	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a considerar tus sugerencias o preferencias en la estrategia legal de tu caso?					
23	¿Con qué frecuencia tu defensor público utiliza un lenguaje claro y accesible para explicarte tus derechos legales y las posibles implicaciones de tus decisiones?					
24	¿Con qué frecuencia tu defensor público te mantiene informado sobre el progreso de tu caso y los pasos a seguir de manera oportuna?					
Elementos tangibles						
25	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública ofrecen privacidad adecuada para discutir asuntos legales de manera confidencial?					
26	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública están equipadas con					

	comodidades básicas, como asientos cómodos y áreas de espera adecuadas?					
27	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública tiene equipos de grabación o transcripción disponibles para documentar reuniones o audiencias relacionadas con tu caso?					
28	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública cuenta con equipos de comunicación adecuados, como teléfonos y conexiones a Internet, para mantenerse en contacto contigo y otros involucrados en tu caso?					
29	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública se presenta de manera cortés y profesional al interactuar contigo?					
30	¿Con qué frecuencia recibes un trato respetuoso y amable por parte del personal de la defensoría pública, independientemente de tu situación o antecedentes?					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

- **Técnica e instrumento** : Encuesta
- **Nombre del instrumento** : ENCUESTA DE OPINIÓN A LA POBLACIÓN QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA DE HUARAZ, ASÍ COMO DE SUS REPRESENTANTES LEGALES SI FUERA EL CASO.
- **Autor original** : Propio
- **Forma de aplicación** : Colectiva
- **Medición** : Nivel Calidad de servicio.
- **Administración** : Usuarios.
- **Tiempo de aplicación** : 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Identificar el nivel Defensa Pública desde la percepción de los usuarios participantes.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Hernández S., y Mendoza T., (2018), refieren, para analizar la proposición se verifica si el enunciado es relevante para el tema propuesto y si la explicación es clara y precisa para evitar la confusión al formularlo. Para la validación se seleccionan a expertos en investigación y temas de investigación. Se entrega una carpeta de evaluación a cada experto que consta de hojas impresas conteniendo lo siguiente: Cuadro de operacionalización de variables, así como la herramienta, además de la hoja de opinión de expertos; a través de ello realizó mejoras al instrumento con base a sus opiniones y sugerencias.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se probó el instrumento del Derecho a la defensa y posteriormente se realizó una prueba piloto, los resultados se procesaron según el método Alfa de Cronbach citado por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018); el instrumento se calculó como $\alpha = 0.957$, lo cual evidencia alta confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	24

IV. DIRIGIDO A:

- 24 agentes participantes usuarios de los servicios de la Defensa Pública de Huaraz, 2024.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presentó 24 premisas con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca = 1, Casi nunca = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5); los cuales estuvieron organizados en función a las dimensiones de la variable Proyectos de Inversión.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación fueron organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Seguridad	1 - 6
Empatía	7 - 12
Fiabilidad	13 - 18
Capacidad de respuesta	19 - 24
Elementos tangibles	25 - 30

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Deficiente	30 - 50	6 – 10	6 – 10	6 – 10	6 – 10	6 – 10
Regular	50 – 100	10 - 20	10 - 20	10 - 20	10 - 20	10 - 20
Bueno	100 – 150	20 – 30	20 – 30	20 – 30	20 – 30	20 – 30

ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DERECHO A LA DEFENSA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Área de Admisión								
1	¿Con qué frecuencia percibes una actitud amable y cordial por parte del personal de admisión para su derecho a la defensa?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia consideras que el personal de admisión para su derecho a la defensa responde a tus preguntas de manera satisfactoria?	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia observas que se implementan medidas para garantizar la accesibilidad del servicio a personas con discapacidades o necesidades especiales?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia sientes que se otorgan las mismas oportunidades de servicio a todos los clientes, sin discriminación por ningún motivo?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia percibes que el personal encargado del proceso de admisión para su derecho a la defensa está bien capacitado para ayudarte de manera eficiente?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia recibes orientación clara y precisa sobre los requisitos y procedimientos de admisión?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Área de Dirección Distrital								
7	¿Con qué frecuencia recibes información clara y detallada sobre los servicios legales y programas de asistencia ofrecidos por la defensoría pública para el derecho a la defensa?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia percibes que los servicios legales se adaptan a tus necesidades específicas y a las circunstancias de tu caso?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia percibes que el personal para el derecho a la defensa responde a tus solicitudes de manera oportuna y con diligencia?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia obtienes información clara y completa sobre el progreso de tu caso después de realizar una consulta?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia encuentras que el proceso de registro o cita previa para obtener servicios legales es sencillo y eficiente?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los horarios de atención y los procedimientos para acceder a los servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Área Legal								
13	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados trabajan diligentemente para proteger tus intereses legales y defender tus derechos?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia sientes que los abogados están bien preparados para manejar una amplia gama de casos legales?	X		X		X		

15	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública facilita el acceso a servicios de interpretación o traducción para personas que no hablan el idioma oficial del país?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia recibes una respuesta rápida cuando intentas comunicarte por teléfono, correo electrónico u otros medios de contacto?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia sientes que los profesionales comprenden completamente tus preocupaciones y necesidades legales?	X		X		X		
18	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados se toman el tiempo necesario para escuchar y entender tu situación antes de ofrecerte asesoramiento legal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Área de Asistencia social							
19	¿Con qué frecuencia percibes que el área de Asistencia Social tiene personal disponible para atender tus consultas y proporcionarte apoyo de manera inmediata?	X		X		X		
20	¿Con qué frecuencia encuentras el área de Asistencia Social está abierta durante horarios convenientes para tus necesidades?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia sientes en el área de Asistencia Social toma en cuenta y respeta tus tradiciones y costumbres culturales al proporcionar servicios?	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia te sientes cómodo y bienvenido al interactuar con el personal en el área de Asistencia Social, independientemente de tu origen cultural?	X		X		X		
23	¿Con qué frecuencia te sientes escuchado y comprendido por el personal en el área de Asistencia Social cuando compartes tus experiencias?	X		X		X		
24	¿Con qué frecuencia percibes que el personal en el área de Asistencia Social muestra sensibilidad hacia tus emociones y circunstancias personales al brindarte ayuda y orientación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Área de Prevención y Promoción social							
25	¿Con qué frecuencia se te invita a participar en reuniones o grupos de trabajo para discutir temas relacionados con la prevención y promoción social?	X		X		X		
26	¿Con qué frecuencia se te proporciona información clara y oportuna sobre cómo participar en actividades o programas de prevención y promoción social?	X		X		X		
27	¿Con qué frecuencia participas en campañas de sensibilización para promover comportamientos saludables y estilos de vida positivos?	X		X		X		
28	¿Con qué frecuencia en el área de Prevención y Promoción Social ofrece programas educativos sobre temas relevantes para la comunidad?	X		X		X		
29	¿Con qué frecuencia la defensoría pública asegura la continuidad de sus servicios de prevención y promoción social, evitando interrupciones o discontinuidades?	X		X		X		
30	¿Con qué frecuencia la defensoría pública en el área de Prevención y Promoción Social establece alianzas con otras instituciones para garantizar la sostenibilidad de sus programas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Roxana Melva Meza Pablo DNI: 45719261

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

24 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Seguridad							
1	¿Con qué frecuencia percibes que las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la defensa están equipadas con medidas de seguridad adecuadas, como sistemas de vigilancia y acceso restringido?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los procedimientos de seguridad y evacuación en caso de emergencia al utilizar las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa solicita y obtiene tu consentimiento explícito antes de recopilar, almacenar o utilizar tus datos personales?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa garantiza que tus datos personales se almacenan de manera segura y confidencial, protegiéndolos contra accesos no autorizados o usos indebidos?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia te sientes seguro de que la defensoría pública para el derecho a la defensa responderá de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia legal que puedas enfrentar?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa cuenta con un sistema de atención de emergencia disponible las 24 horas del día para atender situaciones urgentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Área de Dirección Distrital	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa hace preguntas claras y pertinentes para comprender mejor tu situación legal?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia sientes que el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa te escucha atentamente cuando compartes tus preocupaciones legales?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia recibes palabras de aliento y apoyo por parte del personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa durante tus conversaciones?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa utiliza un lenguaje claro y comprensible para explicarte tus opciones legales?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia recibes recomendaciones y consejos útiles por parte del equipo de la defensoría pública para el derecho a la defensa para resolver tus problemas legales de manera efectiva?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa muestra disposición para ayudarte a superar los obstáculos legales que enfrentas?	X		X		X		

	DIMENSION 3: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa cumple con los compromisos específicos que te han sido prometidos durante tus interacciones con ellos?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa te informa de cualquier cambio en los compromisos establecidos y las razones detrás de estos cambios?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia recomendarías la defensoría pública a otras personas basándote en tu confianza en sus servicios y su capacidad para resolver problemas legales?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia confías en la información proporcionada por la defensoría pública para resolver tus problemas legales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa está ubicada en lugares accesibles y de fácil localización?	X		X		X		
18	¿Con qué frecuencia encuentras disponible a la defensoría pública cuando necesitas asistencia legal?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Capacidad de respuesta							
19	¿Con qué frecuencia recibes una cita para reunirte con un defensor público dentro de un plazo razonable después de solicitarlo?	X		X		X		
20	¿Con qué frecuencia obtienes una respuesta oportuna de la defensoría pública cuando necesitas información adicional sobre tu caso?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a revisar y modificar su estrategia legal en función de nuevos desarrollos o	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a considerar tus sugerencias o preferencias en la estrategia legal de tu caso?	X		X		XX		
23	¿Con qué frecuencia tu defensor público utiliza un lenguaje claro y accesible para explicarte tus derechos legales y las posibles implicaciones de tus decisiones?	X		X		X		
24	¿Con qué frecuencia tu defensor público te mantiene informado sobre el progreso de tu caso y los pasos a seguir de manera oportuna?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Elementos tangibles							
25	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública ofrecen privacidad adecuada para discutir asuntos legales de manera confidencial?	X		X		X		
26	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública están equipadas con comodidades básicas, como asientos cómodos y áreas de espera adecuadas?	X		X		X		
27	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública tiene equipos de grabación o transcripción disponibles para documentar reuniones o audiencias relacionadas con tu caso?	X		X		X		
28	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública cuenta con equipos de comunicación adecuados, como teléfonos y conexiones a Internet, para mantenerse en contacto contigo y otros involucrados en tu caso?	X		X		X		

29	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública se presenta de manera cortés y profesional al interactuar contigo?	X		X		X	
30	¿Con qué frecuencia recibes un trato respetuoso y amable por parte del personal de la defensoría pública, independientemente de tu situación o antecedentes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roxana Melva Meza Pablo..... DNI: 45719261

Especialidad del validador: Gestión Publica

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

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

24 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DERECHO A LA DEFENSA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Área de Admisión								
1	¿Con qué frecuencia percibes una actitud amable y cordial por parte del personal de admisión para su derecho a la defensa?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia consideras que el personal de admisión para su derecho a la defensa responde a tus preguntas de manera satisfactoria?	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia observas que se implementan medidas para garantizar la accesibilidad del servicio a personas con discapacidades o necesidades especiales?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia sientes que se otorgan las mismas oportunidades de servicio a todos los clientes, sin discriminación por ningún motivo?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia percibes que el personal encargado del proceso de admisión para su derecho a la defensa está bien capacitado para ayudarte de manera eficiente?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia recibes orientación clara y precisa sobre los requisitos y procedimientos de admisión?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Área de Dirección Distrital								
7	¿Con qué frecuencia recibes información clara y detallada sobre los servicios legales y programas de asistencia ofrecidos por la defensoría pública para el derecho a la defensa?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia percibes que los servicios legales se adaptan a tus necesidades específicas y a las circunstancias de tu caso?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia percibes que el personal para el derecho a la defensa responde a tus solicitudes de manera oportuna y con diligencia?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia obtienes información clara y completa sobre el progreso de tu caso después de realizar una consulta?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia encuentras que el proceso de registro o cita previa para obtener servicios legales es sencillo y eficiente?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los horarios de atención y los procedimientos para acceder a los servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Área Legal								
13	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados trabajan diligentemente para proteger tus intereses legales y defender tus derechos?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia sientes que los abogados están bien preparados para manejar una amplia gama de casos legales?	X		X		X		

15	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública facilita el acceso a servicios de interpretación o traducción para personas que no hablan el idioma oficial del país?	X		X		X	
16	¿Con qué frecuencia recibes una respuesta rápida cuando intentas comunicarte por teléfono, correo electrónico u otros medios de contacto?	X		X		X	
17	¿Con qué frecuencia sientes que los profesionales comprenden completamente tus preocupaciones y necesidades legales?	X		X		X	
18	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados se toman el tiempo necesario para escuchar y entender tu situación antes de ofrecerte asesoramiento legal?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Área de Asistencia social							
19	¿Con qué frecuencia percibes que el área de Asistencia Social tiene personal disponible para atender tus consultas y proporcionarte apoyo de manera inmediata?	X		X		X	
20	¿Con qué frecuencia encuentras el área de Asistencia Social está abierta durante horarios convenientes para tus necesidades?	X		X		X	
21	¿Con qué frecuencia sientes en el área de Asistencia Social toma en cuenta y respeta tus tradiciones y costumbres culturales al proporcionar servicios?	X		X		X	
22	¿Con qué frecuencia te sientes cómodo y bienvenido al interactuar con el personal en el área de Asistencia Social, independientemente de tu origen cultural?	X		X		X	
23	¿Con qué frecuencia te sientes escuchado y comprendido por el personal en el área de Asistencia Social cuando compartes tus experiencias?	X		X		X	
24	¿Con qué frecuencia percibes que el personal en el área de Asistencia Social muestra sensibilidad hacia tus emociones y circunstancias personales al brindarte ayuda y orientación?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Área de Prevención y Promoción social							
25	¿Con qué frecuencia se te invita a participar en reuniones o grupos de trabajo para discutir temas relacionados con la prevención y promoción social?	X		X		X	
26	¿Con qué frecuencia se te proporciona información clara y oportuna sobre cómo participar en actividades o programas de prevención y promoción social?	X		X		X	
27	¿Con qué frecuencia participas en campañas de sensibilización para promover comportamientos saludables y estilos de vida positivos?	X		X		X	
28	¿Con qué frecuencia en el área de Prevención y Promoción Social ofrece programas educativos sobre temas relevantes para la comunidad?	X		X		X	
29	¿Con qué frecuencia la defensoría pública asegura la continuidad de sus servicios de prevención y promoción social, evitando interrupciones o discontinuidades?	X		X		X	
30	¿Con qué frecuencia la defensoría pública en el área de Prevención y Promoción Social establece alianzas con otras instituciones para garantizar la sostenibilidad de sus programas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Minaya Camones Helen Myshell DNI: 48602839

Especialidad del validador:GESTIÓN PÚBLICA.....

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

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

24 de mayo del 2024



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Seguridad							
1	¿Con qué frecuencia percibes que las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la defensa están equipadas con medidas de seguridad adecuadas, como sistemas de vigilancia y acceso restringido?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los procedimientos de seguridad y evacuación en caso de emergencia al utilizar las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa solicita y obtiene tu consentimiento explícito antes de recopilar, almacenar o utilizar tus datos personales?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa garantiza que tus datos personales se almacenan de manera segura y confidencial, protegiéndolos contra accesos no autorizados o usos indebidos?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia te sientes seguro de que la defensoría pública para el derecho a la defensa responderá de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia legal que puedas enfrentar?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa cuenta con un sistema de atención de emergencia disponible las 24 horas del día para atender situaciones urgentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Área de Dirección Distrital	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa hace preguntas claras y pertinentes para comprender mejor tu situación legal?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia sientes que el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa te escucha atentamente cuando compartes tus preocupaciones legales?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia recibes palabras de aliento y apoyo por parte del personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa durante tus conversaciones?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa utiliza un lenguaje claro y comprensible para explicarte tus opciones legales?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia recibes recomendaciones y consejos útiles por parte del equipo de la defensoría pública para el derecho a la defensa para resolver tus problemas legales de manera efectiva?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa muestra disposición para ayudarte a superar los obstáculos legales que enfrentas?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa cumple con los compromisos específicos que te han sido prometidos durante tus interacciones con ellos?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa te informa de cualquier cambio en los compromisos establecidos y las razones detrás de estos cambios?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia recomendarías la defensoría pública a otras personas basándote en tu confianza en sus servicios y su capacidad para resolver problemas legales?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia confías en la información proporcionada por la defensoría pública para resolver tus problemas legales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa está ubicada en lugares accesibles y de fácil localización?	X		X		X		
18	¿Con qué frecuencia encuentras disponible a la defensoría pública cuando necesitas asistencia legal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta							
19	¿Con qué frecuencia recibes una cita para reunirte con un defensor público dentro de un plazo razonable después de solicitarlo?	X		X		X		
20	¿Con qué frecuencia obtienes una respuesta oportuna de la defensoría pública cuando necesitas información adicional sobre tu caso?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a revisar y modificar su estrategia legal en función de nuevos desarrollos o	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a considerar tus sugerencias o preferencias en la estrategia legal de tu caso?	X		X		X		
23	¿Con qué frecuencia tu defensor público utiliza un lenguaje claro y accesible para explicarte tus derechos legales y las posibles implicaciones de tus decisiones?	X		X		X		
24	¿Con qué frecuencia tu defensor público te mantiene informado sobre el progreso de tu caso y los pasos a seguir de manera oportuna?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles							
25	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública ofrecen privacidad adecuada para discutir asuntos legales de manera confidencial?	X		X		X		
26	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública están equipadas con comodidades básicas, como asientos cómodos y áreas de espera adecuadas?	X		X		X		
27	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública tiene equipos de grabación o transcripción disponibles para documentar reuniones o audiencias relacionadas con tu caso?	X		X		X		
28	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública cuenta con equipos de comunicación adecuados, como teléfonos y conexiones a Internet, para mantenerse en contacto contigo y otros involucrados en tu caso?	X		X		X		

29	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública se presenta de manera cortés y profesional al interactuar contigo?	X		X		X	
30	¿Con qué frecuencia recibes un trato respetuoso y amable por parte del personal de la defensoría pública, independientemente de tu situación o antecedentes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Minaya Camones Helen Myshell DNI: 48602839

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
24 de mayo del 2024



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DERECHO A LA DEFENSA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Área de Admisión							
1	¿Con qué frecuencia percibes una actitud amable y cordial por parte del personal de admisión para su derecho a la defensa?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia consideras que el personal de admisión para su derecho a la defensa responde a tus preguntas de manera satisfactoria?	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia observas que se implementan medidas para garantizar la accesibilidad del servicio a personas con discapacidades o necesidades especiales?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia sientes que se otorgan las mismas oportunidades de servicio a todos los clientes, sin discriminación por ningún motivo?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia percibes que el personal encargado del proceso de admisión para su derecho a la defensa está bien capacitado para ayudarte de manera eficiente?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia recibes orientación clara y precisa sobre los requisitos y procedimientos de admisión?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Área de Dirección Distrital	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Con qué frecuencia recibes información clara y detallada sobre los servicios legales y programas de asistencia ofrecidos por la defensoría pública para el derecho a la defensa?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia percibes que los servicios legales se adaptan a tus necesidades específicas y a las circunstancias de tu caso?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia percibes que el personal para el derecho a la defensa responde a tus solicitudes de manera oportuna y con diligencia?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia obtienes información clara y completa sobre el progreso de tu caso después de realizar una consulta?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia encuentras que el proceso de registro o cita previa para obtener servicios legales es sencillo y eficiente?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los horarios de atención y los procedimientos para acceder a los servicios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Área Legal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados trabajan diligentemente para proteger tus intereses legales y defender tus derechos?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia sientes que los abogados están bien preparados para manejar una amplia gama de casos legales?	X		X		X		

15	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública facilita el acceso a servicios de interpretación o traducción para personas que no hablan el idioma oficial del país?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia recibes una respuesta rápida cuando intentas comunicarte por teléfono, correo electrónico u otros medios de contacto?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia sientes que los profesionales comprenden completamente tus preocupaciones y necesidades legales?	X		X		X		
18	¿Con qué frecuencia percibes que los abogados se toman el tiempo necesario para escuchar y entender tu situación antes de ofrecerte asesoramiento legal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Área de Asistencia social								
19	¿Con qué frecuencia percibes que el área de Asistencia Social tiene personal disponible para atender tus consultas y proporcionarte apoyo de manera inmediata?	X		X		X		
20	¿Con qué frecuencia encuentras el área de Asistencia Social está abierta durante horarios convenientes para tus necesidades?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia sientes en el área de Asistencia Social toma en cuenta y respeta tus tradiciones y costumbres culturales al proporcionar servicios?	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia te sientes cómodo y bienvenido al interactuar con el personal en el área de Asistencia Social, independientemente de tu origen cultural?	X		X		X		
23	¿Con qué frecuencia te sientes escuchado y comprendido por el personal en el área de Asistencia Social cuando compartes tus experiencias?	X		X		X		
24	¿Con qué frecuencia percibes que el personal en el área de Asistencia Social muestra sensibilidad hacia tus emociones y circunstancias personales al brindarte ayuda y orientación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Área de Prevención y Promoción social								
25	¿Con qué frecuencia se te invita a participar en reuniones o grupos de trabajo para discutir temas relacionados con la prevención y promoción social?	X		X		X		
26	¿Con qué frecuencia se te proporciona información clara y oportuna sobre cómo participar en actividades o programas de prevención y promoción social?	X		X		X		
27	¿Con qué frecuencia participas en campañas de sensibilización para promover comportamientos saludables y estilos de vida positivos?	X		X		X		
28	¿Con qué frecuencia en el área de Prevención y Promoción Social ofrece programas educativos sobre temas relevantes para la comunidad?	X		X		X		
29	¿Con qué frecuencia la defensoría pública asegura la continuidad de sus servicios de prevención y promoción social, evitando interrupciones o discontinuidades?	X		X		X		
30	¿Con qué frecuencia la defensoría pública en el área de Prevención y Promoción Social establece alianzas con otras instituciones para garantizar la sostenibilidad de sus programas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mallqui Garcia Marcelo DNI: 40475802

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

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

24 de mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad							
1	¿Con qué frecuencia percibes que las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la defensa están equipadas con medidas de seguridad adecuadas, como sistemas de vigilancia y acceso restringido?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia recibes información clara y precisa sobre los procedimientos de seguridad y evacuación en caso de emergencia al utilizar las instalaciones de la defensoría pública para el derecho a la	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa solicita y obtiene tu consentimiento explícito antes de recopilar, almacenar o utilizar tus datos personales?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa garantiza que tus datos personales se almacenan de manera segura y confidencial, protegiéndolos contra accesos no autorizados o usos indebidos?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia te sientes seguro de que la defensoría pública para el derecho a la defensa responderá de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia legal que puedas enfrentar?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa cuenta con un sistema de atención de emergencia disponible las 24 horas del día para atender situaciones urgentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Área de Dirección Distrital							
7	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa hace preguntas claras y pertinentes para comprender mejor tu situación legal?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia sientes que el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa te escucha atentamente cuando compartes tus preocupaciones legales?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia recibes palabras de aliento y apoyo por parte del personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa durante tus conversaciones?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa utiliza un lenguaje claro y comprensible para explicarte tus opciones legales?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia recibes recomendaciones y consejos útiles por parte del equipo de la defensoría pública para el derecho a la defensa para resolver tus problemas legales de manera efectiva?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa muestra disposición para ayudarte a superar los obstáculos legales que enfrentas?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública para el derecho a la defensa cumple con los compromisos específicos que te han sido prometidos durante tus interacciones con ellos?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia la defensoría pública para el derecho a la defensa te informa de cualquier cambio en los compromisos establecidos y las razones detrás de estos cambios?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia recomendarías la defensoría pública a otras personas basándote en tu confianza en sus servicios y su capacidad para resolver problemas legales?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia confías en la información proporcionada por la defensoría pública para resolver tus problemas legales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia percibes que la defensoría pública para el derecho a la defensa está ubicada en lugares accesibles y de fácil localización?	X		X		X		
18	¿Con qué frecuencia encuentras disponible a la defensoría pública cuando necesitas asistencia legal?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Capacidad de respuesta							
19	¿Con qué frecuencia recibes una cita para reunirte con un defensor público dentro de un plazo razonable después de solicitarlo?	X		X		X		
20	¿Con qué frecuencia obtienes una respuesta oportuna de la defensoría pública cuando necesitas información adicional sobre tu caso?	X		X		X		
21	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a revisar y modificar su estrategia legal en función de nuevos desarrollos o sugerencias o preferencias en la estrategia legal de tu caso?	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia la defensoría pública está abierta a considerar tus sugerencias o preferencias en la estrategia legal de tu caso?	X		X		X		
23	¿Con qué frecuencia tu defensor público utiliza un lenguaje claro y accesible para explicarte tus derechos legales y las posibles implicaciones de tus decisiones?	X		X		X		
24	¿Con qué frecuencia tu defensor público te mantiene informado sobre el progreso de tu caso y los pasos a seguir de manera oportuna?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Elementos tangibles							
25	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública ofrecen privacidad adecuada para discutir asuntos legales de manera confidencial?	X		X		X		
26	¿Con qué frecuencia las instalaciones de la defensoría pública están equipadas con comodidades básicas, como asientos cómodos y áreas de espera adecuadas?	X		X		X		
27	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública tiene equipos de grabación o transcripción disponibles para documentar reuniones o audiencias relacionadas con tu caso?	X		X		X		
28	¿Con qué frecuencia encuentras que la defensoría pública cuenta con equipos de comunicación adecuados, como teléfonos y conexiones a Internet, para mantenerse en contacto contigo y otros involucrados en tu caso?	X		X		X		

29	¿Con qué frecuencia el personal de la defensoría pública se presenta de manera cortés y profesional al interactuar contigo?	X		X		X		
30	¿Con qué frecuencia recibes un trato respetuoso y amable por parte del personal de la defensoría pública, independientemente de tu situación o antecedentes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mallqui Garcia Marcelo DNI: 40475802

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
24 de mayo del 2024



Firma del Experto Informante.