



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Janet Rosario Alvarez Valdivia

ASESOR:

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2017



Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Presidente



Dra. YoniMeni Rodríguez Espejo
Secretario



Dr. Gustavo Ramírez García
Vocal

Dedicatoria

A Dios y a la Virgen María, Quienes me guían y me iluminan por el buen camino, dándome en todo momento protección y fuerzas para seguir adelante. A mis queridos padres Pedro Máximo y Rosario: Por haber dado la vida y por ser los pilares fundamentales en mi vida, por haberme apoyado incondicionalmente en todo momento, por sus consejos, sus valores y por enseñarme a tener coraje y perseverancia para lograr cada uno de mis objetivos. A mis hermanos, Wiliam, Freddy Max, David Adolfo, Fanny Mercedes, Rose Mary, Percy Ronal y Mirian: Por su aprecio y apoyo absoluto para lograr mis objetivos trazados.

Janet Rosario

Agradecimiento

A Dios y a la Virgen María, por guiarme y protegerme cada día de vida y por permitirme lograr un peldaño más en mi vida profesional.

A mis padres Pedro y Rosario, por su apoyo incondicional en esta nueva faceta de mi vida profesional.

A mis Familiares y Amigos, por su estima y apoyo absoluto en cada uno de mis objetivos.

A los usuarios del servicio de Defensa Penal, ya que gracias a su colaboración ha sido posible desarrollar la presente tesis.

EL AUTOR

Declaratoria de autenticidad

Yo, Janet Rosario Álvarez Valdivia, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10325955, con la tesis titulada “Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, julio de 2017



Janet Rosario Alvarez Valdivia

DNI.10325955

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión pública.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando la introducción como capítulo I, en la cual se aborda la realidad problemática, los trabajos, previos, las teorías relacionadas a la investigación, así como la formulación del problema, sus objetivos e hipótesis.

En el capítulo II se trabajó, el diseño, donde se aborda, el diseño, las variables, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis de los datos. El tercer capítulo aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva como inferencial, el capítulo IV discusión de resultados, el capítulo VI que resume las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Janet Rosario Alvarez Valdivia

ÍNDICE

| | Pág. N° |
|--|---------|
| Página del jurado | i |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | iv |
| Presentación | vii |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 19 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 29 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 30 |
| 1.6. Hipótesis | 31 |
| 1.7. Objetivos | 32 |
| | |
| II. METODO..... | 33 |
| 2.1. Diseño de investigación..... | 35 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | |
| 2.3. Población y muestra | 39 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 41 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 43 |
| 2.6. Aspectos éticos | 44 |
| | |
| III. RESULTADOS | 45 |
| | |
| IV. DISCUSIÓN..... | 52 |
| | |
| V. CONCLUSIONES..... | 54 |

| | |
|---|----|
| VI. RECOMENDACIONES..... | 55 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 56 |
| ANEXOS..... | 60 |
| Matriz de consistencia | |
| Instrumentos de recolección de datos | |
| Validación de instrumentos | |
| Índice de confiabilidad | |
| Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación. | |
| Autorización de publicación de tesis al repositorio | |
| Informe de originalidad | |
| Acta de aprobación de originalidad | |
| Carátula de la tesis visada | |
| Acta de aprobación de tesis | |

Índice de tablas

Pág. N°

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Tabla de Contingencia | 38 |
| 2 | Relación entre la gestión de la defensa pública y satisfacción de los usuarios. | 39 |
| 3 | Escala de la gestión de la defensa pública | 40 |
| 4 | Nivel de gestión de la defensa pública | 40 |
| 5 | Escala de satisfacción del usuario | 42 |
| 6 | Nivel de satisfacción del usuario | 42 |
| 7 | Relación entre dimensiones de la gestión de la defensa pública y la satisfacción de los usuarios. | 44 |

Índice de gráficos

| | Pág. N° |
|---------------------------------------|---------|
| 1 Nivel de gestión de defensa pública | 41 |
| 3 Nivel de Satisfacción del usuario | 43 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016” plantea como objetivo determinar la relación entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016, en ese sentido se plantea una investigación de diseño correlacional, haciendo uso de 96 usuarios como muestra, mediante la aplicación de una encuesta, donde los datos recolectados mediante los instrumentos fueron analizados haciendo uso de programas estadísticos, luego fueron presentados en tablas y figuras para su mejor entendimiento, de esta manera se aprecia que la gestión de la defensa pública es regular en un 52%, en tanto la satisfacción del usuario alcanza un nivel de satisfacción baja en un 55% lo cual se constata que las actividades desarrolladas por la institución no viene desarrollándose de la manera adecuada. De manera general se concluye que existe relación entre las variables objeto de estudio a un nivel positivo moderado, alcanzado un valor p menor a 0.05 y un coeficiente 0.691 permitiendo aceptar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Gestión de defensa pública penal, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Criminal Public Defense and satisfaction of users in the general direction of public defense and access to justice headquarters Tarapoto Year 2016" as an objective to determine the relationship between public criminal defense and satisfaction of users in the general direction of public defense and access to justice headquarters Tarapoto Year 2016, in that sense there is a correlational design research, making use of 96 users as shown, through the application of a survey, where the data collected through the instruments were analyzed using statistical programs, were then presented in tables and figures for your better understanding, this way of appreciates that the management of the public defense is In a 52%, in both the satisfaction of the user reaches a low level of satisfaction in a 55% which consists that the activities developed by the institution does not develop in the right way.

In general, it is concluded that there is a relationship between the variables object of study to a positive level moderate, reached a p value less than 0.05 and a coefficient 0,691 allowing the research hypothesis.

Keywords: Management of public criminal defense, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día los usuarios buscan estar satisfecho con los servicios que brindan las instituciones públicas y privadas; en un contexto global haciendo énfasis en los servicios de justicia, se aprecia diversos escenarios a nivel internacional, como es el caso de Venezuela que en el 2016, se hizo un intercambio de servicio privado a un servicio de justicia público gratuito, reflejando en cierto modo un nivel de satisfacción por parte el usuario considerablemente alto, debido a que más de 15 000 usuarios prefieren servicio de justicia público a privados. (AVN, 2016, pp. 2). Otra realidad a nivel internacional en casos de servicio de justicia pública también abarca las esterilizaciones forzadas en las que a la actualidad se viene efectuando constantes investigaciones por el ministerio de justicia y derechos humanos claro ejemplo de Uzbekistán donde se realiza diligencias de esterilizaciones a las que han sido sometidas la población, en función a abusos sociales. (Antelava, 2012, pp. 8).

En un contexto nacional el país cuenta con el ministerio de justicia y derechos humanos que brindan servicios de defensa pública penal el cual es la encargada de brindar Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella, como servicios que brindan son lo siguiente: Defensa de Víctimas, está encargada de efectuar de manera gratuita apoyo en materia legal a personas que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas, como accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, etc., seguido tenemos Conciliación Extrajudicial, es un mecanismo de solución de conflictos, por el cual dos personas o más pueden resolver sus diferencias, con la ayuda de un tercero denominado conciliador, de una manera rápida, económica

y efectiva. Para concluir como último servicio que brinda esta entidad es el Registro de Víctimas de Esterilizaciones Forzadas, cuya finalidad es identificar el universo de personas que se consideren afectadas, esto se ha observado no solamente en nuestro país (gobierno de Fujimori), todos estos servicios que son presentados a favor de la sociedad en su conjunto, son materia de constante evaluación tanto a un nivel normativo, de gestión, procesos y sobre todo la calidad en favor de la población, en ese sentido es de mucha importancia conocer la satisfacción del usuario en cuanto al servicio de justicia pública en el país, un claro ejemplo de ello se observa en la capital de país; donde, según la encuesta aplicada por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2016 da como resultado que los servicios brindados son aun 24% muy buena, el 39% buena, el 30 % regular, el 6% mal y el 1% muy mala dentro de ello también se recibió críticas por la falta de orden y limpieza dentro del ambiente laboral y además no cuentan con personal capacitado para brindar información a los usuarios.(Oficina General de Información Estadística y Estudios Socioeconómicos, 2013, p. 29).

Haciendo un análisis en la realidad local se aborda los temas de justicia pública en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto donde el servicio en específico como es defensa pública penal de manera gratuita mantiene ciertos problemas como son el prolongado proceso que se sigue para solucionar diferentes conflictos, el limitado personal para cubrir las necesidades, la indisponibilidad de mayores ambientes para el desarrollo de procesos audiencias, la incomodidad de los conciliados por las largas colas y el tiempo de solución de los mismos, al igual que la serie de requisitos que se tienen que presentar, en ese sentido se cree que los problemas antes mencionada afectan o interviene directamente en la satisfacción de los usuarios, siendo esto de vital importancia para identificar si se ha alcanzado las metas institucionales en un marco legal nacional.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Sánchez, L. (2012) en su tesis *“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma Nuevo León. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, además determinar en qué medida los factores de accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción de los usuarios de ésta Institución. La investigación de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 246 usuarios, llegando a concluir que la percepción de los usuarios en general califica como bueno el trato en el área de admisión, buen trato del personal buen trato al ser recibido por el médico y buen trato del médico, estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos. (p 66).

Mariño, E. (2014) su investigación es *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”*. (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Tuvo como objetivo analizar e identificar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Fue de tipo descriptivo, el cual se ha seleccionado a 391 usuarios para muestra de la investigación, llegando a concluir que no existe una adecuada información en pos consulta por parte del personal de enfermería y que alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es

indiferente. Teniendo en cuenta que el tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario. Y el 45% de los usuarios consideran que siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico. (p 75).

Esteban, M. (2009), su investigación tiene como título *“Análisis estratégico de la calidad en los servicios jurídicos gratuitos”*. (Tesis doctoral). Universidad Ramón Llull. Tuvo como objetivo identificar fortalezas y debilidades del sector a los efectos de determinar oportunidades para su mejora e innovación. Fue de tipo análisis descriptivo. Compuesta con una muestra de 301 muestra, llegando a la conclusión que el modelo propuesto consistente en integrar la voz del cliente y la voz de los despachos de abogados en un mismo marco, ha permitido determinar los factores estratégicos de este sector, sus fortalezas y debilidades, así como los elementos que determinan la satisfacción del cliente. (p. 287).

Lota, M. (2014) en su tesis *“Satisfacción del Cliente del Servicio de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata- Argentina. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios del servicio de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada” en relación a: Elementos tangibles, Confiabilidad del servicio, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Fue de tipo descriptivo, compuesta con una muestra de 50 usuarios, llegando a concluir los siguientes: La Municipio de Ensenada presenta un servicio Satisfecho, donde la percepción de los usuarios en todos los casos supero sus expectativas y donde la Confiabilidad tiene el mejor grado de Satisfacción, por otro lado, se observa que el nivel de satisfacción de los elementos tangibles es insatisfactorio (p. 101).

Nacional

Ricse, G. (2014) en su investigación *“El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015.”* (Tesis de Posgrado). Universidad de San Martín de Porres-Lima. Tuvo como objetivo determinar la prevalencia de la VcM de las mujeres asalariadas que actualmente se encuentran incursionando en un proceso judicial, además evaluar el grado de satisfacción de la calidad de servicio de las mujeres asalariadas víctimas de VcM Determinar costo-oportunidad que genera la calidad de servicio del sistema de justicia peruano en la vida de las mujeres víctimas de VcM. La investigación fue de tipo descriptivo, el cual se ha seleccionado a 30 mujeres asalariadas para la muestra, para concluir que: Existe una dificultad significativa de las mujeres víctimas de la violencia contra la mujer para efectuar una denuncia y llegar a concluir un proceso judicial (p.5).

Chávez, E. & Zuta, E. (2015) en su investigación *“El acceso a la justicia de los sectores pobres a propósito de los consultorios jurídicos gratuitos PUCP y la recoleta de prosode”*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo analizar las razones por las cuales las personas pobres no acceden, acceden poco o no continúan con el servicio brindado por PROSODE, identificando las barreras que impiden la plena accesibilidad. Tipo de investigación fue descriptivo, conformado por 500 personas como muestra, llegando a concluir que: El acceso a la justicia es un derecho, la realidad nos muestra que no es accesible a los sectores más pobres de nuestro país y el Estado no responde a esta necesidad de manera adecuada. Ello se debe a la existencia de barreras de índole económica, política, social y cultural que impiden o limitan a la población las posibilidades para exigir justicia ante alguna vulneración de sus derechos, puesto que se considera inútil, innecesario o porque no está dentro de las prioridades (p. 113).

Farfán, C. (2015) su tesis “*La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo San Francisco de Lima*”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo proponer la gestión del servicio como un instrumento de mejora para la satisfacción de clientes en el Museo de San Francisco de Lima, fue de tipo descriptivo, lo cual la muestra estuvo compuesta la por 400 usuarios como muestra, llegando a concluir que la satisfacción de los clientes internos representa un 58.1% de satisfacción, mientras que el nivel de satisfacción de los clientes externos (visitantes) representa un 69.69% de satisfacción. Estos niveles de satisfacción son optimizables si se gestiona adecuadamente el servicio. (p. 11).

Regional/Local

Poder Judicial (2014) en su investigación “*Satisfacción de los usuarios en la solución de los conflictos*”. (Artículo de investigación). Teniendo como objetivo conocer el nivel de satisfacción, por lo que se aplicó un cuestionario a 760 usuarios, llegando a la conclusión que que la política de desconcentración de los órganos jurisdiccionales, emprendida con éxito, ha traído grandes beneficios y mejoras en la atención a los usuarios, esto se desprende en que el índice de satisfacción general con la atención recibida asciende a 56%, por lo que se puede decir que el público usuario confía en que las políticas de desconcentración judicial sean continuadas. (p. 2)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. DEFENSA PÚBLICA PENAL

Para la investigación en cuanto al servicio que se brindan en la dirección general de defensa publica y acceso a justicia es importante conocer diferentes aspectos de carácter legal, siendo lo

esencial el derecho a un defensor de confianza, planteado por PNUD (2005), p.4.

Se entiende que el estado como órgano sancionador constituye una amenaza para la aplicación en cuanto a la pesa de encierro y que los mismos sufran de la privación de libertad al igual que cargar los costos que los procesos incurra a las personas imputadas. (PNUD, 2005, p.4).

La larga lucha por la consolidación de este derecho se materializa hoy en las formulas normativas que los Pactos Internacionales de Derechos Humanos y las Constituciones Políticas de todos los países de la región adoptan sin excepción. Ya no quedan dudas de que la posibilidad real de defenderse de la persecución penal constituye una garantía inherente al Estado de Derecho. (PNUD, 2005 p. 8)

Ley del servicio de defensa pública

Sistema Peruano de Información Jurídica (2009) “Esta regula el marco jurídico del Servicio de Defensa Pública en cuanto a la finalidad, principios, funciones, modalidades, condiciones de prestación, organización y acceso al Servicio”. (p. 1).

Esta tiene por finalidad “asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca”. (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2009, p. 1)

Funciones y organización del Servicio de Defensa Pública

- a) Brindar asesoría y defensa gratuita a quienes no cuenten con recursos para contratar una defensa privada.
- b) Establecer los mecanismos de verificación de la capacidad socioeconómica de los usuarios del Servicio.
- c) Diseñar y mantener programas de información al público sobre los derechos de las personas y las garantías constitucionales, así como las condiciones y modos para acceder al Servicio. (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2009, p. 2).
- d) Organizar el sistema de selección y designación de los defensores públicos y defensores públicos adscritos.
- e) Las demás que deriven de la naturaleza de sus funciones, establecidas en el reglamento de la presente Ley. (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2009, p. 3).

Servicio de justicia

Aguiar, A. (2016), el servicio de justicia carece de una definición específica nos dice además que los jueces creen que al equiparla reduce su poder, mientras que para el resto es mucho menor los derechos, según la opinión de los jueces se dice que la justicia es de los corruptos un claro ejemplo se observó en Argentina en los años 70 cuando la indiferencia judicial naturalizó cualquier abuso a los individuos. (Párr. 3).

Ministerio de Justicia y Derecho Humanos ([MINJUS], 2014), la Defensa Pública es un derecho importante de los seres humanos, es por ello que es reconocido en el Artículo 139º, numeral 16, de la Constitución Política del Perú, es una garantía para alcanzar la Justicia de las personas, esto va dirigida para todos sin discriminación alguna, tras ello alcanzar la satisfacción de

los usuarios, éste servicio que brinda el Minjus es completamente gratuito. (Párr. 1).

Vizcardo, J. (2017) indica que se considera como la asistencia lega gratuita dirigido a la población de bajos recursos, con la finalidad de dar solución a problemas legales de menor y mayor envergadura. (p. 68).

Ibarra, C. & Nieto, E. (2016) indican que la defensa pública es un órgano del poder judicial con libertad funcional, el cual cuenta con profesionales y técnicos garantizando el acceso a la administración de la justicia, siendo un derecho para todos los ciudadanos sin capacidad económica de pagar los servicios de un abogado, teniendo en cuenta que los que incorporan el grupo son abogados, defensores y especial. (p. 28)

Servicio de defensa pública

Adrianzen (2017), indica que el servicio de Defensa Pública es brindado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ), a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca.

MINJUS (2017), Este servicio integral brinda Asistencia Legal Gratuita, en materia penal, de familia, civil y laboral, y defiende a personas que han sido víctimas de la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas. (p. 4).

Servicio de la dirección general de defensa publica y acceso a la justicia.

Defensa de Víctimas: Es un servicio encargada de brindar Apoyo Legal Gratuita a individuos que han sufrido la violación de sus derechos en cualquiera de sus formas, como accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, etc. Éste apoyo que brinda el estado es para proteger a las personas con bajos recursos económicos. (p. 11)

Conciliación Extrajudicial: Es un componente de solución de conflictos, por el cual dos individuos o más pueden resolver sus desacuerdos, con ayuda de un tercero conciliador justo, a través del dialogo superen sus diferencias sobre derechos de su libre disposición como pensión de alimentos, tenencia de hijos, régimen de visitas, pago de deudas, indemnizaciones, desalojos, entre otros. Siendo que, de arribar acuerdos, el Acta de Conciliación que los contiene tiene valor de una Sentencia y de incumplirse los acuerdos adoptados será el Juez quien ordene su cumplimiento. (p. 12)

REVIESFO: Es el Registro de Víctimas de Esterilizaciones Forzadas, cuya finalidad es identificar el caos de personas que se consideren afectadas por esterilizaciones sin consentimiento de las víctimas durante el periodo de 1995 al 2001 y garantizar la justicia de sus partes. (p. 13)

Defensa publica penal

MINJUS (2017), Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. También brinda servicios de defensa en establecimientos penitenciarios. (p. 4)

Evaluación de la Defensa Pública Penal

MINJUS (2017), atendemos los requerimientos de defensa penal de personas de escasos recursos a quienes se les ha iniciado investigaciones o se encuentran involucrados en un proceso penal en calidad de procesados, a pedido del interesado o a solicitud de las autoridades judiciales, fiscales o policiales. Así mismo se brinda asistencia legal a personas privadas de libertad en calidad de condenados gestionando beneficios penitenciarios, cumplimiento de sentencias, rehabilitaciones, derechos de gracia entre otros servicios. Para la evaluación en función a la percepción del servicio de defensa pública penal se efectúan en relación a los siguientes aspectos: (p. 10)

Procesados:

MINJUS (2017), menciona que se denomina procesados cuando hay una resolución judicial, que se llama “auto de procesamiento”, en la que se dice que hay indicios fundados de que es el responsable del hecho que está siendo objeto de investigación judicial. Se desarrolla mediante los siguientes indicadores: (p. 11)

Presunción de inocencia: consiste en el plano procesal en que toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia, mientras no se pruebe su culpabilidad en un juicio en el que se respeten todos los derechos inherentes a la garantía de audiencia. (MINJUS, 2017, p.11)

Prueba de culpabilidad: Corresponde al Ministerio Público, quien se encargará de demostrar en una audiencia la existencia de

pruebas en el delito cometido o participado el acusado. (MINJUS, 2017, p.11)

Seguimiento de casos Judiciales Corresponde a la institución a seguir con todos los casos existentes, también debe darse por parte del denunciado o denunciante a seguir el proceso y ver la verificación correcta de cada uno de los casos judiciales. (MINJUS, 2017, p.11)

Personas Privadas de Libertad:

MINJUS (2017) señala que son aquellas que se encuentran bajo cualquier forma de detención, por orden de una autoridad, en razón de la comisión o presunta comisión de un delito o infracción de la ley, lo que les impide disponer de su libertad ambulatoria. (p.12)

Beneficios penitenciarios: Conocido como mecanismos jurídicos que permiten el acortamiento de la condena o, al menos, el acortamiento de su reclusión efectiva. Aunque algunos autores han pretendido incluir entre los beneficios penitenciarios los permisos de salida y la prisión abierta, parece que el sentido de la norma no ha tenido entre sus aspiraciones abarcar estos dos últimos aspectos. (MINJUS, 2017, p.12).

Cumplimiento de sentencias: Se da con la ejecución de manera correcta y cumplir con la resolución que el juez pronunció con respecto a resolver el litigio, conflicto o controversia, lo que significa la terminación normal del proceso. El cual el acusado deberá cumplir con lo asignado en el tribunal. (MINJUS, 2017, p.12).

Rehabilitaciones: La rehabilitación tiene lugar una vez se ha cumplido la condena y se han cancelado los antecedentes penales.

Derecho de gracia: Potestad de perdonar una pena o de conmutarla por otra menor que el ordenamiento constitucional atribuye normalmente al jefe del Estado.

1.3.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Satisfacción

Calva, J. (2009) indica que la satisfacción de las necesidades humanas es difícil de conseguirlas ya que van ligadas con la realidad económica, además nos da a conocer que la sensación de estar satisfecho es estar gozosos siendo una sensación limitada. (p.3).

Gosso, F. (2010), indica que la satisfacción es brindar un servicio adecuado y preciso en la que las personas quedan gozosos y aportan contribuyendo a la empresa ya que estas buscan que los clientes salgan sorprendidos y encantados, que no solo den referencia, sino que se comporten como colaboradores, que no solo comprenden, sino que se den el tiempo de agradecer de lo que obtenido. (p. 12).

Peresson, L. (2007), indica que la satisfacción mide el bienestar de cada usuario dentro de un contexto en individual, el cual los colaboradores brindan una buena atención donde los usuarios se sientan satisfecho por el servicio adquirido. (p. 84).

Camisón (2006), la satisfacción es un proceso mental, que se obtiene mediante un estudio de calidad de servicios, se encuentran en relación con los requerimientos del usuario. (p. 54).

Villafaña, R. (2007), la satisfacción de los usuarios va de la mano con las expectativas de los usuarios, luego de haber recibido el servicio. (p. 4)

Satisfacción del usuario.

Rey, C. (2016), indica que la satisfacción del usuario es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa del servicio prestado, los valores y expectativas del propio usuario, además de observar otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio, los beneficiarios determinan diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos servicio y sacrificio. (p.141).

Ministerio de Salud (2011), indica que la satisfacción de los usuarios es de total importancia como una muestra de la calidad de servicio, porque provee información sobre el éxito y buen desempeño del proveedor en obtener los valores y confianzas que adquieren los usuarios. (p.3).

Salazar (2011), nos indica que la satisfacción de los usuarios es un estado mental de las personas el cual lo representan a través de sus respuestas, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, Es el constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.es por ello que nos presentan tres importantes puntos: el funcionamiento del sistema de búsqueda, recuperación de información y los servicios. (p.353).

Kotler, P. (2010), indica que la satisfacción de los usuarios va desde el estado de ánimo y de ello depende el rendimiento de las personas para una mayor percepción parte de los usuarios. (p. 14).

Chiesa, C. (2009), hace énfasis en que las instituciones permitan que, los usuarios consigan lo que buscan dependiendo de sus necesidades y de los servicios que brindan (p.31).

Kotler, P. y Armstrong, G. (2007), relaciona que para alcanzar la satisfacción de los usuarios se considerará el desempeño obtenido por parte de los servidores, sabiendo que las expectativas lo llevan los usuarios. (p. 14).

Según Camisón, C. (2006), Señala que, para generar satisfacción en el usuario, la institución que otorga el servicio debe ajustarse a las especificaciones de los usuarios, mostrando capacidad y un adecuado sistema de atención, que permita que el servicio sea otorgado en el tiempo oportuno y evitando incomodidad en los usuarios, además los usuarios no solamente evalúan el desempeño del servicio que brindan si no que consideran el rendimiento del servicio del colaborador, en cuanto a su técnica y habilidad para llegar a satisfacer en su totalidad al usuario.(p. 56).

Suárez, N. (2008), menciona que la satisfacción de los usuarios se puede conseguir de forma inmediata o indirectamente. Con la evaluación inmediata se obtiene el discernimiento del usuario acerca del rendimiento laboral de sus requisitos por parte de la institución. Con la medición indirecta se obtiene información referente al acatamiento de los requisitos propuesto por el usuario. En el servicio al usuario se consideran las siguientes acciones. La

hora de entrega, la administración de expectativas y la calidad percibida. (p.57).

Evaluación de la satisfacción del usuario

Suárez, N. (2008), da a conocer que para evaluar la satisfacción del usuario es importante tener en cuenta lo siguiente:

Confiabilidad: Se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. Se determina mediante los siguientes indicadores: capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado.

Receptividad: es la facultad de recibir impresiones. Por extensión, también el hecho de estar abierto o dispuesto a recibir nuevas ideas, conceptos o experiencias. Cuenta con los siguientes indicadores: La disposición y prontitud de los trabajadores para prestar el servicio a los usuarios, implica la oportunidad para llegar a las personas.

Competencia: hace referencia a las aptitudes que posee un individuo, es decir las capacidades, las habilidades y la destreza con las que cuenta el mismo para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible. Cuenta con los siguientes indicadores: Habilidades y los conocimientos necesarios para establecer el servicio que se brinda.

Accesibilidad: es la posibilidad que tengan todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como ser culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a

visitar un lugar o utilizar un objeto. Tiene los siguientes indicadores: el aprovechamiento y la facilidad de acceder a un servicio.

Cortesía: al acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención, el respeto y el cariño que siente por alguien. Se mide mediante los siguientes indicadores: la amabilidad, la fineza y la amistad del personal que brinda el servicio.

Comunicación: es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. Se mide mediante los indicadores: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender y no queden con duda alguna.

Credibilidad: es aquella característica de determinadas cosas que hacen que sean creíbles, hablamos de situaciones, versos o estimaciones de una determinada presencia. Cuando decimos que observamos la credibilidad de algo estamos haciendo una medición de lo que es creíble y que no frente a una serie de ejemplos a fin de ejecutar una comparación al respecto. Se mide mediante los indicadores: significa honestidad, lealtad, dignidad, confianza.

Seguridad: consiste en hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado. Se mide mediante los indicadores: estar libres de peligros, apuros y dudas.

Entender y conocer al usuario: Consiste en dar la razón a los clientes, entendiendo sus gustos y sus necesidades con la finalidad de satisfacerlos y fidelizarlos. Teniendo como indicadores a: implica estudiar y conocer las necesidades de los usuarios.

Aspecto tangible del servicio: Señala a todos los recursos tangibles que puede tener la institución, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, que ayude a la culminación del proceso de atención de la mejor manera. El cual tiene como indicadores a: la apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, utensilios y equipos, así como la privacidad del usuario.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?

PE 2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?

PE.3: ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?

1.5. Justificación

Practica

La investigación proporcionada se justifica de manera práctica; ya que es necesario obtener conocimientos en cuanto a los servicios que brinda la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto y la satisfacción de los usuarios por el servicio obtenido, así mismo dicha investigación servirá de manera específica a la institución tomada para la investigación, de tal forma se ayudaría a dar cambios para un bien satisfactorio.

Social

La presente investigación se justifica como una investigación que tendrá repercusión futura de los resultados obtenidos. Donde la investigación va a brindar respuestas acerca de los servicios que brindan y la satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 permitiendo obtener un panorama más real del servicio con respecto al nivel nacional.

Teórica

Existen muchas teorías de Servicios de justicia de la defensa pública el cual en la investigación se hizo uso de los autores que indiqué para evaluar los niveles de satisfacción. Por el cual, se tomó la teoría de MINJUS (2017) para la variable I y Suárez, N. (2008) para la variable II con la finalidad de obtener un resultado satisfactorio, siendo estas las teorías reforzadas con esta investigación.

Metodológica.

La presente investigación propone y hace uso de métodos, técnicas e instrumentos que contuvo la validez respectiva, los mismos que se harán uso para la recopilación de información con respecto a las variables en estudio, ésta ayudará a que se genere nueva información que servirá para medir las variables en futuras investigaciones del mismo campo a nivel nacional.

1.6. Hipótesis

General

H1= Existe relación directa entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

H0= No existe relación directa entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

Específicas

Específica 1:

H1= El nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es regular

H0= El nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es inadecuado.

Específica 2:

H1= El nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es alto.

H0= El nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es bajo.

Específica 3:

H1= Existe relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

H0= No existe relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

Específica

OE1: Conocer el nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

OE2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

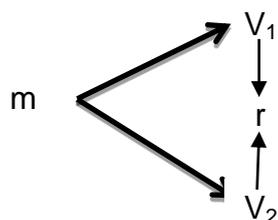
OE3: Establecer la relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, pues se analizó las variables en su contexto natural sin manipular ninguna variable. Además, se utilizó el diseño Descriptivo - correlacional, porque se analizó a cada uno de las variables (Satisfacción laboral y Productividad); también de tipo Correlacional, porque se orientará a determinar la relación existente entre ambas variables objeto de estudio.

Esquema:



Dónde:

M: 153 expedientes.

V1: Defensa Pública Penal

V2: Satisfacción de los Usuarios

r: Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Defensa pública penal

Variable 2: Satisfacción del usuario

Cuadro 1: Operacionalización defensa pública penal

| Variable I | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------|---|---|-------------------------------|---------------------------------|--|
| Defensa pública penal | Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. También brinda servicios de defensa en establecimientos penitenciarios. MINJUS (2017) | El estudio para la evaluación del servicio se considera en función a cada uno de las dimensiones e indicadores planteados a continuación. | Procesados | Presunción de inocencia | Ordinal Adecuado Regular Inadecuado |
| | | | | Prueba de culpabilidad | |
| | | | | Seguimiento de casos judiciales | |
| | | | Personas privadas de libertad | Beneficios penitenciarios | |
| | | | | Cumplimiento de sentencias | |
| | | | | Rehabilitaciones | |
| | | | | Derecho de gracia | |

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2: Operacionalización Satisfacción del usuario

| Variable II | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------------------|--|---|----------------|---------------------------------------|--|
| Satisfacción del usuario | La satisfacción de los usuarios se puede conseguir de forma inmediata o indirectamente. Con la evaluación inmediata se obtiene el discernimiento del usuario acerca del rendimiento laboral de sus requisitos por parte de la institución. Suárez, N. (2008) | La satisfacción de los usuarios, se mide a través de una encuesta realizada a los mismos, el cual tomaremos las siguientes dimensiones. | Confiabilidad. | Desempeño en su función | Ordinal Bajo Medio Alto |
| | | | | Puntualidad. | |
| | | | Receptividad. | Disponibilidad. | |
| | | | | Prontitud de los trabajos | |
| | | | | Oportunidad de llegar a las personas. | |
| | | | Competencia. | Habilidad. | |
| | | | | Conocimientos. | |
| | | | Accesibilidad. | Facilidad a los servicios. | |
| | | | Cortesía. | Amabilidad. | |
| | | | | Fineza. | |
| | | | | Amistad. | |
| | | | Comunicación. | Escuchar. | |
| | | | | Informar. | |
| | | | | Lenguaje entendible. | |
| | | | Credibilidad. | Honestidad. | |
| | | | | Lealtad. | |
| | | | | Dignidad. | |
| | | | Seguridad. | Libres de peligro. | |
| | | | | Libres de dudas. | |
| | | | | Libres de apuros. | |
| Entender y conocer al usuario. | Estudiar al usuario. | | | | |
| | Conocer las necesidades del usuario. | | | | |
| Aspecto tangible del servicio. | Apariencia personal. | | | | |
| | Condiciones del lugar. | | | | |
| | Herramientas | | | | |
| | Utensilios. | | | | |
| | Equipos. | | | | |
| Privacidad del usuario. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

Valderrama, S. (2016), Es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio, en cada una de las unidades del universo. Es decir, es el conjunto de valores que cada variable toma en las unidades que conforman el universo. (p. 182), para la investigación se tomó en consideración a los usuarios que diariamente visitan la institución por casos penales con acceso al servicio de justiciase de Tarapoto, con 256 usuarios.

Muestra

Valderrama, S. (2016), Es un subconjunto representativo de una población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede, la calidad es lo más importante que la cantidad de la muestra, es decir no se debe pensar que la muestra depende de la cantidad, para lo se presentó las fórmulas para determinar el tamaño de la muestra (n) con la población, cuyo tamaño (N) se desconoce, y con población, cuyo tamaño se conoce por estudios del nivel descriptivo y correlacional. (p.184)

Para la investigación se aplicó una fórmula estadística a fin de determinar el tamaño de la muestra apropiada.

$$\text{Fórmula} \quad n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Donde

n = muestra

N = población (256)

Z = Nivel de confianza (1,96) (95%)

p = Proporción (0.5)

e = error (0.05)

Luego de la aplicación de la formula se obtuvo como muestra 153 usuarios.

La muestra cómo fue de tamaño considerable, se realizó un ajuste de muestra obteniendo lo siguiente:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}} .$$

n_0 = Muestra ajustada

n = Muestra

N = población

En función a la formula se tiene los resultados siguientes; 96 usuarios.

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

Cuadro 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

| Técnicas | Instrumentos | Fuente informante |
|--|---|--|
| Valderrama, S. (2016) citando a Hernández (2010) La técnica que se tomará son las encuestas. | Los cuestionarios para medir niveles de conocimiento y escala de actitudes. Es por ello que se dice que los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel, los cuestionarios ahorran tiempo, porque permiten a los individuos sin ayuda ni intervención directa del investigador (p. 195) | Los registros de caso penales de los usuarios. |

Fuente Elaboración propia

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación del cuestionario de preguntas a la muestra objeto de estudio a fin de conocer su percepción en cuanto a las variables analizadas.

Escalas de medición de cuestionarios

Cuestionario para la variable defensa pública penal; contó con 20 ítems en función a sus dimensiones e indicadores, las cuales fueron respondidas en 5 categorías, en cuanto a la variable será en función a 3 que se muestran en la tabla siguiente:

| Escala de instrumento | Escala de variable |
|---------------------------|--------------------|
| Totalmente de acuerdo (1) | Adecuado |
| De acuerdo (2) | |
| Indiferente (3) | Regular |
| En desacuerdo (4) | Inadecuado |

| | |
|------------------------------|--|
| Totalmente en desacuerdo (5) | |
|------------------------------|--|

Cuestionario para la variable satisfacción del usuario; contó con 30 ítems en función a sus dimensiones e indicadores, las cuales fueron respondidas en 5 categorías, en cuanto a la variable fue en función a 5 que se muestran en la tabla siguiente:

| Escala de instrumento | Escala de variable |
|------------------------------|--------------------|
| Totalmente de acuerdo (1) | Muy satisfecho |
| De acuerdo (2) | Satisfecho |
| Indiferente (3) | Indiferente |
| En desacuerdo (4) | Insatisfecho |
| Totalmente en desacuerdo (5) | Muy insatisfecho |

Validación y Confiabilidad

Validez

Para la validación de los instrumentos se utilizó a tres expertos en gestión pública, permitiendo de esta manera el correcto uso del mismo y el levantamiento de información para el procesamiento de los datos.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante del programa SPSS Estatistic 21, ya que se utilizó la técnica de fiabilidad de alfa de cronbach (con respecto a la variable satisfacción se logró un coeficiente de 0.640, y la variable productividad un coeficiente de 0.860), puesto que este método brindó la seguridad para utilizar el instrumento y que a su vez determinó que preguntas se eliminaran para mejorar la confiabilidad.

2.4. Métodos de análisis de datos

Después de la recolección de datos, mediante los instrumentos hechas a la muestra de la investigación, siendo este un cuestionario para cada una de las variables, siendo la escala de ambos ordinal, luego se validó dichos instrumentos por los expertos, para proceder al análisis mediante la utilización de programas estadísticos como como el SPSS V22, Excel, posterior a ellos se presentaron en tablas y figuras para su mejor entendimiento, para luego realizar una breve discusión de los resultados, para la verificación de las conclusiones y concretar los objetivos propuestas por la investigación.

Para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Además, se analizó el coeficiente de correlación, mediante los siguientes niveles:

| Valor de r | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |

| | |
|----|--|
| +1 | Correlación positiva grande y perfecta |
|----|--|

2.5. Aspectos éticos

La información extraída de la institución solo fue utilizada con fines propios de la investigación.

III. RESULTADOS

Objetivo general

Relación entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

Para el desarrollo del objetivo general se plantea la tabla siguiente:

TABLA N° 1

TABLA DECONTINGENCIA – DEFENSA PÚBLICA PENAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016

| | | | Satisfacción del usuario | | | Total |
|-----------------|------------|-------------|--------------------------|-------------|------------|--------|
| | | | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | |
| Defensa pública | Inadecuado | Recuento | 84 | 4 | 0 | 88 |
| | | % del total | 87,5% | 4,2% | 0,0% | 91,7% |
| | Regular | Recuento | 4 | 2 | 0 | 6 |
| | | % del total | 4,2% | 2,1% | 0,0% | 6,3% |
| | Adecuado | Recuento | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 2,1% |
| Total | | Recuento | 88 | 6 | 2 | 96 |
| | | % del total | 91,7% | 6,3% | 2,1% | 100,0% |

Fuente: SPSS. V. 21- 2017

La presente tabla evidencian estadísticamente que cuando se desarrolla una gestión de defensa pública inadecuada, el cliente es más propenso a estar insatisfecho, como se aprecia para la presente investigación en un 87.5%

TABLA N° 2

RELACIÓN ENTRE LA DEFENSA PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016

| | | Defensa pública | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|------------------------|-----------------|--------------------------|
| Defensa pública | Correlación de Pearson | 1 | ,691** |
| | Sig. (unilateral) | | ,000 |
| | N | 96 | 96 |
| Satisfacción del usuario | Correlación de Pearson | ,691** | 1 |
| | Sig. (unilateral) | ,000 | |
| | N | 96 | 96 |

Fuente: SPSS. V. 21- 2017

Interpretación:

La tabla muestra que existe relación entre las variables objeto de estudio, debido a que el valor p es menor a 0.05, y un coeficiente de 0.691, el cual evidencia una correlación positiva moderada permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

Coeficiente determinante

$$r^2 = (0.691)^2 * 100$$

$$r^2 = 0.477481 * 100$$

$$r^2 = 47.74\%$$

Se llega a inferir que la variable defensa pública tiene una influencia en la satisfacción del usuario en un 47.74%, aceptando de esta manera la hipótesis de investigación.

Objetivo específico 1

Nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

Para el desarrollo de la investigación fue de suma importancia conocer inicialmente las escalas de medición correspondientes a la variable objeto de estudio presentando las tablas siguientes:

TABLA N°3

ESCALA DE LA GESTIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA

| Escala de medición instrumento | | Escala de medición variable | Desde | Hasta |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------|-------|
| Totalmente en desacuerdo | = | Inadecuado | 20 | 46 |
| En desacuerdo | | | | |
| Indiferente | = | Regular | 47 | 72 |
| De acuerdo | = | Adecuado | 73 | 100 |
| Totalmente de acuerdo | | | | |

Fuente: Elaboración propia - 2017

TABLA N°4

NIVEL DE GESTIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016

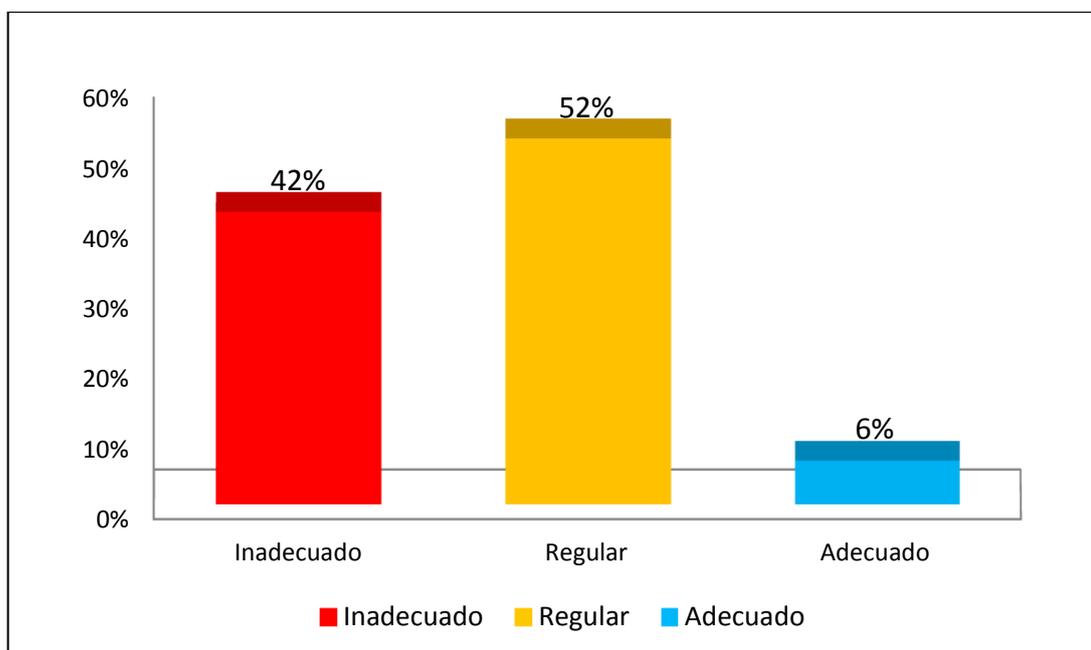
| Escala | Frecuencia | % |
|------------|------------|-----|
| Inadecuado | 40 | 42% |
| Regular | 50 | 52% |
| Adecuado | 6 | 6% |

| | | |
|-------|----|------|
| Total | 96 | 100% |
|-------|----|------|

Fuente: Resultados de las encuestas - 2017

GRÁFICO N°1

NIVEL DE GESTIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016



Fuente: Tabla N° 4 - Elaboración propia-2017

Interpretación:

El análisis de la tabla N° 4 y gráfico N° 1 muestra que la percepción de los usuarios acerca del nivel de gestión de defensa pública se está desarrollando un 52% a un nivel regular, un 42% señala que es de manera inadecuado y tan solo 6% indica que se está desarrollando de manera adecuada.

Objetivo específico 2

Nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

Para el desarrollo de la investigación se considera las escalas de medición de las variables presentados en la tabla siguiente:

TABLA N°5

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Escala de medición instrumento | | Escala de medición variable | Desde | Hasta |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------|-------|
| Totalmente en desacuerdo | = | Insatisfecho | 30 | 69 |
| En desacuerdo | | | | |
| Indiferente | = | Indiferente | 70 | 109 |
| De acuerdo | = | Satisfecho | 110 | 150 |
| Totalmente de acuerdo | | | | |

Fuente: Elaboración propia - 2017

TABLA N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016

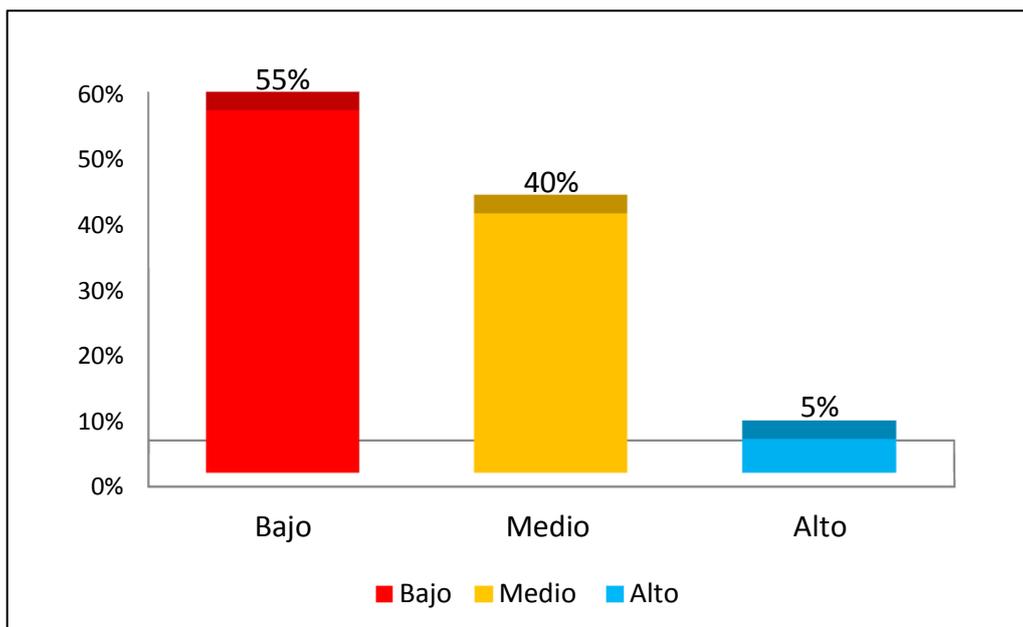
| Escala | Frecuencia | % |
|--------|------------|-----|
| Bajo | 53 | 55% |
| Medio | 38 | 40% |
| Alto | 5 | 5% |

| | | |
|-------|----|------|
| Total | 96 | 100% |
|-------|----|------|

Fuente: Resultados de las encuestas - 2017

GRÁFICO N°2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016



Fuente: Tabla N° 6 - Elaboración propia - 2017

Interpretación:

El nivel de satisfacción del usuario de acuerdo al instrumento aplicado a la muestra de la investigación, el 55% de los encuestados señalaron que su satisfacción con la gestión de la institución es baja, un 40% señala que es medio y tan solo un 5% indica que su satisfacción es alta.

Objetivo específico 3

Relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.

Luego de conocer a un contexto descriptivo se plantea a un nivel correlacional las tablas siguientes:

TABLA N°7

RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE LA DEFENSA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA SEDE TARAPOTO AÑO 2016

| | | Satisfacción del usuario |
|-------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Procesados | Correlación de Pearson | ,839** |
| | Sig. (unilateral) | .000 |
| | N | 96 |
| Personas privadas de libertad | Correlación de Pearson | ,584** |
| | Sig. (unilateral) | .000 |
| | N | 96 |

Fuente: SPSS – V. 21 - 2017

Interpretación:

El análisis de la tabla muestra que existe una relación entre las dimensiones de la variable gestión de la defensa pública y la satisfacción del usuario alcanzando un p valor menor a 0.05 con un coeficiente de 0.839 y 0.584 respectivamente.

IV. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la investigación la aplicación de los instrumentos ha evidenciado que se efectúa correctos procedimientos de gestión, esto debido a que la gran mayoría de los encuestados muestra que el personal recopila información fidedigna, el defensor público no se limita a la búsqueda de información como el uso de diferentes mecanismos para la obtención de datos, en tanto se observa que el desarrollo adecuado de estas actividades permite un nivel regular en cuanto a la satisfacción de los usuarios, uno de los casos a nivel internacional son la investigación plantada por Sánchez, L.A. (2012), que muestra una realidad similar en su investigación “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, donde indica que la percepción de los usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión, buen trato del personal buen trato al ser recibido por el médico y buen trato del médico, estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos, un claro reflejo de adecuadas prácticas de gestión, la mismo que se ve reflejado en la institución objeto de estudio.

En tanto el nivel de satisfacción que los usuarios tiene respecto al servicio gratuito a los que son beneficiarios indican un bajo nivel de satisfacción esto debido a que los procedimientos son recortados y no tiene una buena empatía con el defensor el mismo que genera un entorno adecuado para el desarrollo de las actividades, un ejemplo resaltante es la investigación planteada por Ricse, G.N. (2014) “El grado de satisfacción de la calidad de servicio en la que aprecia que la evaluación de la satisfacción de calidad de servicio es adecuada siempre y cuando cumpla con las expectativas que estas poseen.

Como refuerzo de investigación se presenta a Chávez, E & Zuta, E (2015) "El acceso a la justicia de los sectores pobres a propósito de los consultorios jurídicos gratuitos PUCP y la recoleta de PROSODE" que llega a concluir, que el acceso a la justicia es un derecho, la realidad nos muestra que no es accesible a los sectores más pobres de nuestro país y el Estado no responde a esta necesidad de manera adecuada. Ello se debe a la existencia de barreras de índole económica, política, social y cultural que impiden o limitan a la población las posibilidades para exigir justicia ante alguna vulneración de sus derechos, puesto que se considera inútil, innecesario o porque no está dentro de las prioridades. Como derecho el servicio de defensa pública en la ciudad de Tarapoto no tiene costo alguno el mismo que es un beneficio para las familias con escasos recursos económicos.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe relación directa, positivo moderado entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios, alcanzado un valor p menor a 0.05 y un coeficiente 0.691 permitiendo aceptar la hipótesis de investigación.
- 5.2.** La gestión de la defensa pública es regular esto debido a que los usuarios indicaron que se está desarrollando en un 52% de manera uniforme, pero no basta para lograr la satisfacción necesaria a los usuarios de la institución.
- 5.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios también muestra un panorama similar a la gestión de la defensa, teniendo un 55% de los encuestados que no se sienten a gusto con los servicios que reciben por parte de la institución.
- 5.4.** Las dimensiones de la variable gestión de la defensa pública guarda estrecha relación con la satisfacción del usuario, más aún con “procesados” esto debido a que el valor p alcanzado es menor a 0.05 y un coeficiente de 0.839.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** La gerencia de la institución debe efectuar un seguimiento de cada uno de los procedimientos que el defensor público efectúa durante los procesos de audiencia con la finalidad de evaluar dichos procesos operativos para tomar medidas correctivas las cuales ayuden a alcanzar brindar el servicio esperado, así pues, se alcanzaría un alto índice de satisfacción del usuario

- 6.2.** Plantear estrategias que agilicen y ayuden a solucionar los conflictos con respecto a los beneficios penitenciarios que deberían tener los usuarios, eso se logrará brindando capacitaciones al defensor público, quien es el encargado de brindar información adecuada y oportuna además de solucionar los conflictos, así como lo establecen las normas del Estado.

- 6.3.** La institución debe ampliar sus instalaciones para que se puedan efectuar en gran manera audiencias múltiples y que estos mantengan la discreción en todos sus aspectos, reduciendo así tiempos de espera, así mismo al defensor se le debe brindar todas las herramientas necesarias para el proceso, las cuales ayuden a realizar una gestión eficiente frente a la solución de conflictos.

- 6.4.** En la organización se debe realizar planes de contingencia, los cuales permitan que los defensores públicos siempre estén preparados frente a medidas preventivas en los procesos, esto con la finalidad de lograr captar la confianza necesaria por parte del usuario, mejorando así la satisfacción de este.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adrianzén, G. L. (2017). Defensor Público. Perú: MINJUS.

Aguiar, A. (Sabado de febrero de 2017). Obtenido de SudAmericahoy:
<http://sudamericahoy.com/pais-argentina/justicia-servicio-justicia-servicios/>

Antelava, N. (Jueves de abril de 2012). El país que esteriliza a sus mujeres en secreto. Obtenido de http://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/04/120412_esterilizaciones_forzadas_uzbekistan_adz.shtml

AVN. (2016). Defensa Pública atendió en 2016 a más de 15.000 ciudadanos. Venezuela. Obtenido de <http://www.avn.info.ve/contenido/defensor%C3%ADa-p%C3%ABlica-atendi%C3%B3-2016-m%C3%A1s-15000-ciudadanos>

Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios. Mexico: Universidad Autónoma de México.

Camisón, C. (2006). Gestión de la Calidad. Madrid: Pearson Educación.

Chávez, E., & Erika, Z. (2015). El acceso a ala justicia de los sectores pobres a propósito de los consultorios Jurídicos gratuitos PUCP y la recoleta de prosode. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú.

Chiesa, C. (2009). Las cinco piramides del Marketing relacional. España: Deustro.

- Esteban, M. (2009). Análisis estratégico de la calidad en los servicios jurídicos.: Universidad Ramon Llull. Barcelona. España
- Farfán, C. (2015). La gestión del servicio como propuesto de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gosso, F. (2010). Hiper Satisfacción. Panorama Editorial.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la Satisfacción del usuario. Mexico: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB).
- Humanos, M. d. (2016). Obtenido de Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.: <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1031>
- Ibarra, C., & Nieto, M. (agosto de 2016). Defensa Pública. <http://www.defensoria.poderjudicial.gob.ni/revista/revista11.pdf>. Obtenido de Defensa Pública. Recuperado de: <http://www.defensoria.poderjudicial.gob.ni/revista/revista11.pdf>
- Kotler, P. (2010). Fundamentos de Marketing. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Marketing versión para latinoamerica. Mexico: Person Prentice Hall.
- Lota, M. (2014). Satisfacción del cliente del servicio de defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada. Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Mariño, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario queasiste a la consulta en el departamento Médico del

Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Quito, Ecuador:
Universidad Central del Ecuador.

Ministerio de, S. (2011). Satisfacción del usuario. Lima: Dirección de Calidad
en Salud.

Oficina General de Información Estadística y Estudios Socioeconomicos.
(2013). Encuesta a los usuarios de los servicios de Defensa Pública
del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. LIMA.

Peresson, L. (2007). Sistema de Gestión de la Calidad con el enfoque al
cliente. España: Universidad de Valladolid.

PNUD. (2005). Manual de defensoría penal pública para américa latina y el
caribe. Perú: CEJA.

Poder Judicial (2014). "Satisfacción de los usuarios en la solución de los
conflictos". (Artículo de investigación). Perú.

Rey, C. (2016). La satisfacción del usuario. Barcelona: Universidad de
Barcelona.

Ricse, G. (2014). El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-
oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de Lima,
de las mujeres asalariadas víctimas del VCM en relaciones de pareja
durante el año 2014. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Sanchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una
institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Mexico:
Universidad Autónoma Nuevo León.

Sistema Peruano de Información Jurídica. (2009). Ley del servicio de
defensa pública - Ley N° 29360. Lima: MINJUS.

Suárez, N. (2008). Evaluación de la satisfacción de los usuarios. La Habana-Cuba: Revista Cubana de Salud Pública.

Valderrama, S.(2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. . Lima: San Marcos E.I.R.L editor.

Villafaña, R. (2001). Evaluación de calidad de servicio con serqual. Mexico: Itson.

Vizcardo, J. (2017). Obtenido de El Pueblo el diario:
<http://elpueblo.com.pe/noticia/opinion/la-defensa-publica-en-el-peru>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.”

Autor: Br. Janet Rosario Álvarez Valdivia

| Problema | Hipótesis | Objetivo | Aspectos teóricos |
|---|--|--|--|
| <p>General ¿Qué relación existe entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?</p> <p>Objetivos específicos ¿Cuál es el nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?</p> | <p>H₁= Existe relación directa entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016</p> <p>H₀ = No existe relación directa entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016. Específicas</p> <p>H1= El nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es regular</p> <p>H0= El nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es inadecuado.</p> | <p>General Determinar la relación entre defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de gestión de la defensa pública penal en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.</p> | <p>Defensa pública penal MINJUS (2017), Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. También brinda servicios de defensa en establecimientos penitenciarios. (p. 4)</p> <p>Satisfacción de los usuarios Suárez, N. (2008), menciona que la satisfacción de los usuarios se puede conseguir de forma inmediata o indirectamente. Con la evaluación inmediata se obtiene el discernimiento del usuario acerca del rendimiento laboral de sus requisitos por parte de la institución. Con la medición indirecta se obtiene información referente al acatamiento de los requisitos propuesto por el usuario. En el servicio al usuario se consideran las siguientes acciones. La hora de entrega, la administración de expectativas y la calidad percibida.</p> |

| <p>¿Qué relación existe entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016?</p> | <p>H1= El nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es alto. H0= El nivel de satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 es bajo.</p> <p>H1= Existe relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016. H0= No existe relación entre las dimensiones de la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------------|-----------------------------------|--|-------------|-----------------------|------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|---------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|--|---|
| <p>Diseño de investigación</p> | <p>Variables de estudio</p> | | <p>Población y muestra</p> | <p>Instrumentos de recolección de datos</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>correlacional</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="506 1086 741 1118">Variable I</th> <th data-bbox="741 1086 981 1118">Dimensiones</th> <th data-bbox="981 1086 1400 1118">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="506 1118 741 1214" rowspan="3">Defensa pública penal</td> <td data-bbox="741 1118 981 1214" rowspan="3">Procesados</td> <td data-bbox="981 1118 1400 1150">Presunción de inocencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 1150 1400 1182">Prueba de culpabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 1182 1400 1214">Seguimiento de casos judiciales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="506 1214 741 1345" rowspan="4">Personas privadas de libertad</td> <td data-bbox="741 1214 981 1246" rowspan="4"></td> <td data-bbox="981 1214 1400 1246">Beneficios penitenciarios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 1246 1400 1278">Cumplimiento de sentencias</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 1278 1400 1310">Rehabilitaciones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="981 1310 1400 1345">Derecho de gracia</td> </tr> </tbody> </table> | | Variable I | Dimensiones | Indicadores | Defensa pública penal | Procesados | Presunción de inocencia | Prueba de culpabilidad | Seguimiento de casos judiciales | Personas privadas de libertad | | Beneficios penitenciarios | Cumplimiento de sentencias | Rehabilitaciones | Derecho de gracia | <p>Población. Valderrama, S. (2016), Es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio, en cada una de las unidades del universo. Es decir, es el conjunto de valores que cada variable toma en las unidades que conforman el</p> | <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> |
| Variable I | Dimensiones | Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Defensa pública penal | Procesados | Presunción de inocencia | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Prueba de culpabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Seguimiento de casos judiciales | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personas privadas de libertad | | Beneficios penitenciarios | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Cumplimiento de sentencias | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Rehabilitaciones | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Derecho de gracia | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Variable I | Dimensiones | Indicadores | |
|---------------------------------|--------------------------------|--|--|
| Satisfacción del usuario | Confiabilidad. | Desempeño en su función Puntualidad. | <p>universo. (p. 182), para la investigación se tomó en consideración a los usuarios que diariamente visitan la institución por casos penales con acceso al servicio de justicia sede Tarapoto, con 256 usuarios.</p> <p>Muestra: Valderrama, S. (2016), Es un subconjunto representativo de una población. Siendo 96 usuarios la muestra tomada para la investigación. (p.184)</p> |
| | Receptividad. | Disponibilidad. Prontitud de los trabajos Oportunidad de llegar a las personas. | |
| | Competencia. | Habilidad. Conocimientos. | |
| | Accesibilidad. | Facilidad a los servicios. | |
| | Cortesía. | Amabilidad. Fineza. Amistad. | |
| | Comunicación | Escuchar. Informar. Lenguaje entendible. | |
| | Credibilidad. | Honestidad. Lealtad. Dignidad. | |
| | Seguridad. | Libres de peligro. Libres de dudas. Libres de apuros. | |
| | Entender y conocer al usuario. | Estudiar al usuario. Conocer las necesidades del usuario. | |
| | Aspecto tangible del servicio. | Apariencia personal. Condiciones del lugar. Herramientas Utensilios. Equipos. Privacidad del usuario. | |

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para la variable defensa pública penal

A continuación, se presenta las siguientes preguntas en donde usted marcará en escalas del 1 al 5 donde 1:

- Totalmente de acuerdo (5)
 De acuerdo (4)
 Indiferente (3)
 En desacuerdo (2)
 Totalmente en desacuerdo (1)

| Ítem | Dimensiones | Escala | | | | |
|-------------|---|--------|---|---|---|---|
| | Procesados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El defensor público tiene conocimiento de los procesos a desarrollar en defensa de los derechos. | | | | | |
| 2 | Los documentos necesarios son recopilados rápidamente a fin de no prolongar los procesos. | | | | | |
| 3 | Se efectúa correctos procesos de diligencia. | | | | | |
| 4 | La recopilación de las pruebas de culpabilidad son fidedignas | | | | | |
| 5 | Considero que el defensor público sostiene los argumentos necesarios para su defendido. | | | | | |
| 6 | Considero que el defensor público efectúa un análisis exhaustivo de los sucesos para demostrar la culpabilidad. | | | | | |
| 7 | El defensor público no se limita a la búsqueda de información. | | | | | |
| 8 | El defensor público hace uso de diferentes mecanismos para obtener los datos necesarios | | | | | |
| 9 | El defensor público plantea diferentes estrategias para las audiencias con el fin de demostrar la inocencia. | | | | | |
| 10 | El defensor público realiza la revisión de la normativa vigente para la defensa de casos. | | | | | |
| Ítem | Personas privadas de libertad | | | | | |
| 11 | Los procesos de beneficios penitenciarios son muy extensos. | | | | | |
| 12 | Las sentencias se efectúan con la rapidez necesaria | | | | | |
| 13 | Las decisiones de rehabilitación se efectúan de manera oportuna. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Los procesos de defensa pública son efectuados eficientemente. | | | | | |
| 15 | El defensor público brinda información oportuna. | | | | | |
| 16 | La documentación necesaria para la obtención de beneficios penitenciarios es presentada en los tiempos oportunos. | | | | | |
| 17 | El defensor público muestra su disposición de ayuda en todo el proceso | | | | | |
| 18 | El defensor público conoce a detalle los casos judiciales de cada uno de sus defendidos. | | | | | |
| 19 | El defensor público mantiene severidad en cada uno de los procesos de defensa. | | | | | |
| 20 | El defensor público elabora planes de contingencia. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable satisfacción del usuario

Buenos días/tardes sr. (a):

A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Indiferente (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

| Ítem | Dimensiones | Escala | | | | |
|------|---|--------|---|---|---|---|
| | Confiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal desempeña eficientemente sus funciones. | | | | | |
| 2 | El personal llega en el momento indicado para la audiencia. | | | | | |
| 3 | El personal llega puntualmente al establecimiento. | | | | | |
| Ítem | Receptividad | | | | | |
| 4 | El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario. | | | | | |
| 5 | La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples. | | | | | |
| 6 | En la institución los documentos son entregados con prontitud. | | | | | |
| Ítem | Competencia | | | | | |
| 7 | El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones | | | | | |
| 8 | El personal tiene el conocimiento necesarios de cada proceso legal a efectuar. | | | | | |
| 9 | El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad. | | | | | |
| Ítem | Accesibilidad | | | | | |
| 10 | La institución brinda información precisa en cuanto la requiero. | | | | | |
| 11 | La institución brinda sin ninguna dificultad la información requerida. | | | | | |
| 12 | Estoy satisfecho con la información brindada acerca del proceso a seguir. | | | | | |
| Ítem | Cortesía | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------|---|--|--|--|--|--|
| 13 | El personal es amable. | | | | | |
| 14 | Los colaboradores de la institución brinda los servicios de la mejor manera | | | | | |
| 15 | El personal se muestra atento | | | | | |
| Ítem | Comunicación | | | | | |
| 16 | El personal escucha toda la audiencia. | | | | | |
| 17 | El personal informa rápidamente los resultados efectuados en cada proceso. | | | | | |
| 18 | Los colaboradores se expresan con precisión. | | | | | |
| Ítem | Credibilidad | | | | | |
| 19 | El personal es honesto en cada proceso de los servicios de defensa pública. | | | | | |
| 20 | El personal se mantiene leal a sus principios. | | | | | |
| 21 | El colaborador es digno de mantener su puesto dentro de la institución. | | | | | |
| Ítem | Seguridad | | | | | |
| 22 | La solución de los conflictos brinda seguridad. | | | | | |
| 23 | Me siento seguro dentro de la institución. | | | | | |
| 24 | El personal despeja las dudas oportunamente. | | | | | |
| Ítem | Entender y conocer al usuario | | | | | |
| 25 | El personal conoce las necesidades del usuario | | | | | |
| 26 | El personal es empático con el sufrimiento del usuario. | | | | | |
| 27 | El personal analiza los escenarios en que se efectúan los problemas a resolver. | | | | | |
| Ítem | Aspecto tangible del servicio | | | | | |
| 28 | La institución cuenta con tecnología actualizada | | | | | |
| 29 | La información es privada y no existe filtración de datos a agentes externos. | | | | | |
| 30 | El personal posee herramientas que facilitan la accesibilidad del servicio | | | | | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|--|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Neyra Cruz Carmela | Defensa Pública Sede Tarapoto | Magíster en Gestión Pública | Janet Rosario Álvarez Valdivia |
| TITULO: "Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016" | | | |
| INSTRUMENTO: Encuesta sobre Defensa Pública Penal | | | |

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| METODOLOGÍA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | | X |
| Subtotal | | | | | 16 | 30 |
| Total | | 46 | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Se verifica que el Instrumento de Enuesta es aplicable
a los usuarios Sobre Defensa Pública Penal.

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto, 15 de febrero del 2017



Mg. Neyra Cruz Carmeli
D.N.I. 43921467

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|--|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Neyra Cruz Carmela | Defensa Pública Sede Tarapoto | Magíster en Gestión Pública | Janet Rosario Álvarez Valdivia |
| TÍTULO: "Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016" | | | |
| INSTRUMENTO: Encuesta sobre satisfacción de los usuarios | | | |

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

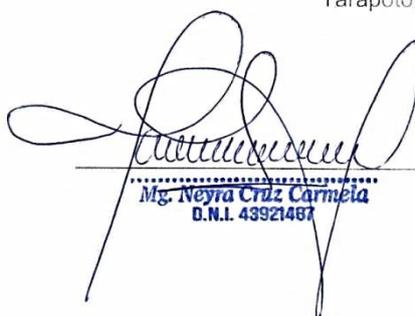
| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | X | |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 20 | 25 |
| Total | | 45 | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Se Verifica que el Instrumento de Encuesta es aplicable a los usuarios para medir la satisfacción

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto, 15 de febrero del 2017



Mg. Neyra Cruz Carmela
D.N.I. 43921487

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|--|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Taco Camasca Dania | Defensa Pública Mayabamba | Magíster en Gestión Pública | Janet Rosario Álvarez Valdivia |
| TÍTULO: "Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016" | | | |
| INSTRUMENTO: Encuesta sobre Defensa Pública Penal | | | |

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| METODOLOGÍA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | X | |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | | X |
| Subtotal | | | | | 24 | 20 |
| Total | | 44 | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Que el Instrumento de Encuesta que aplicará la
investigadora se encuentra bien elaborado y se
fácil aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto, 15 de febrero del 2017


.....
Mg. Danila Taco Camasca
DNI: 40805684

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Taco Camasca Danila | Defensa Pública Sede Moyobamba | Magíster en Gestión Pública | Janet Rosario Álvarez Valdivia |
| TITULO: "Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016" | | | |
| INSTRUMENTO: Encuesta sobre satisfacción de los usuarios | | | |

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|----|----|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | | X |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| METODOLOGÍA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | X | |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | | X |
| Subtotal | | | | | 20 | 25 |
| Total | | 45 | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Que el Instrumento de Encuesta que aplicaron los
investigadores se encuentra bien elaborado y de
fácil aplicación

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto, 15 de febrero del 2017


.....
Mg. Danila Tacco Camasca
DNI: 40805584

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|--|---|---------------------------|-----------------------------------|
| Ramírez García Gustavo | I.E. Miguel Chuquisengo / EPG / UCV / UAP | Doctor en Educación | Alvarez Valdivia Janet Rosario |
| TITULO: Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 | | | |
| Instrumento Cuestionario de Defensa pública penal | | | |

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |

| | | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|----|---|
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | X | |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 36 | 5 |
| Total | | | | | 41 | |

III. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento es aplicable

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN



 Sr. Esteban Ramírez García
 DNI. 01109463

Tarapoto, 15 de febrero del 2017

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y Nombre del Experto | Institución donde labora | Grado académico | Autor del Instrumento |
|--|---|---------------------------|-----------------------------------|
| Ramirez Garcia Gustavo | I.E. Miguel Chuquisengo / EPG /UCV /UAP | Doctor en Educación | Alvarez Valdivia Janet Rosario |
| TITULO: Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016 | | | |
| Instrumento Cuestionario de satisfacción de los usuarios | | | |

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización Lógica. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | Basado en los aspectos teóricos científicos. | | | | X | |

| | | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|----|----|
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico. | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado. | | | | X | |
| Subtotal | | | | | 36 | 5 |
| Total | | | | | | 41 |

III. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento es aplicable

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

Tarapoto, 15 de febrero del 2017

Alfa de Cronbach

Defensa Pública Penal

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

| Estadísticos de fiabilidad | | |
|----------------------------|----|----------------|
| Alfa de Cronbach | de | N de elementos |
| ,640 | | 20 |

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00001 | 54,75 | 95,987 | -,054 | ,655 |
| VAR00002 | 54,75 | 84,513 | ,383 | ,609 |
| VAR00003 | 54,90 | 80,095 | ,480 | ,592 |
| VAR00004 | 54,10 | 92,726 | ,052 | ,649 |
| VAR00005 | 54,75 | 95,987 | -,054 | ,655 |
| VAR00006 | 54,75 | 84,513 | ,383 | ,609 |
| VAR00007 | 54,90 | 80,095 | ,480 | ,592 |
| VAR00008 | 54,10 | 92,726 | ,052 | ,649 |
| VAR00009 | 54,75 | 95,987 | -,054 | ,655 |
| VAR00010 | 54,75 | 84,513 | ,383 | ,609 |
| VAR00011 | 54,90 | 80,095 | ,480 | ,592 |
| VAR00012 | 54,10 | 92,726 | ,052 | ,649 |
| VAR00013 | 54,75 | 95,987 | -,054 | ,655 |
| VAR00014 | 54,75 | 84,513 | ,383 | ,609 |
| VAR00015 | 54,90 | 80,095 | ,480 | ,592 |
| VAR00016 | 54,10 | 92,726 | ,052 | ,649 |
| VAR00017 | 54,75 | 95,987 | -,054 | ,655 |
| VAR00018 | 54,75 | 84,513 | ,383 | ,609 |
| VAR00019 | 54,90 | 80,095 | ,480 | ,592 |
| VAR00020 | 54,10 | 92,726 | ,052 | ,649 |

Defensa Pública Penal

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,860 | 30 |

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|----------|--|---|--------------------------------------|--|
| VAR00022 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |
| VAR00023 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |
| VAR00024 | 84,80 | 343,537 | ,374 | ,856 |
| VAR00025 | 84,70 | 334,432 | ,449 | ,854 |
| VAR00026 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |
| VAR00027 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |
| VAR00028 | 84,80 | 343,537 | ,374 | ,856 |
| VAR00029 | 84,70 | 334,432 | ,449 | ,854 |
| VAR00030 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |
| VAR00031 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |
| VAR00032 | 84,80 | 343,537 | ,374 | ,856 |
| VAR00033 | 84,70 | 334,432 | ,449 | ,854 |
| VAR00034 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |
| VAR00035 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |
| VAR00036 | 84,80 | 343,537 | ,374 | ,856 |
| VAR00037 | 84,70 | 334,432 | ,449 | ,854 |
| VAR00038 | 84,70 | 377,168 | -,273 | ,873 |
| VAR00039 | 84,95 | 369,524 | -,143 | ,870 |
| VAR00040 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |
| VAR00041 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |
| VAR00042 | 84,80 | 343,537 | ,374 | ,856 |
| VAR00043 | 84,70 | 334,432 | ,449 | ,854 |
| VAR00044 | 84,20 | 359,853 | ,020 | ,866 |
| VAR00045 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |

| | | | | |
|----------|-------|---------|-------|------|
| VAR00046 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |
| VAR00047 | 84,80 | 343,537 | ,374 | ,856 |
| VAR00048 | 84,70 | 334,432 | ,449 | ,854 |
| VAR00049 | 85,15 | 362,345 | -,009 | ,865 |
| VAR00050 | 84,60 | 332,674 | ,598 | ,850 |
| VAR00051 | 84,60 | 339,621 | ,422 | ,855 |

Archivos fotográficos
Encuesta aplicadas a los usuarios del servicio penal







PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Viceministerio
de Derechos Humanos
y Acceso a la Justicia

Dirección General
de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia

"Año del Buen Servicio al ciudadano"

Moyobamba, 16 de Mayo del 2017

Srta. Abg. Janet Rosario Álvarez Valdivia
Estudiante Postgrado en Gestión Pública UCV – Tarapoto.
TARAPOTO.-

Asunto : AUTORIZACION PARA APLICACION DE ENCUESTAS A LOS
USUARIOS DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL DE LA
DEFENSA PUBLICA SEDE TARAPOTO.

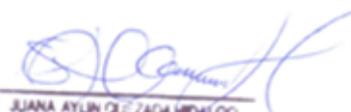
Referencia : Carta sobre solicitud para autorización de aplicación de encuestas
de fecha 15 de mayo del 2017

De mi especial consideración.

Me permito llegar a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de San Martín y en virtud al documento de la referencia, **AUTORIZO** a usted la aplicación de encuestas a los usuarios y patrocinados que solicitan el servicio de Defensa Penal en la Defensa Pública de la sede Tarapoto, sobre temas relacionados al referido servicio, con la finalidad de brindarle las facilidades correspondientes para el estudio de investigación que usted viene realizando en pro de su desarrollo profesional.

Sin otro particular, me despido de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



JUANA AYLIN QUISADA HIDALGO
Directora Distrital
Dirección Distrital de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia San Martín
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

cc. Arch
JAQH/ Directora Distrital
mlr/Asist

Dirección Distrital de Defensa Pública
Esq. Prolongación Damascón Nájara con
Jr. Cañamarca - Moyobamba

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

%

 **scb2e1e27b268cc99.jimcontent.com**

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo, **Janet Rosario Alvares Valdivia**, identificado con DNI (X) N° 10325955, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016, en el repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, ley sobre Derecho de autor, Art. 23 y Art. 33.

Observaciones:


FIRMA
DNI: 10325955
FECHA: 28-08-2018

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Gustavo Ramírez García, asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante: **Janet Rosario Álvarez Valdivia**, titulada: **“Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin con fecha de entrega 28- 11- 2017.

El suscrito analizó 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 por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 28 de Noviembre de 2017.



Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Janet Rosario Alvarez Valdivia

ASESOR:

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los doce días del mes de setiembre del año dos mil diecisiete, siendo las 12:25 p.m., en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°479-2017/DPG-UCV-FT.**

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Defensa Pública Penal y Satisfacción de los Usuarios en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Sede Tarapoto Año 2016**" de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, PROMO 2016-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Álvarez Valdivia Janet Rosario**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Secretario : Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo
Vocal : Dr. Gustavo Ramírez García

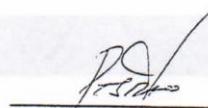
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobada por Unanimidad (12) la Sustentación de la Tesis. Siendo las 12:25 p.m. se dio por concluido el presente acto firmado:



PRESIDENTE
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas



SECRETARIO
Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo



VOCAL
Dr. Gustavo Ramírez García