



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Factores que limitan el seguimiento de juicios por alimentos de los
defensores públicos, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Guevara Caicedo, Jose Manuel (ORCID:0000-0003-0888-5184)

ASESOR:

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián (ORCID:000-0002-0099-7694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a nuestro creador por su infinita misericordia.

A toda mi familia que siempre está conmigo, en todo momento.

A mis compañeros de estudios, por haberme apoyado en este objetivo tan importante.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la Maestría, por las enseñanzas impartidas.

A mi asesora de desarrollo del proyecto de investigación Dra. Doris Fuster Guillén, por su paciencia y dedicación en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	lii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Diseño de investigación	11
3.2 Operacionalización de variables	11
3.3. Población y muestra	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	12
3.6. Método de Análisis	12
3.7 Aspectos éticos	13
IV: RESULTADOS	14
V: DISCUSIÓN	26
VI: CONCLUSIONES	27
VII: RECOMENDACIONES	28
VIII: REFERENCIAS	29
IX: ANEXOS	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Validez de los instrumentos	63
Anexo 3: Instrumentos	68
Anexo 4: Autorización de la institucion	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Factores que limitan el seguimiento	14
Tabla 2	Dimensión Laboral	15
Tabla 3:	Dimension logistico	16
Tabla 4:	Factor externo	17
Tabla 5:	Factor personal	18
Tabla 6:	Factor economico	19
Tabla 7:	Prueba de Normalidad	20
Tabla 08:	Coeficientes de la regresión logística de los factores que limitan el seguimiento	21
Tabla 09:	Coeficientes de la regresión logística del factor laboral	22
Tabla 10:	Coeficientes de la regresión logística del factor logistico	23
Tabla 11:	Coeficientes de la regresión logística del factor externo	24
Tabla 12:	Coeficientes de la regresión logística del factor personal	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Factores que limitan el seguimiento	14
Figura 2:	Dimensión Laboral	15
Figura 3:	Dimension logistico	16
Figura 4:	Factor externo	17
Figura 5:	Factor personal	18
Figura 6:	Factor economico	19

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Factores que limitan el seguimiento de juicios por alimentos de los defensores públicos 2018; tiene por objetivo el determinar el factor preponderante que limita el correcto seguimiento de los juicios por alimentos, por parte de los defensores públicos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año lectivo del 2018, en favor del público usuario de ese servicio.

El tipo de investigación es descriptiva explicativa, no experimental y de enfoque cuantitativo; utilizando la técnica de la encuesta y los instrumentos de recolección de datos, fue un cuestionario, el cual fue validado por el juicio de tres expertos y para la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el alfa de crombach; arrojando 0.926, para la variable Factores que limitan el seguimiento de juicios por alimentos de los defensores públicos 2018.

En la presente investigación, se concluyó que no existen diferencias en los indicadores de la dimensión Factor laboral en el seguimiento de los juicios de alimentos en la unidad de estudio. A la luz e los resultados, el indicador promueve el Factor Logístico (B=23,297), presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la dmensión seguimiento de juiciode alimentos, en la entidad objeto de estudio.

Por otro lado se concluyó que, no existen diferencias en el Factor logístico en el seguimiento de los juicios de alimentos en la unidad de estudio. Es así que el indicador Falta de Personal (B=21,979), presenta mayor coeficiente y por ende se denota, que existen más factores en ese aspecto, que limitan el seguimiento de juicios por alimentos de los defensores públicos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2108.

Palabras clave: Factores, limitantes, gestión, pública

Abstract

The present research work entitled: "Factors that limit follow-up of trials for food of public defenders 2018; Its objective is to determine the preponderant factor that limits the proper follow-up of food trials, by public defenders of the Ministry of Justice and Human Rights in the school year of 2018, in favor of the public user of that service.

The type of research is explanatory descriptive, non-experimental and quantitative; Using the survey technique and the data collection instruments, it was a questionnaire, which was validated by the judgment of three experts and for the reliability of the instruments, the cronbach alpha was used; throwing 0.926, for the variable Factors that limit the follow-up of food trials of public defenders 2018

In the present investigation, it was concluded that there are no differences in the indicators of the Labor Factor dimension in the follow-up of food trials in the study unit. In light of the results, the indicator promotes the Logistic Factor (B = 23,297), presents a higher coefficient and therefore contributes more to the monitoring of food judgment, in the entity under study.

On the other hand, it was concluded that there are no differences in the logistic factor in the follow-up of food trials in the study unit. Thus, the indicator Lack of Personnel (B = 21,979), presents a higher coefficient and therefore denotes that there are more factors in this aspect, which limit the follow-up of trials for food of public defenders of the Ministry of Justice and Human Rights 2108.

Keywords: Factors, constraints, public management

I. INTRODUCCIÓN

Según el Código del Proceso Civil (1993), en sus artículos cuarto y quinto, establecen que todas las partes en juicio en ambas partes del demandante y al lado de sus defensores deben adecuar su conducta a los deberes de veracidad, probidad, lealtad y buena fe; procurando que en el desarrollo de un juicio, ocurra en el menor número de actos procesales; es decir aplicando los principios de iniciativa y conducta procesal, así como de celeridad procesal, situación que nos ocupa en la presente investigación.

En la actualidad, el sistema nacional de justicia, si bien es cierto ha mejorado ostensiblemente en los últimos años, también lo es que se siguen presentando serios problemas y elementos que limitan que un defensor público, mantenga un correcto y adecuado seguimiento de los juicios por alimentos en los diversos órganos jurisdiccionales.

Entre estos factores tenemos el factor laboral, que viene a ser la carga laboral que afronta el defensor público y que se ve incrementado día a día, toda vez que el servicio que brinda es un servicio completamente gratuito y para personas de escasos recursos económicos y en situación de vulnerabilidad, ello aunado con la falta de defensores públicos y gran demanda por acceder al servicio, que por ser completamente gratuito, tiene gran demanda entre el público usuario, que no cuenta con los recursos para realizar un contrato de los servicios de un abogado privado.

El segundo elemento advertido es el Factor Logístico, el mismo que está compuesto por una sala compuesta por muebles para la atención de los usuarios.

El tercer elemento aplicado en la presente investigación, es el factor externo, que no es otra cosa que la cooperación interinstitucional que debe primar entre los entes que conforman el aparato estatal, normado como principio de unidad de la actuación de la administración pública en su conjunto;

El cuarto factor es el factor Los factores personales son aquellos que es el propio usuario los ofrece con el fin de limitar el correcto seguimiento de sus propios juicios de alimentos; toda vez que, por motivos diversos, entre ellos los laborales, no acuden a las oficinas de los defensores públicos a preguntar sobre sus causas, las mismas que por los motivos anotados, el defensor público, tampoco efectúa un seguimiento adecuado del mismo, no teniendo un cabal conocimiento del mismo y por otro lado frustrando muchas veces, las diferentes audiencias programadas.

Por ultimo, el quinto elemento es el factor economico, el mismo que se traduce en la intervención del Curador Procesal, que viene a ser un Abogado nombrado por el Juez a pedido del interesado, que interviene en el proceso con su representante legal

En España y Colombia, este problema si bien es cierto continua, por la afluencia masiva de público usuario, también lo es que ha mejorado muchísimo con la implantación de políticas públicas conducentes a optimizar el presupuesto público y priorizar las necesidades del aparato judicial, sobre todo en la población de bajos recursos económicos y en situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta también el grado de desarrollo en que se encuentra sus economías, toda vez que es el eje fundamental de toda mejora en una correcta administración de justicia.

Por otro lado, debido a la implementación en diferentes lugares de nuestro país (con excepción de Lima Metropolitana, Lima Este y Lima Sur), del nuevo código procesal penal, las copias certificadas enviadas por el Ministerio Público hacia los órganos jurisdiccionales, denunciando por Omisión a la Asistencia Familiar (juicio de alimentos), es ahora más agil y rápido, toda vez que se cita al obligado a un control, de acusación a fin de determinar el saneamiento del proceso y establecer el monto del obligado. Sin embargo en el Juzgado de paz Letrado, se sigue con el inconveniente de la excesiva carga procesal, que indirectamente afecta la atención de los usuarios de la defensa pública, toda vez que ellos sufren el embalse de esa alta carga procesal, que aunada con la falta de implementación de políticas en el ámbito logístico, no se desarrolla con normalidad un correcto seguimiento de juicios por alimentos, por parte de los Defensores Públicos.

Ahora bien, en la Dirección de Lima Este, el ámbito de aplicación, se advierte estos dos componentes que limitan el normal seguimiento de los juicios por alimentos por parte de los Defensores públicos, uno por la masiva concurrencia de justiciables a los órganos jurisdiccionales y otro, por que en Lima Este (distrito que nos compete) aún no se ha implementado el código procesal penal, en suma se advierte un entrapamiento en la fluidez del llevado de la carpeta defensorial en el sentido de que muchas veces no se llegan a terminar, es decir se quedan inconclusas, esto arroja como resultado que el sistema de seguimiento de casos, reporte atraso del caso con letras rojas, originando llamadas de atención no solo al Defensor Público sino también al Director Distrital, su jefe inmediato superior, por el atraso.

II. MARCO TEÓRICO

Recolectando los antecedentes que den sustento a mi investigación encontré: Viscarra (2017) objetivo evidenciar que la acumulación de pensiones alimenticias en niños en desamparo, metodología de investigación siguió el método dogmático histórico y teleológico de acuerdo al enfoque de Robert Alexy sobre teoría general de derechos humanos y utilizando un diseño interpretativo transversal trabajándose con el universo de casos resueltos por la unidad de la familia, mujer, niñez y adolescencia con sede en la parroquia de Ñaquito en el año 2016. La investigación llegó a la conclusión de que el código orgánico de la niñez y la adolescencia de Ecuador no garantiza el derecho a la defensa, ni el derecho de contradicción de la parte demandada en el proceso por pensión de alimentos.

Por otro lado, Terán (2017), su objetivo evaluar los procesos alimneticios, es un estudio bibliográfico, documental, linkográfico y de observación, siguiendo el enfoque de Robert Alexy sobre teoría general de derechos humanos y utilizando un diseño no experimental transversal con una muestra de 15 funcionarios judiciales y 20 usuarios. La investigación llegó a la conclusión de que la voluntad de los mediados conlleva el riesgo de establecer acuerdos al margen del derecho del menor y que la seguridad jurídica se resquebraja por falta de una adecuada normatividad.

Terán (2016), procedimiento para la realización de audiencias de mediación en conflictos por pensión alimenticia para nietos , estudio analítico, concluyo que el interés superior del niño es fundamental pero no absoluto por lo que se debe aplicar con ponderación, siendo la mediación un mecanismo adecuado para un proceso reflexivo que se verá reforzado con la capacitación de los operadores de justicia.

A nivel nacional, Pineda (2017), identifiqué su objetivo en la tutoría e incumplimiento del derecho alimentario , Callao 2016. Es de enfoque cuantitativo participaron 46 abogados. Se concluyó que las familias cuando se separan se olvidan de lo básico para los niños.

Hilares (2016), su objetivo identificar omisión a la asistencia familiar y la violencia familiar , SJM. Estudio cuantitativa y observacional, participaron 30 familias, se encontró que la asistencia familiar es paupérrima, la violencia familiar es alta en estos

lugares.recomendacion

Amanqui (2017) Se planteó el incumplimiento de la obligación alimentaria y la falta oportuna de los alimentos. La investigación fue de tipo aplicada, ya que se dirigió a resolver problemas de carácter legal de incumplimiento de obligación alimentaria. En los resultados se encontró que la demora en el trámite por juicio de alimentos, los más perjudicados son los niños.

Palomino (2014), objetivo observar la necesidad por la demora del proceso de alimentos, para conseguir una mayor eficacia en el cumplimiento alimentario en nuestro país. Estudio documental. Existe falencias en el proceso debido al tiempo y a la demanda de la población.

A nivel del marco teórico los Factores que limitan el seguimiento de juicios por alimentos de los defensores públicos, 2018. Según el Código Procesal Civil (1993), establece que uno de los principios procesales es el de celeridad procesal, es decir la forma más expeditiva que debe ser tratada una causa, cualquiera sea su materia; sin embargo, existen factores que limitan ese normal desarrollo del proceso; factores, que vienen a ser aquellas circunstancias y vicisitudes por las que atraviesan los Defensores Públicos de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; para efectuar un correcto seguimiento de juicios por alimentos por los de los defensores públicos indicados; entre estos factores, tenemos el factor laboral, el factor logístico, el factor externo, el factor personal y el factor económico.

Los principios que podemos enunciar de Juicios de Alimentos, son los principios aplicables al Derecho Procesal, entre los fundamentales tenemos el Principio del Debido Proceso, Principio de Celeridad, Principio de Probidad y Buena Fe. El principio del debido Proceso, es el que se tiene que tener en cuenta al momento de efectuar los actos procesales, a fin de no caer en defensa tendenciosa, oscura y de mala fe; es decir actuar con la debida rectitud, aplicando en todo momento las herramientas y mecanismos procesales que nos franquea la ley, para Gil (2006) está conformado por requisitos que deben observarse necesariamente en las instancias procesales con la finalidad de que las personas estén en condiciones de hacer valer

adecuadamente sus derechos ante cualquier situación que pueda afectarlas, siendo por tanto un límite a la actividad estatal.

En cuanto al Principio de Celeridad, podemos afirmar que, es una consecuencia del debido proceso, es decir, que al actuar con rectitud dentro de un proceso de Alimentos, por ejemplo, no interpondremos acciones dilatorias que alarguen innecesariamente un correcto juicio de alimentos que puedan perjudicar a las partes y sobre todo a los menores alimentistas.

Principio de Probidad y Buena Fe.- al igual que el de celeridad, viene a hacer una consecuencia del buen manejo de un juicio de alimentos, en esta ocasión se advierte un correcto empleo de los mecanismos legales para articular una correcta estrategia de defensa legal.

Los Factores que limitan el seguimiento de juicios por alimentos debido al Factor Laboral. Según Lamata (1998), es la carga laboral exige la ejecución de un esfuerzo físico y mental.

Es así que el factor laboral, viene a ser la excesiva carga procesal que soporta el defensor público traducido en la atención al público usuario en todas sus formas, ocupando la mayor parte del tiempo del letrado indicado, el mismo que sin perjuicio de su labor de atención al público, tiene que confeccionar demandas, absolver consultas, preparar escritos y asistir a las diversas audiencias ordenadas por el órgano jurisdiccional, tiene que elaborar todo el aparato administrativo que dichas atenciones depara, extendiéndose largas jornadas laborables, muy por encima de su horario habitual.

Para Chiavenato (2009) es complicado separar el desempeño de las personas del desempeño de las organizaciones. Pues las organizaciones actúan por medio de las personas que la conforman y que deciden en su nombre. El nombre que las personas reciben en la organización permite conocer el nivel de importancia que tienen dentro de ellas.

Los Defensores Públicos, se encuentran íntimamente ligados a la institución y cada uno de ellos demuestra toda su competencia. Gonzales (2007) definió la carga de incremento laboral como los requerimientos físicos y exigencias mentales de los puestos de trabajo. Por otro lado, Llaneza (2009) indicó que todo esto se ven afectados por las demandas físicas y mentales.

Dimensionando la Excesiva carga laboral, es en número mayor al que puede absolver en consultas y/o en brindar patrocinio, de ser el caso; toda vez que por el déficit económico por el que atraviesa el país, es materialmente imposible la contratación.

Falta de Defensores Públicos.- En este contexto es público y notorio la falta de contratación de colaboradores públicos en estos últimos años, en general y de Defensores Públicos en particular, ello se debió a la grave crisis económica por la que atraviesa el país, que no permite agrandar incrementar el gasto público, en lo que ha remuneraciones se refiere; ocasionando que los Defensores Públicos no se den abasto para atender la gran demanda que depara el público usuario en lo que respecta al seguimiento de juicios de alimentos.

No se cuenta con personal que efectúe visita a usuarios que viven alejados.- En este caso, no existe personal administrativo para efectuar visitas domiciliarias a usuarios que no cuenten con ningún medio de comunicación y que se le tenga que ir a avisar sobre las actuaciones judiciales y sobre todo de las respectivas audiencias, cayendo sus casos muchas veces en abandono por parte de comunicación sobre el seguimiento de sus juicios de alimentos.

Aumento de casos de alimentos sustancialmente.-

En los últimos años, los juicios de alimentos han alcanzado cifras astronómicas, tan es así que, según el departamento de estadística de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, viene reportando más de diez mil juicios de alimentos solo en lo que al distrito judicial de Lima este, se refiere.

Oficinas con mayor carga que otras.-Es el caso que no todas las comunidades tienen igual número de pobladores, por ende en una oficina acudirán desigual número de usuarios y peor aún; cuando en todas las oficinas, no se cuenta con igual número de Defensores, lo que origina que unas oficinas tengan mayor carga procesal que otra.

Factor Logístico, compuesta por una serie de actividades o procesos, que unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o

servicio óptimo, entregado al cliente en el lugar y tiempo estipulado., que permitan satisfacer la gran demanda de público usuario inmerso además los útiles de escritorio debidamente racionalizados a fin que el trabajo diario se haga viable y eficiente, llevando al defensor público a un normal desenvolvimiento, frente al público usuario, el que muchas veces no es atendido debidamente.

Factores Externos, son lo que coadyuvan a una recta administración de justicia, como la Sunarp, la Sunat, el Ministerio Público en ejecución de sentencia, a fin de establecer la comisión del delito de Omisión a Asistencia Familiar, la Reniec a fin de individualizar a los sujetos procesales debidamente. Etc. Estos factores, pues limitan un correcto seguimiento de casos del público usuario, al que muchas veces causa desazón y cierto malestar por la demora en sus procesos judiciales por parte del defensor público, que aunado a factores laborales y logísticos, no llevan a adelante sus funciones como es el de brindar a l público usuario un servicio eficiente y de calidad. Se necesita la intervención del Ministerio Público en ejecución de sentencia.-

En efecto, al poner a cobro la liquidación de pensiones devengadas en el juicio de alimentos y el demandando haces caso omiso a tal requerimiento;

Factores Personales.- Los factores personales son aquellos que es el propio usuario los ofrece con el fin de limitar el correcto seguimiento de sus propios juicios de alimentos; toda vez que, por motivos diversos, entre ellos los laborales, no acuden a las oficinas de los defensores públicos a preguntar sobre sus causas, las mismas que por los motivos anotados, el defensor público, tampoco efectúa un seguimiento adecuado del mismo; entre ellos tenemos la ausencia también a las diferentes audiencias programadas, por otro lado en este factor se advierte la deficiente consignación de sus datos personales, como su dirección domiciliaria y proporción de sus números de celulares, que en muchos casos son inexistentes en el caso de sus direcciones o les han dado de baja, en el caso de sus celulares, motivo por el cual, se hace imposible ubicar el paradero de la usuaria, frustrándose muchas veces sus audiencias y lo peor aún el archivamiento de sus causas.

Observando la realidad problemática, se plantea como problema general ¿Que factores limitan el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la

dirección general de defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018.

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor laboral, que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general de defensa pública, 2018? **PE2:** ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor logístico, que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general, 2018? **PE3:** ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor externo, que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección, 2018? **PE4** ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor personal, que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección, 2018? **PE5** ¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor económico, que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección, 2018?

Dentro de la Justificación del Estudio, es determinar fielmente el factor que limita el seguimiento de juicios por alimentos por parte de los defensores públicos y de esta manera –advertido– el problema encontrar la solución al mismo; como es la justificaciónb teórica, normativa y socila, a continuación veámos cada una de elas:

La justificación teórica, los factores predominantes que limitan el correcto y adecuado seguimiento de juicios de alimentos, por parte de los defensores públicos, es una variable importantantísima a tener en cuenta para una adecuada administración del talento humano tanto para un correcto uso y empleo de los lineamientos y reglamentos de la defensa pública del Misnietrio de Justicia y Derechos Humanos, como de una recta administración de justicia por mparte del Poder Judicial toda vez que al efectuar un correcto seguimiento de juicios de alimentos, impulsará de parte el proceso en sí, obligando a los operadores de justicia a efectuar de una maera más prolija, respetar los plazos señalados para las etapas de los juicios de alimentos, beneficiando a los justiciables del Poder Judicial y usuarios del Minsietrio de Justicia y Derechos Humanos, haciendo que la justicia no llegue tarde a quién la reclama y necesita. Como se ha indicado en los antecedentes, no hay investigaciones precedentes que aborden estas variables, por lo que se ha extraído de la propia expertiz de los Defensores Públicos; es decir narrados y explicados suscinta y detalladamente; a través de un Focus Grup, que permita establecer las dimensiones y por ende, los indicadores de cada dimensión,

a efectos de determinar, cual es el factor predominante que limita el correcto seguimiento de juicios por alimentos. Justificación normativa, De conformidad con lo dispuesto en la ley N° 29360 “Ley de Defensa Pública”, tiene como deberes de los defensores públicos, el ejercer la defensa de manera técnica, idónea y oportuna; asumir inmediatamente, con atención y diligencia, la representación legal encargada y no abandonarla hasta que se asegure un reemplazante de ser el caso.

Hipótesis general: Existe en general diversos factores que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general de defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018.

Por otro lado, las Hipótesis específicas: El indicador predominante dentro del factor laboral limita el seguimiento de casos de los defensores, 2018, es excesiva carga laboral.

El indicador predominante dentro del factor logístico limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018. El indicador predominante dentro del factor externo limita el seguimiento de casos de los defensores públicos 2018

El indicador predominante dentro del factor personal limita el seguimiento de casos de los defensores públicos 2018, es la asistencia irregular del usuario a la oficina del defensor público. El indicador predominante dentro del factor personal limita el seguimiento de casos de los defensores públicos 2018, es la asistencia irregular del usuario a la oficina del defensor público.

El objetivo general: Determinar los factores que limitan el seguimiento de casos de los defensores públicos , 2018

Y como Objetivos específicos: Determinar el indicador predominante dentro del factor laboral, limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018

Determinar el indicador predominante dentro del factor logístico, limita el seguimiento de casos de los defensores públicos Determinar el indicador predominante dentro del factor externo, limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018

Determinar el indicador predominante dentro del factor personal, limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018

Determinar el indicador predominante dentro del factor económico, limita seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación.-

El enfoque es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) e sirve de la recolección de datos para probar hipótesis, basado en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer regularidades de comportamiento y probar matemáticamente las teorías.

El tipo de estudio es sustantivo, No Experimental, no se altera o manipula los resultados se recolecto en una sola vez toda vez que según Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2015); la investigación no experimental es aquella que se realiza en estado natural sin manipular artificialmente las variables.

Y por último, explicativo, se explicara las causas o fuentes de como suceden los echos y los fenómenos que afectan en ello

En estadística, la regresión logística es un tipo de análisis de regresión utilizado para predecir el resultado de una variable categórica (en función de las variables independientes o predictoras.

3.2 Operacionalización de la Variable

La Variable de Factores que limitan el seguimiento de Juicios por Alimentos, consta de 5 dimensiones y 28 indicadores. (ANEXO 1)

3.3 Población y Muestra.-

Según Hernández, et al. (2014), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, conformada por 50 defensores públicos.

Criterios de Inclusión:

Todo el personal que realiza labor de asistencia legal que ven familia y por ende juicio de alimentos de la Dirección distrital de Lima Este

Criterios de Exclusión: Defensores públicos del área penal y víctimas y defensores que están de vacaciones.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.-

Técnicas de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable Factores que limitan el seguimiento de los juicios por alimentos, se usó la Técnica de la Entrevista y posteriormente la Técnica de la Encuesta.

La Técnica se realizó a través del instrumento „Focus Group, entrevistándose a un grupo de Defensores Públicos en número de seis (06).

Posteriormente, para recoger los datos de la variable (X): Factores que limitan el seguimiento de juicios de alimentos; se utilizó la técnica de la encuesta, a través del instrumento: Cuestionario.

La Técnica de la encuesta se efectuó a un número de cincuenta (50) Defensores Públicos, entre hombres y mujeres; esta técnica consistió en la recolección de datos proporcionada por la población encuestada, la cual fue consignada en un instrumento individual que el propio encuestado llenó.

Para Hernández et al (2014), la encuesta es una técnica orientada a recolectar información de varias personas cuyas respuestas anónimas interesan al investigador.

Focus Group

Para Hernández (2014); es una técnica de investigación cualitativa; en donde se recaba respuestas a profundidad sobre la percepción de las personas.

Los grupos focales son pequeños grupos de participantes, guiados por un moderador, que tratan libre y espontáneamente sobre temas relevantes para la investigación. La técnica de grupos focales es de pequeño costo y de variada utilidad, obtiene información extensa rápidamente.

El Cuestionario es un instrumento que consta de una lista de interrogantes

escritas y sirve para la recolección de la información . Hernández (2014)

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez es importante el cual se desarrolla por validez de contenido y confiabilidad es verificar el grado de ser confiable Hurtado (2012).

Confiabilidad de los instrumentos.-

Quero (2010). Es la medición de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados.

3.5 Procedimiento de recolección de datos

La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta directa utilizando un cuestionario impreso. Fue realizada personalmente por el investigador, proporcionando el cuestionario a los integrantes de la muestra y recogiendo los mismos con las respuestas proporcionadas por los encuestados.

3.6 Método de análisis de datos

Terminada la etapa de recolección de datos, se realizó el procesamiento de los datos para su análisis e interpretación. Para lo cual se utilizaron los programas Excel y SPSS, se analizó la información de las variables de estudio utilizando estadígrafos descriptivos y finalmente se presentaron los resultados mediante tablas y figuras.

3.7 Aspectos Éticos.-

La investigación ha sido autorizada por el posgrado de la Universidad César Vallejo. La participación de los participantes del estudio así como el llenado de la encuesta es voluntaria y anónima.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Factores que limitan el seguimiento

Niveles de la variable general				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mala	33	66,0	66,0
	Regular	14	28,0	28,0
	Buena	3	6,0	6,0
	Total	50	100,0	100,0

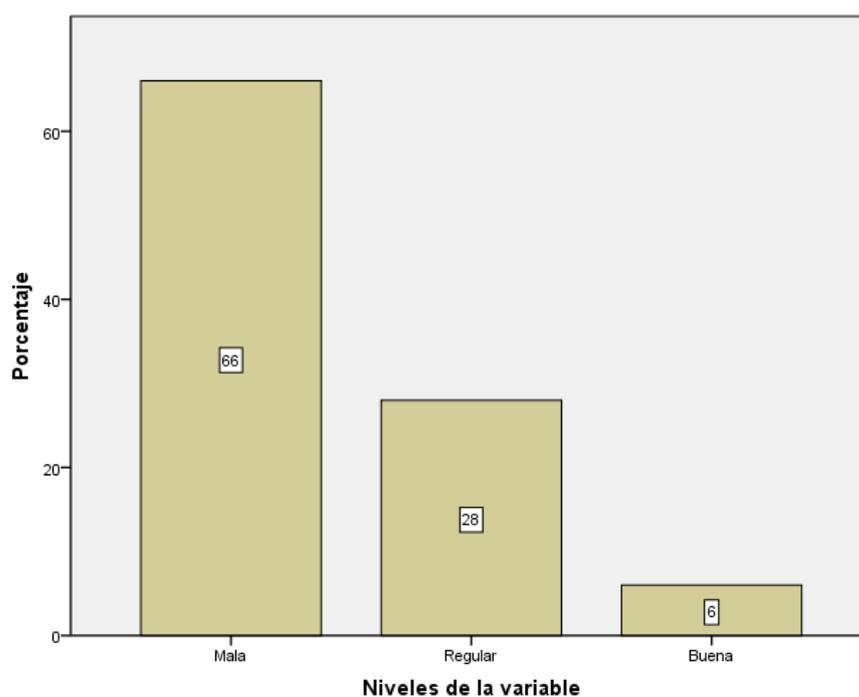


Figura 1: Factores que limitan el seguimiento

Interpretación: Tanto en la tabla 3 como en la figura 1 se puede observar que entre los encuestados en general los dimensión que limitan el seguimiento de los juicios de alimentos presentan un 66% obtienen un resultado mala, 28% regular, mientras 6% se ubican en resultado bueno.

Tabla 2:
Dimensión Laboral

Dimensión Laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mala	38	76,0	76,0
	Regular	9	18,0	18,0
	Buena	3	6,0	6,0
	Total	50	100,0	100,0

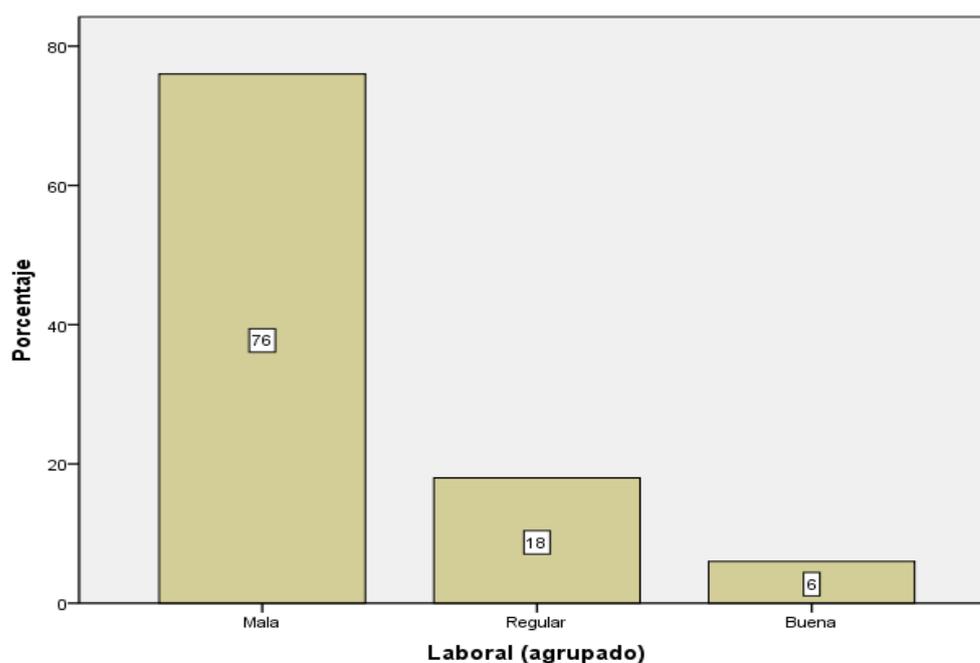


Figura 2: Factor Laboral

Interpretación: Tanto en la tabla 4 como en la figura 2 se puede observar que entre los encuestados el factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos con relación al factor laboral es de 76% obtienen un resultado mala, 18% regular, mientras 6% se ubican en resultado bueno.

Tabla 3:

Dimensión Logístico

Dimensión Logístico				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mala	36	72,0	72,0
	Regular	10	20,0	20,0
	Buena	4	8,0	8,0
	Total	50	100,0	100,0

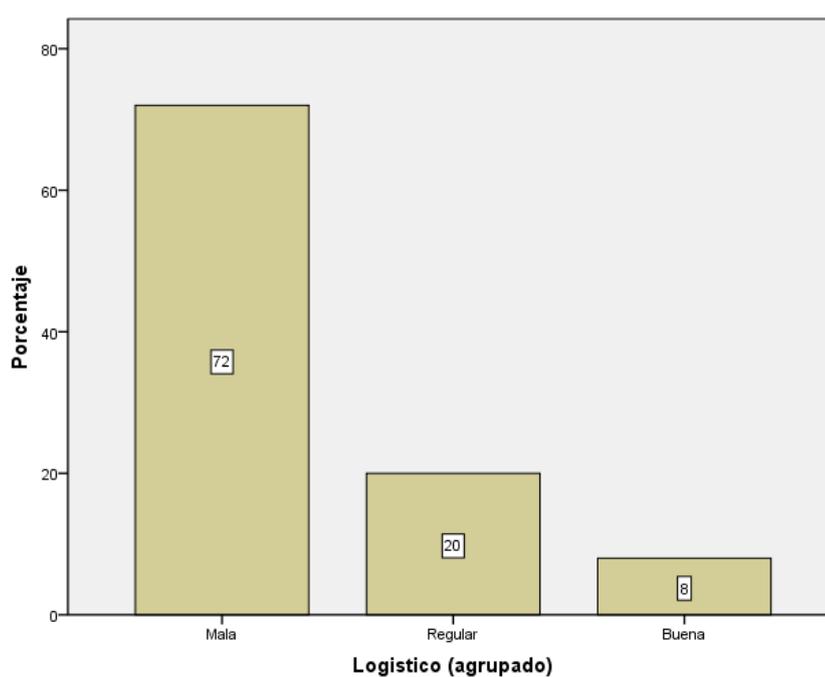


Figura 3: Factor Logístico

Interpretación: Tanto en la tabla 5 como en la figura 3 se puede observar que entre los encuestados el factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos con relación al factor logístico 72% obtienen un resultado mala, 20% regular, mientras 8% se ubican en resultado bueno.

Tabla 4: *Factor Externo*

Dimensión Externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mala	30	60,0	60,0
	Regular	16	32,0	32,0
	Buena	4	8,0	8,0
Total		50	100,0	100,0

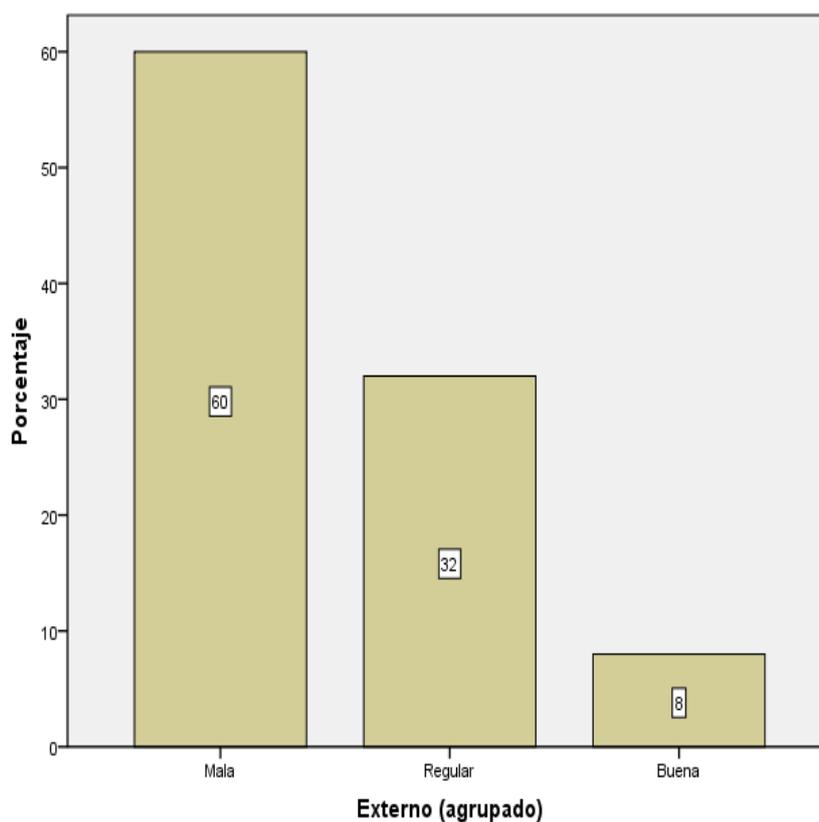


Figura 4: Factor Externo

Interpretación: Tanto en la tabla 6 como en la figura 4 se puede observar que entre los encuestados el factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos con relación al factor externo 60% obtienen un resultado mala, 32% regular, mientras 8% se ubican en resultado bueno.

Tabla 5:

Factor Personal

Personal (agrupado)				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mala	35	70,0	70,0
	Regular	15	30,0	30,0
	Total	50	100,0	100,0

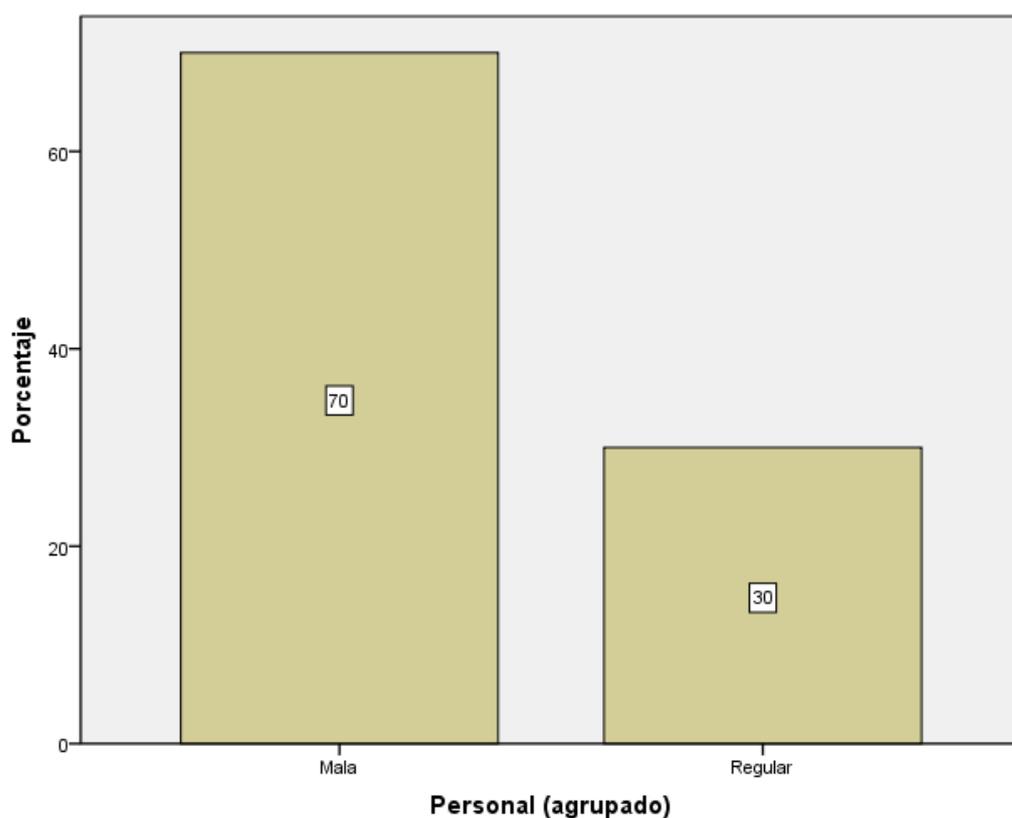


Figura 5: Factor Personal

Interpretación: Tanto en la tabla 7 como en la figura 5 se puede observar que entre los encuestados el factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos con relación al factor personal 70% obtienen un resultado mala, 30% regular.

Tabla 6: Factor Económico

		Económico (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	28	56,0	56,0	56,0
	Regular	13	26,0	26,0	82,0
	Buena	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

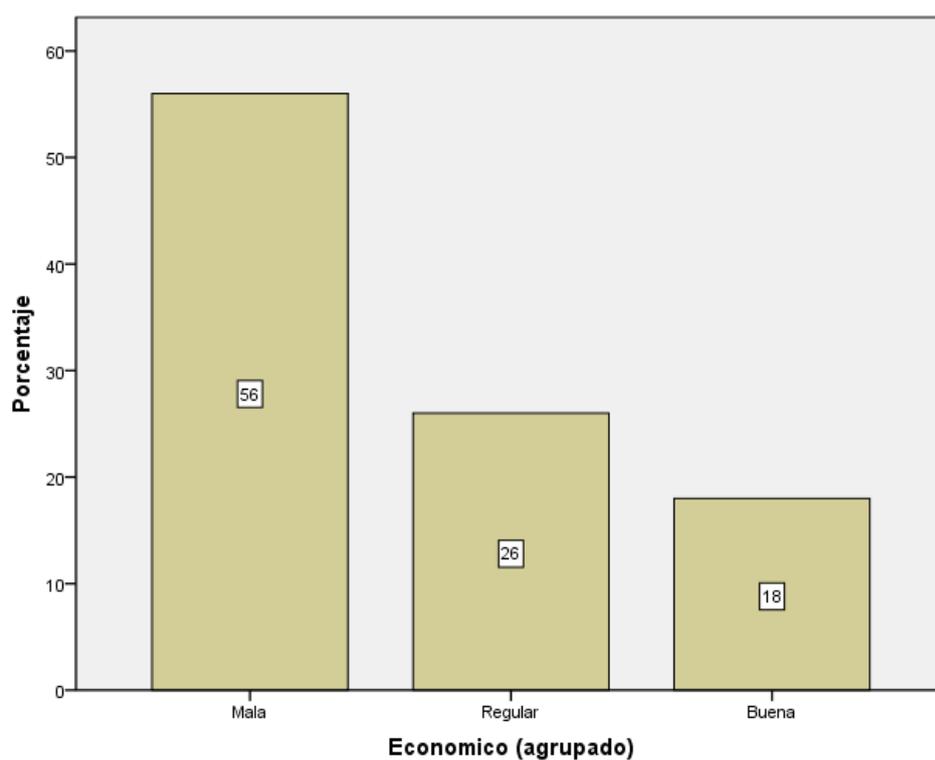


Figura 6: Factor Económico

Interpretación: Tanto en la tabla 7 como en la figura 5 se puede observar que entre los encuestados el factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos con relación al factor económico con 56% obtienen un resultado mala, 26% de regular y 18% buena.

3.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existen diferencias en las dimensiones del seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general de defensa pública, 2018.

H₁: Existen diferencias en las dimensiones del seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general de defensa pública, 2018.

Tabla 7: *Coefficientes de la regresión logística de los factores que limitan el seguimiento*

Dimensiones	B	Error Estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	I.C. 95% para	
							EXP(B)	
							Inferior	Superior
Factor Laboral	33,021	5500,839	,000	1	,995	2,193E14	,000	.
Factor Logístico	69,246	17600,235	,000	1	,997	1,183E30	,000	.
Factor Externo	33,125	5681,250	,000	1	,995	2,433E14	,000	.
Factor Personal	-2,607	16657,265	,000	1	1,000	,074	,000	.
Factor Económico	29,408	16784,411	,000	1	,999	5,910E12	,000	.
Constante	-82,896	10247,378	,000	1	,994	,000		

Fuente: Base de datos.

El factor de mayor peso es el factor logístico.

Conclusión

A la luz de los resultados, la dimensión Factor Logístico (B = 69,246) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más al seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general de defensa pública del ministerio de justicia y derechos humanos, 2018.

Primera hipótesis específica

Ho: No existe diferencias en el factor laboral que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal, 2018.

H1: Existen diferencias en el factor laboral que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal, 2018.

Tabla 8

Coefficientes de la regresión logística del factor laboral

Factor laboral

	B	Error Estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	I.C. 95% para	
							EXP(B)	
						Inferior	Superior	
Factor Logístico	23,297	18572,378	,000	1	,999	1,312E10	,000	.
Factor Externo	,389	1,175	,110	1	,740	1,476	,148	14,750
Factor Personal	-20,769	18572,378	,000	1	,999	,000	,000	.
Factor Económico	1,069	1,128	,898	1	,343	2,911	,319	26,542
Constante	-2,974	,783	14,407	1	,000	,051		

Fuente: Base de datos.

El factor laboral en relación con las dimensiones mostradas se aprecia que no existe significancia, como se encontró los abogados trabajan para el pueblo

Segunda hipótesis específica

ii. Hipótesis estadística

Ho: No existe diferencias en el factor logístico que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal, 2018.

H1: Existen diferencias en el factor logístico que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia, 2018.

Tabla 9

Coefficientes de la regresión logística del factor logístico

	B	Error Estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)	I.C. 95% para	
							EXP(B)	
							Inferior	Superior
Factor Laboral	20,860	6075,257	,000	1	,997	1,147E9	,000	.
Factor Externo	1,757	1,586	1,228	1	,268	5,795	,259	129,626
Factor Personal	21,979	6075,258	,000	1	,997	3,509E9	,000	.
Factor Económico	,000	1,902	,000	1	1,000	1,000	,024	41,576
Constante	-21,739	6075,257	,000	1	,997	,000		

Fuente Base de Datos

En el Factor personal, según los factores logísticos, según el sig se aprecia que no existe relación, porque el personal público a pesar de que carece de herramientas trata de dar solución a los ciudadanos que acuden por una atención.

Tercera Hipótesis Específica

Ho: No existe diferencias en el factor externo que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal, 2018.

H1: Existen diferencias en el factor externo que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal, 2018.

Tabla 10

Coefficientes de la regresión logística del factor externo

	B	Error Estándar	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)	I.C. 95% para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Factor Laboral	,365	1,158	,099	1	,753	1,441	,149	13,953
Factor Logístico	1,916	1,601	1,432	1	,231	6,793	,295	156,618
Factor Personal	-,692	1,563	,196	1	,658	,500	,023	10,705
Factor Económico	,701	,801	,766	1	,381	2,016	,419	9,691
Constante	-1,667	,462	12,987	1	,000	,189		

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Niv_d1, Niv_d2, Niv_d4, Niv_d5.

Conclusion:

Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, 2018.

Cuarta Hipótesis Específica

Ho: No existe diferencias en el factor personal que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018.

H1: Existen diferencias en el factor personal que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal, 2018.

Tabla 11

Coefficientes de la regresión logística del factor personal

	B	Error Estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	I.C. 95% para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Factor Laboral	-20,685	15010,515	,000	1	,999	,000	,000	.
Factor Logístico	24,467	15010,515	,000	1	,999	4,227E10	,000	.
Factor Externo	-1,313	2,033	,417	1	,518	,269	,005	14,455
Factor Económico	,596	1,711	,121	1	,728	1,814	,063	51,887
Constante	-3,664	1,106	10,971	1	,001	,026		

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Niv_d1, Niv_d2, Niv_d3, Niv_d5.

Conclusion:

En estos resultados se aprecia que el sig es mayor que 0.05 por consiguiente se manifiesta que no existen diferencias en el factor personal de los defensores.

Quinta Hipótesis Específica

Ho: No existe diferencias en el factor económico que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018.

H1: Existen diferencias en el factor económico que limita el seguimiento de casos de los defensores públicos, 2018.

Tabla 12

Coefficientes de la regresión logística del factor economico

	B	Error Estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	I.C. 95% para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Factor Laboral	1,018	1,127	,816	1	,000	2,767	,304	25,176
Factor Logístico	-,420	1,556	,073	1	,000	,657	,031	13,861
Factor Externo	,691	,799	,747	1	,000	1,995	,417	9,556
Factor Personal	-,266	1,534	,030	1	,862	,766	,038	15,485
Constante	-1,565	,446	12,305	1	,000	,209		

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: Niv_d1, Niv_d2, Niv_d3, Niv_d4.

Conclusion:

Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en las dimensiones laboral, logística, externo y constate existe relación directa, en el cual se ve las deficiencias.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación nos muestran que, entre los encuestados el factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos con relación al factor laboral es de 76% obtienen un resultado mala, 18% regular, mientras 6% se ubican en resultado Bueno; obteniendo el más alto índice porcentual, en comparación con las otras cuatro Dimensiones: Logístico, personal, externo y personal; sin embargo el Factor que tiene más peso es el Factor Logístico, toda vez que, el Factor Logístico ($B = 69,246$) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más al seguimiento de casos de los defensores públicos de asistencia legal de la dirección general de defensa pública del ministerio de justicia y derechos humanos, 2018. Así mismo, estos resultados muestran la ineficiencia en los recursos que cuentan ellos para la atención del público en general. Como se ha visto muchas personas buscan dar solución

El investigador, en su expertiz, manifiesta que si bien es cierto, el factor logístico, tiene un alto índice como causa de efectuar un deficiente seguimiento de juicios por alimentos, por parte de los defensores públicos, ello traducido a un parquet informático obsoleto y falta de recursos tecnológicos y bienes muebles, en sures, infraestructura como todo aquello que conlleve al factor logístico de toda empresa en pésimas condiciones de administración y control; también lo es que el factor laboral, es un factor importantísimo (76%) de origen para un pésimo seguimiento de juicios de alimentos; toda vez que la falta de personal por razón de presupuesto insuficiente; hace que las labores se recarguen por cada defensor público, ello traducido en atención al público, con absolución de consultas, elaboración de escritos y recursos impugnatorios, así como el correspondiente trabajo administrativo, traducido en la elaboración y llevado de las carpetas defensoriales, que les resta un tiempo valiosísimo, que pudiera ser reemplazado para un correcto seguimiento de juicios de alimentos; no dándose a basto para hacerlo. Esta diferencia, entre los factores laborales y logísticos, siempre ha sido muy mínima, al punto de confundirlos casi siempre, acentuándolo más el hecho de que el hecho de existir un déficit de personal que cubra las brechas observadas por falta de atención y seguimiento de casos, no se efectúa un trabajo prolijo en todas las áreas, sobre todo en el área logística.

VI. CONCLUSIONES

Primero.- Los defensores abogados de Lima Este, en los factores del área logística, el cual influye mayormente en un correcto y adecuado seguimiento de casos, por parte de la dirección de MIJDH; lo cual redundaría en una mala atención al público usuario concurrente a las diversas oficinas defensoriales y que por falta de equipos informáticos, mobiliario, equipo e insumos de oficina; además de una política adecuada que pueda mejorar la atención, el correcto seguimiento de casos, va a seguir siendo relegado a un segundo plano; no satisfaciendo por completo los requerimientos del público usuario, que anhela ver culminado su juicio de alimentos y obtener de esa forma la justicia que tanto espera de sus autoridades.

Segunda.- Que, el segundo factor es el factor laboral, que no por encontrarse en segundo lugar, es menos importante; habida cuenta que según la encuesta, este factor tiene un alto índice de origen del porque una inadecuada y deficiente seguimiento de juicios de alimentos; ello por la carga excesiva que soporta cada defensor público a la falta de personal por razón de falta de presupuesto, que origina que cada defensor público, lleve doble carga, traducida en la responsabilidad de dos o tres órganos jurisdiccionales y fiscalías por falta de defensores públicos, que pudiera ser distribuido en forma equitativa

Tercera.- Que, los factores externos, personales y económicos, no representan factores predominantes, que pudiera ser representativos para un adecuado seguimiento de juicios de alimentos, toda vez las estadísticas así lo confirman, es decir no es de la opinión de los encuestados que dichos factores sean un obstáculo para que puedan efectuar un correcto seguimiento de juicios de alimentos

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Habiéndose identificado en la presente investigación, los factores que limitan el seguimiento de juicios de alimentos como son el factor logístico y el factor laboral; se recomienda trabajar en programas primero: de optimizar los recursos asignados a cada una de las oficinas, a través de asignación y distribución de tareas, que permitan primer término utilizar por turnos los equipos informáticos, a fin de atender oportuna y rápidamente al público usuario, es decir.

Segundo.- Debe existir la creación de turnos de atención por necesidades; de esta manera un equipo informático podrá ser utilizado por un defensor público con total normalidad según la designación de tarde frente al público usuario, en otras palabras, atención y absolución de consultas por un defensor y elaboración de escritos y recursos impugnatorios por otro defensor, de esta manera no habrá la necesidad de que dos defensores públicos deban usar el equipo informático al mismo tiempo

Tercero .- Habiéndose identificado también que uno de los factores que limitan el seguimiento de juicios de alimentos es el factor personal; de igual forma, designar tareas específicas a cada defensor, de tal manera que dos defensores no efectúen una misma tarea, es decir que mientras un defensor público atiende absolución de consultas otro defensor puede efectuar seguimiento de juicios de alimentos y a la inversa, por turnos; de esta manera optimizaremos el servicio al reasignar tareas específicas a los defensores públicos, teniendo en cuenta el déficit de personal por falta de presupuesto, que afronta la actividad pública.

Cuarto.- Se recomienda evaluar, el número de atenciones versus el número de juicios por día que se tienen que determinar su estadio procesal, es decir, asignar el seguimiento de casos a defensores públicos que no tengan en el día numeroso público usuario que atender.

VIII.REFERENCIAS

Andre, C. (2008). *Prácticas de autoestima (2° ed.)*. Barcelona, España. (Rodríguez, A., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vueDnrndt6cC&printsec=frontcover&dq=autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdwazl74LWAhUDZCYKHGXGECRUQ6AEIQjAF#v=onepage&q=autoestima&f=false>

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Diagnóstico de conocimientos del sistema de recursos humanos*. Lima, Perú. Recuperado de <http://rrhhmap.diagnostico-capacidades.gob.pe/map/>

Beauregard, L., Bouffard, R., Duclos, G. (2005). *Autoestima. Para quererse más y relacionarse mejor*. Madrid, España. (Ballester, C., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=e5ppgHDeN2UC&printsec=frontcover&dq=beauregard+bouffard+duclos+autoestima&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyhsH_7aLXAhXFnJAKHdFfAawQ6AEIJDA#v=onepage&q=beauregard%20bouffard%20duclos%20autoestima&f=false

Branden, N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona, España. (Menezo, D., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Mfhl44CDPMMC&printsec=frontcover&dq=branden+1995+autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi9msSa7ILWAhXDYiYKHT0RCYsQ6AEIJDA#v=onepage&q=branden%201995%20autoestima&f=false>

Branden, N. (2001). *La Psicología de la autoestima*. Barcelona, España. (Vigil, J., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=tyInvYSbjcC&printsec=frontcover&dq=branden+psicologia+de+la+autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5t_xo7zYAhWBQCYKHQGIARkQuwUIKTAA#v=onepage&q=branden%20psicologia%20de%20la%20autoestima&f=false

- Canal, J. (2013). "Ingresos y satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor". *Revista española de investigaciones sociológicas* N° 144, 49 - 72. Recuperado de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_144_031381482132111.pdf
- Centro de prevención de riesgos de trabajo. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Lima, Perú. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Cleghorn, P. (2003). *Como desarrollar la autoestima. Técnicas eficaces para aprender a valorarnos y respetarnos*. Barcelona, España. (Solergibert, E., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zp7ZOt_skh0C&printsec=frontcover&dq=autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiln62A94LWAhVCNiYKHW3WB8U4FBD0AQhDMAY#v=onepage&q=autoestima&f=false
- Cohara, J. (2016). "Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo SRL del Distrito de Castilla, provincia de Piura departamento de Piura – 2014". (Tesis de Maestría) Escuela de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/634>
- Coopersmith, S. (1967). *Inventario de autoestima*. En Lara-Cantu, A., Verduzco, A., Acevedo, M. y Cortez, J. (1993). "Validez y confiabilidad del inventario de autoestima de Cooper Smith para adultos, en población mexicana". *Revista latinoamericana de psicología*. Vol 1 N° 2, 247 – 255. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80525207.pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida a la crisis*. Madrid, España. (Nicolau, J. y Gonzalbez, M., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=deming+1989&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjp85HfoYLWAhWD5yYKHSXQByEQ6AEIJDA#v=onepage&q=deming%201989&f=false>

- Farro, G y Castillo, S. (2016). *“Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”*. (Tesis de maestría), Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621353/1/TESIS.pdf>
- Frías, P. (2014). *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. (Tesis de maestría), Postgrado Economía y Negocios, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Gonzales, V., Freneddas, M., Carrillo, A., Martin, A. y Garcia, S. (2014). “Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”. *Revista electrónica de investigación y Docencia Creativa*. Vol. 3, 50 – 59. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31295/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.7-Gonzalez-Fresnedas-Carrillo-Martin-Garcia.pdf>
- Gonzalez, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uiJGN9iWQGgC&printsec=frontcover&dq=GONZALEZ+2001+SATISFACCION+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG9Pe3nYPWAhWRZiYKHZL0CWkQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false>
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). Ciudad de Mexico, Mexico. *McGraw Hill*.
- Leon, B. (2011). *“Satisfacción laboral en docentes de primaria en Instituciones Educativas inclusivas – Región Callao”*. (Tesis de maestría), Escuela de

Postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20primaria%20en%20instituciones%20educativas%20inclusivas-%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf

Lucas, A. (1981). “Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander”. *Revista española de investigaciones sociológicas*. N° 13, 65 – 100. Recuperado de http://ih-vm-cisreis.c.mad.int-erhost.comREIS/PDF/REIS_013_05.pdf

Meliá, J. y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 4 (11) 179 – 187. Recuperado de https://www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo*. Lima, Perú.

Montoya, M. y Sol, C. (2001). *Autoestima. Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y Desarrollo Humano*. Ciudad de Mexico, Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=shutbpl82A4C&pg=PA127&dq=Montoya+Sol+autoestima+2001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUK Ewi03tjXsoLWAh XHSSYKHZTyACIQ6AEIJDA#v=onepage&q=Montoya%20Sol%20autoestima%202001&f=false>

Morán, C. y Manga, D. (2008). “Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género”. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*. Vol. 6, 315 – 329. Recuperado de <http://www.ruct.uva.es/pdf/Revista%206/6115.pdf>

Moya, R. y Saravia, G. (1988). *Probabilidad e Inferencia Estadística*. (2° ed.). Lima, Perú. San Marcos.

- Oxford Economics. (2014). *Fuerza Laboral 2020. La inminente crisis de talento*. Oxford, Reino Unido. (Sap, trad.). Recuperado de https://www.sapvirtualagency.com/FileExplorer/Partners/Horiel%20Syndication%20Documents/SFSF%20HCM/Espa%C3%B1ol/8%20page_SAP%20Workforce%202020%20Executive%20Summary_Sept.5.V5_esCO.pdf
- Pagan, R., Rivas, C., Ordoñez, C. y Sanchez, J. (2013). *Trabajadores mayores con discapacidad: Diferencias de satisfacción laboral en el sector público y el sector privado en Europa*. Malaga, España. Recuperado de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/6773/0.Pag%C3%A1n.et.al._manuscrito.enviado.pdf?sequence=2
- Randstad. (2016). *El 79% de los trabajadores está satisfecho con su empleo*. Madrid. España. Recuperado de <https://randstad-es-pro.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2017/03/el-79-por-ciento-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo.pdf>
- Real Academia Española. (2014). *“Diccionario de la lengua española” (23° ed.)*. Madrid. España. Recuperado de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Rosemberg, M. (1965). *Escala de autoestima*. En Rojas-Barahona, C., Zegers, B. y Foster, C. (2009). “La escala de autoestima de Rosemberg: Validación para Chile en una muestra de jóvenes adultos, adultos y adultos mayores”. *Revista médica de Chile* N° 137, 791 - 800. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v137n6/art09.pdf>
- Ross, M. (2013). *El mapa de la autoestima*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hf3IAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Ross+2013+autoestima&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiTrqbtsILWAhXFJiYKHWoKAIEQ6AEIJDA#v=onepage&q=Ross%20>

ANEXO 1:

Operacionalización de la variable Factores que limitan la participación ciudadana en iniciativas para la formulación de dispositivos municipales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Factor Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Excesiva carga laboral. - Falta de Defensores - Excesiva recepción de notificaciones de usuarios - Excesiva cantidad de público - No se cuenta con personal suficiente. - Aumento de casos de alimentos 	1,2,3,4,5 ,6,7,8, 9	Ordinal	Bueno [111-150]
			(5) Totalmente en Desacuerdo (4) En Desacuerdo (3) No sabe / no opina (2) De Acuerdo (1) Totalmente de Acuerdo	Regular [71-110] Malo [30-70]
Factor Logístico	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de movilidad para traslado. - Excesiva distancia entre la oficina y los Juzgados. - Insumos que necesitan ser reparados. - falta de insumos y equipamiento 	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.17, 18, 19		
Factor Externo	<ul style="list-style-type: none"> La Reniec no tiene bien procesada a la usuaria. - Se necesita la intervención del Ministerio Público en ejecución de sentencia 	20, 21, 22		
Factor Personal	<ul style="list-style-type: none"> - La Asistencia irregular del usuario. - El usuario indica domicilio inexacto. - El usuario No concurre o a la Audiencia Única. - El usuario No cuanta con correo electrónico. 	23, 24, 25, 26, 27, 28		
Factor Economico	<ul style="list-style-type: none"> - Cobro de curador proceal al usuario. - No existe uniformidad en los costos del Curador Procesal. 	29, 30		

Factor que limita el seguimiento de los juicios de alimentos

Estimado Defensor Público; me dirijo a usted, a fin de saludarlo muy cordialmente y a la vez solicitarle se sirva responder las siguientes preguntas de acuerdo al presente cuadro; a fin de determinar, el factor predominante que limita el seguimiento de juicios de alimentos, en el presente año 2018.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe no opina	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°		Alternativas de Respuestas				
1	La excesiva carga procesal, limita un correcto seguimiento de juicios de alimentos	1	2	3	4	5
2	El seguimiento de juicios de alimentos, se ve afectado por la ausencia de defensores públicos	1	2	3	4	5
3	¿La excesiva recepción de notificaciones de usuarios, merma la atención del público usuario y por ende un deficiente seguimiento de su juicio de alimentos?	1	2	3	4	5
4	¿La Excesiva cantidad de público usuario por Abogado, obliga al usuario a no esperar su turno?	1	2	3	4	5
5	¿El no contar con personal que efectúe visita a usuarios que viven alejados, conduce a no tener un verdadero registro de usuarios?	1	2	3	4	5
6	¿El no contar con personal administrativo suficiente, incrementa las labores de ingreso en el sistema de seguimiento de juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
7	¿El aumento de casos de alimentos sustancialmente, limitan un correcto seguimiento de casos?	1	2	3	4	5
8	¿Se limita un correcto seguimiento de casos, el hecho de haber aumentado el número de causas	1	2	3	4	5

	de alimentos?					
9	¿Se limita el correcto seguimiento de juicios de Alimentos, la desigualdad de carga entre las oficinas de los Defensores Públicos de Asistencia legal?	1	2	3	4	5
10	¿La falta de movilidad para traslado, dificulta un correcto seguimiento de juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
11	¿La excesiva distancia entre la oficina y los Juzgados, hace que los defensores públicos no efectúen un seguimiento de juicios de alimentos adecuado?	1	2	3	4	5
12	¿El correcto seguimiento de casos, se ve limitado por equipos que necesitan ser reparados?	1	2	3	4	5
13	¿Por falta de instalación de Casilla Electrónica, el defensor público ve limitado su accionar en juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
14	¿Por Falta de Computadoras, se ve limitado el correcto seguimiento de casos?	1	2	3	4	5
15	¿El hecho de no contar computadora, entorpece una adecuada atención al público usuario?	1	2	3	4	5
16	¿Por Falta de impresoras, no se confeccionan a tiempo, escritos y recursos en los juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
17	¿Por Falta de Internet, se limita un correcto uso de jurisprudencia necesaria en una adecuada defensa en los juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
18	¿A la inoportuna elaboración de escritos por falta papel bond, se considera un factor gravitante en el seguimiento de juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
19	¿Por motivos de atender audiencias, se limita el correcto seguimiento de juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
20	¿La Reniec al no tiene bien procesada a la usuaria, limita una correcta identificación de la usuaria y por ende un adecuado seguimiento de juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
21	¿Es necesaria la intervención del Ministerio Público en ejecución de sentencia, para un correcto seguimiento de juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
22	¿El Juzgado de Paz No Letrado, al no encontrarse capacitado, limita un correcto seguimiento d juicios de alimentos?	1	2	3	4	5
23	¿Limita un correcto seguimiento de juicios de alimentos, el hecho de que la usuaria asista irregularmente a la oficina del Defensor Público?	1	2	3	4	5
24	¿Al indicar la usuaria un domicilio inexacto, afecta el correcto seguimiento de su juicio de alimentos?	1	2	3	4	5

25	¿El usuario al no concurrir para continuar con su juicio de alimentos, afecta el normal desarrollo del mismo?,	1	2	3	4	5
26	¿El usuario al cambiar de número de su teléfono móvil, limita un correcto seguimiento de su juicio de alimentos?	1	2	3	4	5
27	¿El usuario al no contar con correo electrónico, limita un correcto seguimiento de su juicio de alimentos?.	1	2	3	4	5
28	¿Limita un correcto seguimiento de su juicio de alimentos, el hecho de que el usuario no consigne correctamente sus datos personales?	1	2	3	4	5
29	El Cobro de honorarios del curador procesal al usuario, dificulta el normal seguimiento del juicio de alimentos	1	2	3	4	5
30	Al no existir uniformidad en los costos de los honorarios del Curador Procesal, origina, un inadecuado seguimiento de juicios de alimentos.	1	2	3	4	5

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ

Anexo 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL FACTOR QUE LIMITA EL SEGUIMIENTO DE LOS JUICIOS DE ALIMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FACTOR LABORAL.-							
1	La excesiva carga procesal, limita un correcto seguimiento de juicios de alimentos	✓		✓		✓		
2	El seguimiento de juicios de alimentos, se ve afectado por la ausencia de defensores públicos	✓		✓		✓		
3	La excesiva recepción de notificaciones de usuarios, merma la atención del público usuario y por ende un deficiente seguimiento de su juicio de alimentos?	✓		✓		✓		
4	La Excesiva cantidad de público usuario por Abogado, obliga al usuario a no esperar su turno?	✓		✓		✓		
5	El no contar con personal que efectúe visita a usuarios que viven alejados, conduce a no tener un verdadero registro de usuarios?	✓		✓		✓		

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FACTOR LABORAL.-							
1	La excesiva carga procesal, limita un correcto seguimiento de juicios de alimentos	✓		✓		✓		
2	El seguimiento de juicios de alimentos, se ve afectado por la ausencia de defensores públicos	✓		✓		✓		
3	La excesiva recepción de notificaciones de usuarios, merma la atención del público usuario y por ende un deficiente seguimiento de su juicio de alimentos?	✓		✓		✓		
4	La Excesiva cantidad de público usuario por Abogado, obliga al usuario a no esperar su turno?	✓		✓		✓		
5	El no contar con personal que efectúe visita a usuarios que viven alejados, conduce a no tener un verdadero registro de usuarios?	✓		✓		✓		

6	El no contar con personal administrativo suficiente, incrementa las labores de ingreso en el sistema de seguimiento de juicios de alimentos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
7	El aumento de casos de alimentos sustancialmente, limitan un correcto seguimiento de casos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Se limita un correcto seguimiento de casos, el hecho de haber aumentado el número de causas de alimentos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Se limita el correcto seguimiento de juicios de Alimentos, la desigualdad de carga entre las oficinas de los Defensores Públicos de Asistencia legal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: FACTOR LOGÍSTICO.-							
10	La falta de movilidad para traslado, dificulta un correcto seguimiento de juicios de alimentos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	La excesiva distancia entre la oficina y los Juzgados, hace que los defensores públicos no efectúen un seguimiento de juicios de alimentos adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	El correcto seguimiento de casos, se ve limitado por equipos que necesitan ser reparados?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No

13	Por falta de instalación de Casilla Electrónica, el defensor público ve limitado su accionar en juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
14	Por Falta de Computadoras, se ve limitado el correcto seguimiento de casos?	✓		✓		✓	
15	El hecho de no contar computadora, entorpece una adecuada atención al público usuario?	✓		✓		✓	
16	Por Falta de impresoras, no se confeccionan a tiempo, escritos y recursos en los juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
17	Por Falta de Internet, se limita un correcto uso de jurisprudencia necesaria en una adecuada defensa en los juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
18	A la inoportuna elaboración de escritos por falta papel bond, se considera un factor gravitante en el seguimiento de juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
19	Por motivos de atender audiencias, se limita el correcto seguimiento de juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: FACTOR EXTERNO.-						

20	La Reniec al no tiene bien procesada a la usuaria, limita una correcta identificación de la usuaria y por ende un adecuado seguimiento de juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
21	Es necesaria la intervención del Ministerio Público en ejecución de sentencia, para un correcto seguimiento de juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
22	El Juzgado de Paz No Letrado, al no encontrarse capacitado, limita un correcto seguimiento d juicios de alimentos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: FACTOR PERSONAL.-							
23	Limita un correcto seguimiento de juicios de alimentos, el hecho de que la usuaria asista irregularmente a la oficina del Defensor Público?	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
24	Al indicar la usuaria un domicilio inexacto, afecta el correcto seguimiento de su juicio de alimentos?	✓		✓		✓	
25	El usuario al no concurrir para continuar con su juicio de alimentos, afecta el normal desarrollo del mismo?,	✓		✓		✓	
26	El usuario al cambiar de número de su teléfono móvil, limita un correcto seguimiento de su juicio de alimentos?	✓		✓		✓	

27	El usuario al no contar con correo electrónico, limita un correcto seguimiento de su juicio de alimentos?.	✓		✓		✓	
28	Limita un correcto seguimiento de su juicio de alimentos, el hecho de que el usuario no consigne correctamente sus datos personales?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: FACTOR ECONÓMICO.-							
29	El Cobro de honorarios del curador procesal al usuario, dificulta el normal seguimiento del juicio de alimentos.	✓		✓		✓	
30	Al no existir uniformidad en los costos de los honorarios del Curador Procesal, origina, un inadecuado seguimiento de juicios de alimentos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

.....7.....de.....11.....del 20.....18

Apellidos y nombres del juez evaluador: JAVIER GONZALO LINA GARCIA DNI: 10271374

Especialidad del evaluador: FISCAL ADJUNTO SUPLENTE - MINISTERIO PÚBLICO
DOCTOR EN DERECHO

ANEXO 5: CARTA DE PRESENTACION

ANEXO 1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Sr. Dr. JAVIER GONZALO LUNA GARCIA

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención en: **Gestión Pública**, de la UCV, en la sede **San Juan de Lurigancho, Lima Este**; promoción: **2016 – I**; aula **710 B**, requiero validar los instrumentos, con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es:

FACTORES QUE LIMITAN EL SEGUIMIENTO DE JUICIOS POR ALIMENTOS DE LOS DEFENSORES PÚBLICOS, 2018.

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar, contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Operacionalización de variables
3. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5 : Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

José Manuel Guevara Caicedo
D.N.I: 16681420

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Sr. Dr. MG CARLOS ENRIQUE COLOMA JOHNSON

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención en: **Gestión Pública**, de la UCV, en la sede **San Juan de Lurigancho, Lima Este**; promoción: **2016 – I**; aula **710 B**, requiero validar los instrumentos, con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es:

FACTORES QUE LIMITAN EL SEGUIMIENTO DE JUICIOS POR ALIMENTOS DE LOS DEFENSORES PÚBLICOS, 2018.

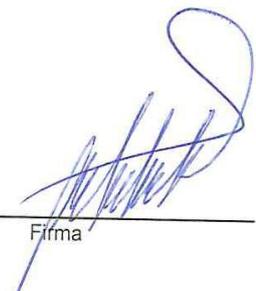
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar, contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Operacionalización de variables
3. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5 : Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

José Manuel Guevara Caicedo
D.N.I: 16681420

Autorización de la institución para aplicar los instrumentos



Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 14 de noviembre de 2017

Carta P. 563 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Abog. José Manuel Guevara Caicedo
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Atención:
Director Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Este.

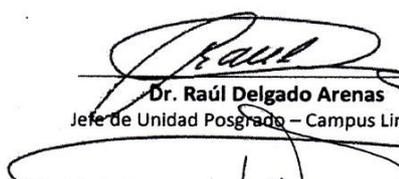
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CARLOS ANGEL VELAZCO LOPEZ** identificado(a) con DNI N.º **41100968** y código de matrícula N.º **7001112368**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

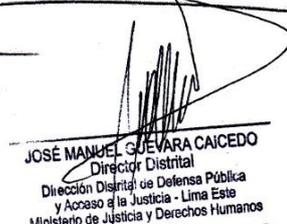
Nivel de Autoestima y Satisfacción Laboral en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Lima 2017.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

IPMR


JOSÉ MANUEL GUEVARA CAICEDO
Director Distrital
Dirección Distrital de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia - Lima Este
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

AUTORIZADO.



UCV.EDU.PE