



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del Servicio de Defensa Penal y Satisfacción del  
Usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Vega Lopez, Alexsander Rogger (ORCID: 0000-0002-3230-2578)

**ASESOR:**

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración de Talento Humano**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Está dedicado a mi familia, padres y hermanos por el apoyo emocional que me permite seguir mejorando como persona y como profesional.

Alexsander Rogger

## **Agradecimiento**

Con el presente trabajo de investigación me gustaría agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar en la Escuela de Posgrado.

El autor

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	7
III. METODOLOGÍA	17
3. 1. Tipo y diseño de investigación	17
3. 2. Variables y operacionalización.	17
3. 3. Población, muestra y muestreo.	18
3. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3. 5. Procedimientos	20
3. 6. Método de análisis de datos.	20
3. 7. Aspectos éticos.	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de Tablas

	pág.
<b>Tabla 1:</b> Denuncias al Ministerio Público y patrocinios de Defensa Pública	4
<b>Tabla 2:</b> Nivel de calidad del servicio de defensa penal	21
<b>Tabla 3:</b> Nivel de la dimensión de Tangibilidad	23
<b>Tabla 4:</b> Nivel de la dimensión de Fiabilidad	24
<b>Tabla 5:</b> Nivel de la dimensión de Capacidad de respuesta	25
<b>Tabla 6:</b> Nivel de la dimensión de Seguridad	26
<b>Tabla 7:</b> Nivel de la dimensión Empatía	27
<b>Tabla 8:</b> Nivel de Satisfacción del Usuario Reo en Cárcel.	28
<b>Tabla 9:</b> Correlaciones Rho de Spearman	30

## Índice de gráficos y figuras

	pág.
<b>Figura 1:</b> Nivel de calidad de servicio de defensa penal	21
<b>Figura 2:</b> Nivel de satisfacción del usuario reo en cárcel	28
<b>Figura 3:</b> Diagrama de dispersión	30

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental y correlacional, nuestra muestra estuvo constituida por 120 usuarios reos en cárcel de la Defensa Pública del Santa, personas que fueron elegidos mediante un muestreo probabilístico simple.

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, y gracias al instrumento de cuestionario se recolectó los datos de las variables servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel. Y respecto al procesamiento de datos, se analizó estadísticamente a través del programa SPSS, los mismos que nos arrojaron los resultados presentados en tablas y figuras.

Con el resultado de muestra investigación se logró demostrar que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario reo en cárcel, con una relación que se encuentra en el rango de 0,844, y estando el resultado cerca de 1, se señala que la escala es fuerte; asimismo tuvo como nivel de significancia 0,000 siendo menor a la región crítica de 0,05.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, defensa pública

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship between the quality of the criminal defense service and the satisfaction of users in prison in the Public Defense prison of Santa 2020.

The research was basic, with a non-experimental and correlational design. Our sample consisted of 120 inmate users in the Public Defense prison of Santa, people who were chosen through simple probabilistic sampling.

As a data collection technique, the survey was used, and thanks to the questionnaire instrument, data were collected on the variables of the criminal defense service and the satisfaction of the prisoner inmate user. And regarding data processing, it was statistically analyzed through the SPSS program, the same ones that the results presented in tables and figures gave us.

With the result of the research sample, it was possible to demonstrate that there is a significant relationship between the variable quality of service and satisfaction of the user in prison, with a relationship that is in the range of 0.844, and the result being close to 1, it is noted that the scale is strong; It also had a significance level of 0.000, being less than the critical region of 0.05.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, public defense

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los diversos estados del mundo a través de su gobierno, tienen como una de sus principales funciones brindar bienes y servicios a sus ciudadanos con el objetivo de incrementar su estándar y calidad de vida; con dicho afán tratan de brindar bienes y servicios con la mejor calidad. Estos servicios de calidad que se brinda a los ciudadanos es un pensamiento coherente, que se orienta a la satisfacción de forma permanente de las necesidades de usuarios internos y externos (Pérez, Anguera y Hernández, 2015).

Son las Instituciones Públicas de los distintos países, que cumpliendo su misión buscan brindar y ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos, a fin de lograr la satisfacción de sus necesidades. Una de las Instituciones de los Estados es la Defensa Pública, quien se encarga de brindar asistencia legal gratuita a los ciudadanos, salvaguardando su derecho de defensa; siendo uno de sus servicios la defensa publica penal.

Defensa Pública Penal gratuita ha sido adoptada por los diversos países del mundo, gracias a que el derecho a la defensa penal se encuentra salvaguarda en diversas normas de carácter interno y externo como son los tratados y pactos internacionales.

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) en su artículo 11, hace referencia al derecho de defensa que tiene todo ser humano, señalando que toda persona imputada de un delito, tiene garantizado el derecho a la presunción de inocencia, mientras no se acredite su responsabilidad, mediante una sentencia, en un juicio público en donde se le garantice todos los derechos necesarios para ejercer su defensa.

También, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) en su artículo 14.3.b., nos hace referencia al derecho de defensa de toda persona inmersa e un proceso penal; señalando que toda persona acusada de un delito tiene derecho a garantías mínimas, siendo una de ellas a ser asesorada por un abogado de su libre elección y si no tuviera esa posibilidad, en salvaguarda de su derecho de defensa, debe nombrarse un abogado defensor público a fin de que ejerza su defensa de manera gratuita, si no tuviera los recursos suficientes para solventarlo.

Teniendo como base los preceptos internacionales, los Estados brindan el servicio de Defensa Pública Penal, con la finalidad de que los ciudadanos que se encuentran procesado penalmente, tengan garantizado contar con un abogado.

Por medio de la Institución Pública denominada Defensa Pública; se brinda el servicio de patrocinio legal gratuito en un proceso penal, de las personas en estado de vulnerabilidad o personas que no tienen los recursos económicos necesarios para solventar un abogado particular; así como a las personas que no han designado abogado alguno dentro de un proceso penal;

La defensa penal es directamente ejercida por los defensores públicos quienes ejercen la defensa de los usuarios imputados por la comisión de un delito desde el inicio hasta finalizar el proceso, en este afán dialogan con sus usuarios y establecen su estrategia de defensa, garantizando una defensa eficaz y por ende la calidad del servicio.

Los usuarios del servicio de defensa penal, son personas imputadas por la comisión de un delito, que pueden encontrarse en dos situaciones jurídicas, la primera es que el usuario se encuentre en libertad y la segunda que se encuentre recluido dentro del establecimiento penitenciario con mandato de coerción personal; consideramos que las personas que tienen la calidad de reos en cárcel, se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad por encontrarse privado de su libertad; tal es así que han existido diversas situaciones y hechos que nos indican que se debe realizar un estudio sobre la calidad del servicio de defensa penal que brinda la Defensa Pública.

Aguirre (2019) señala que en el país de México los internos de un establecimiento penitenciario tienen la dificultad para exigir un servicio de calidad, tal es así que los internos indican que defensores públicos muchas veces concurren a un establecimiento penitenciario a que los internos les firmen hojas muchas veces de confesión sin el debido asesoramiento técnico legal; asimismo la falta de calidad del servicio de defensa tiene su origen en la carga que tiene los defensores públicos, ocasionando que pocas veces concurren al establecimiento penitenciario a fin de entrevistarse con su usuario con el finalidad de ejercer una defensa de calidad.

En Chile se ha tenido problemas con la calidad del servicio que se brinda a los reos de los establecimientos penitenciarios por parte de los Defensores Públicos Penales, tal es así que incluso se suscitó una protesta de los internos de la cárcel de Copiapó, por motivo de la actuación de los Defensores Públicos en sus procesos, indicando que los defensores públicos no concurren a sus audiencias o mandan a otros Defensores Públicos que no conocen sus casos (Cooperativa.cl, 2019). Aunado a ello la carga de los Defensores Público Penales, se ha venido incrementado.

En Colombia la Comisión de Seguimiento de la Sentencia (2018) considera que existe dificultades para realizar la prestación de una defensa de calidad, toda vez que el Sistema Nacional de Defensa enfrenta una serie de problemas, como la carga de trabajo de los defensores públicos, menos recursos investigativos en comparación con la Fiscalía General, así como los débiles mecanismo de control de los defensores públicos,

En el Perú el servicio de defensa penal cumple un rol muy importante, brindando asistencia legal en materia penal a los ciudadanos que se encuentran procesadas penalmente, teniendo la condición de imputados, aquellos ciudadanos pueden estar en situación de libertad o privados de ella (Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, 2020). El defensor Público brinda esta asesoría desde el principio del caso hasta su culminación, definiendo la estrategia de defensa y acudiendo a las diligencias que se necesite su presencia (Decreto Supremo N° 9-2019-JUS, 2019).

En el Distrito Fiscal y Judicial del Santa; el servicio de Defensa Pública Penal está a cargo de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Santa; esta institución a través de sus Defensores Públicos Penales ejerce la defensa de las personas que están siendo imputadas por un delito dentro de la Jurisdicción del Santa, defensa que debe ser eficaz y de calidad (Rodríguez, 2018).

Los Defensores Públicos tienen como ejercen la defensa de los imputados, tanto de los que se encuentran siendo procesados en libertad, como de los que se encuentran reclusos en un establecimiento penitenciario; en este último supuesto de usuarios se centra nuestra investigación, quienes al estar privados de su libertad, es el defensor público quien tiene que concurrir al establecimiento

Penitenciario de Chimbote para informarle de sus derechos, ya sea por tener a cargo el proceso o durante las campañas informativas del servicio (Andina, 2020).

Los internos de un establecimiento penitenciario que son usuarios del servicio deben contar con un servicio de calidad, siendo el defensor público quien al tener a cargo su caso, debe brindar el servicio dentro de los estándares de una defensa eficaz.

Existen diversos problemas que pueden afectar la calidad del servicio, uno de ellos es el crecimiento de la carga de caso con el transcurso de los años, tal es así que en el 2017 creció la cantidad de patrocinios nuevos en 15.08 % con respecto de año 2016. Siendo la carga del defensor público penal ha aumentado (Oficina General De Tecnologías De Información, 2018).

En el Distrito Judicial y Fiscal del Santa se ha venido incrementado las denuncias penales (Ministerio Público, 2018) y por ende la necesidad de que imputados puedan contar con abogados; esta necesidad de abogados es cubierta por los abogados privados; así como por la Defensa Pública Penal del Santa (Comisión Especial de Implementación del CPP Secretaría Técnica, 2018); en la siguiente tabla se muestra las denuncias penales ingresadas al Ministerio Público del Santa y los patrocinios asumidos por la Defensa Pública del Santa.

Tabla 1:

*Denuncias al Ministerio Público y patrocinios de Defensa Pública.*

<b>AÑO</b>	<b>DENUNCIAS INGRESADAS Ministerio Público del Santa</b>	<b>PATROCINIOS NUEVOS – Defensa Pública del Santa</b>	<b>% de Casos asumidos por la Defensa Pública</b>
<b>2016</b>	14 283	5 110	35.776 %
<b>2017</b>	17 801	5 367	30.149 %
<b>2018</b>	21 273	7 436	34.95 %
<b>TOTAL</b>	53 357	17 913	33.57%

Fuente: Estadística del Ministerio Público y Plan Local Para La Consolidación De La Reforma Procesal Penal En El Distrito Judicial Del Santa, 2018.

Como se puede apreciar de la tabla N° 1 la Defensa Pública del Santa aproximadamente tiene a cargo el 33.57% del total de los casos dentro del sistema

de justicia penal en el Distrito Fiscal del Santa; por lo tanto, dentro del Establecimiento Penitenciario de Chimbote, la Defensa Pública del Santa debe tener también el porcentaje aproximado al 33.57% del total de casos activos de los reos en cárcel, quienes desean una defensa eficaz y de calidad por parte de los defensores público.

Otro problema que podría afectar la defensa de calidad del servicio de defensa penal, es el tiempo y facilidad de comunicación del defensor público asignado al caso y su usuario reo en cárcel; toda vez, que quien tiene que concurrir y trasladarse al establecimiento penitenciario para atender al usuario es el Defensor Público; a lo que ya se suma la carga de casos descrita anteriormente; en el Santa el Establecimiento Penitenciario de Chimbote, se encuentra ubicado en el Centro Poblado Cambio Puente (Instituto Nacional Penitenciario, 2013), lugar que distanciado del Distrito de Chimbote en donde se encuentra las oficinas de la Defensa Pública del Santa; a ello hay que agregarle que actualmente la Corte Superior de Justicia del Santa se encuentra ubicado en el Distrito de Nuevo Chimbote; haciendo un poco más difícil que los defensores públicos puedan concurrir con frecuencia al Establecimiento Penitenciario de Chimbote.

Aunado a ello, debemos de tomar en cuenta que el Distrito Judicial de Santa se ha caracterizado, por llevar las audiencias con procesados internos, mediante el sistema de video conferencias, desde La Corte Superior de Justicia localizada en la ciudad de Nuevo Chimbote, con el penal de Chimbote ubicado en el Centro Poblado Cambio Puente, tal es así que el Distrito Judicial se ha venido constantemente modernizando con equipos de videoconferencias (Chimbote en Línea, 2017); por lo que casi la totalidad de casos las audiencias con reos en cárcel se llevan a cabo desde las salas de audiencias en la Ciudad de Nuevo Chimbote, es allí donde también los defensores públicos concurren, no estando a su lado de sus usuarios del servicio durante las audiencias para poder conferenciar con ellos derechos que les asisten; siendo que la comunicación es por videoconferencia.

Resultando indispensable realizar una investigación centrada en la calidad del servicio de la defensa penal a los usuarios internos dentro de un Establecimiento Penitenciario; tanto desde un ámbito físico como lugar de atención al interno entre otros; y desde un ámbito técnico como la defensa legal ejercida por los defensores

públicos; todo esto con la finalidad de analizar la satisfacción de estos usuarios de la Defensa Pública del Santa; a fin de proponer recomendaciones para mejorar el servicio.

Por lo tanto, se propuso el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio de defensa penal y la satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensoría Pública del Santa 2020?

El estudio del presente problema se justifica, toda vez que el Estado tiene el deber de cautelar el irrestricto respeto al derecho de defensa a cada uno de sus ciudadanos, y también de los usuarios que se encuentran privados de su libertad en un establecimiento penitenciario, merecen un servicio de calidad no sólo con la designación de un defensor público para la tramitación de su proceso penal, sino con el cumplimiento de un defensa eficaz y adecuado en su condición de privación de libertad; siendo este que la presente investigación pretende evaluar la calidad de servicio al reo en cárcel y la satisfacción del interno frente al servicio que brindad la Defensa Pública del Santa.

Para el estudio de la realidad problemática descrita se ha propuso como objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

Aunado a ello, se estableció como objetivos específicos los siguientes:

Identificar los niveles de calidad del servicio de defensa penal prestada por los defensores públicos del Santa al usuario reo en cárcel.

Analizar los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de defensa penal

Identificar los niveles de satisfacción del usuario reo en cárcel sobre el servicio brindado por la Defensa Pública.

Aunado a lo señalado se propone como hipótesis de investigación la siguiente:

Existe una relación significativa la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020.

## II. MARCO TEÓRICO.

En la investigación propuesta se ha realizado una recopilación de los antecedentes de nuestra realidad problemática a nivel internacional y nacional, encontrando los que a continuación detallamos.

Benavides (2012) en su tesis *La Calidad de la Defensa Técnica Pública Ecuatoriana*; tuvo como objetivo determinar las pautas exigibles al Defensor Público para garantizar los derechos fundamentales; se realizó un análisis de las estrategias de defensa por parte de los defensores públicos, en casos específicos, en los cuales ha señala que una buena formulación de una estrategia de defensa por parte del defensor público, garantiza que el servicio sea de calidad; asimismo se tuvo como muestra tres casos prácticos donde se declara la nulidad del proceso por una defensa técnica ineficaz; es decir falta de calidad de defensa; resultando importante la presente tesis toda vez que se tomó como parte del estudio de calidad del servicio de defensa penal, a la definición de una debida estrategia de defensa.

Álbites (2018) realiza una investigación con el objetivo de encontrar la relación existente entre el conocimiento sobre el servicio de defensa pública y las barreras en el acceso a la justicia en usuarios de la Sede de La Tinguña-Ica, en el periodo 2018; teniendo un diseño de investigación correlacional, en donde busca la relación entre sus variables conocimientos del servicio y barreras de acceso a la justicia; esta investigación tuvo como población 200 personas de la Sede La Tinguña –Ica en el año 2018; asimismo concluye que existe una relación inversa entre el conocimiento del servicio de Defensa Pública y Barreras en el acceso al a justicia en los Usuarios de la Sede Tinguña; la investigación descrita nos, resulta de suma importancia, toda vez que las personas que se encuentran recluidos en un establecimiento penitenciario, deben tener un conocimiento sobre el servicio de defensa penal, a fin de que puedan pedir el servicio y salvaguardar su derecho a una defesa eficaz.

Matta (2018) en su tesis *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*; busca identificar la relación existente entre la calidad de los servicios en las consultas y niveles de atención brindada al usuario de Defensa Pública de Ica, 2015; realizando una investigación básica y con un enfoque cuantitativo; teniendo un corte transversal descriptivo; teniendo como población 40

personas usuarias del servicio de la Defensa Pública; de los cuales se ha tomado como muestra 16 ciudadanos usuarios del servicio; y como conclusión señala que la atención brindada por la defensa pública tiene relación con la calidad en las consultas realizadas a los patrocinados; asimismo explica la relación con el buen trato en la calidad del servicio durante las consultas; guardando relación con nuestra investigación toda vez que la entrevista y la atención al usuario forma parte importante de la calidad del servicio.

Visurraga (2017) en su estudio realiza un estudio de las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado de la Defensa Pública de Lima; en donde se plantea como objetivo la analizar la relación existente entre dos variables las competencias profesionales y la calidad de servicio brindado a los usuarios, que llegan a las oficinas de la Defensa Pública en Lima; investigación que tiene un diseño de investigación no experimental y correlacional; teniendo como resultado que respecto a la calidad del servicio el 36.67% considera que se tiene un nivel alto, el 42.22% brinda una calidad de nivel medio y un 21.11% se encuentra en un nivel bajo; y por último concluye que las competencias profesional y la calidad de servicio tienen una correlación; guardando relación con nuestra investigación toda vez que la competencia forma parte de la dimensión de seguridad en la variable calidad del servicio.

Veliz (2020) realiza un estudio con el objeto de encontrar la relación existente entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pomahuaca 2019, esta investigación tuvo un diseño no experimental y de tipo correlacional; teniendo como población 6649 pobladores de Pomahuaca y siendo la muestra de 135 usuarios del servicio; de la aplicación de sus instrumentos obtuvo como resultado que la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio es baja arrojando un 64,4 %, respecto al nivel de cortesía es baja teniendo como resultado un 70.4%, en cuanto a competencias personales también es baja teniendo un 67,7%; concluyendo que el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad de Pomahuaca es baja, ya que no cumple con las expectativas que tiene el usuario del servicio; esta investigación nos servirá para observar cómo se establece la relación entre calidad del servicio y satisfacción de usuario, encontrando una relación en dichos puntos con nuestra investigación.

Villanueva (2020) realiza una investigación con el objetivo encontrar la relación entre la calidad del servicio prestado por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de los usuarios; dicha investigación fue un investigación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional; la población estuvo constituida por 120 usuarios y la muestra fue 26 usuario; teniendo como resultado que de un total de 26 personas encuestadas, 15% considera que el nivel de calidad del servicio, el 31% considera que el nivel es medio y el 54% considera que la calidad es alta; concluyendo que existe una relación significativa en la calidad de servicio brindados y la satisfacción de los usuarios; encontrándose relacionado con nuestra investigación ya que estudio la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

La defensa pública pena y su patrocinio está a cargo de la Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en todo el país, para lo cual cuenta con diversas direcciones distrital en las cuales se encuentra la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Santa.

La Ley del Servicio de Defensa Pública indica que el deber de la defensa pública es garantizar el derecho de defensa, mediante el asesoramiento legal gratuito a los ciudadanos que carecen de recursos económicos, para lo cual realizan una verificación de capacidad económica a través de la oficina de asistencia social (Ley N° 29360, 2009).

El Decreto Supremo N° 9-2019-JUS (2019), indica en su artículo 2, que los distintos servicios de la Defensa Pública tiene como finalidad que se garantice el derecho de defensa de todos los ciudadanos, así como el acceso a la justicia, dotándoles de asesoramiento legal gratuito a las personas que carecen de recursos económicos o se encuentren en estado de vulnerabilidad; siendo que este servicio es brindar por los defensores públicos, los mismos que se desempeñan en las diferentes Direcciones Distritales a nivel nacional.

Los servicios que ofrece la Defensa Pública a los ciudadanos son la defensa en materia de familia y civil, defensa de víctimas y defensa penal; siendo el servicio de defensa penal donde se centró nuestra investigación.

Entre los servicios brindados por la defensa pública se encuentra le servicio de defensa penal, mediante este servicio se asume la defensa de las personas imputadas por la comisión de un delito, haciéndose cargo de su defensa desde el

inicio de la investigación hasta su conclusión, servicio que es realizada de manera gratuita.

Los defensores públicos ejercen la defensa de conformidad con lo establecido en el Nuevo Código Procesal Penal en su artículo 80, señala que se brinda el servicio de manera gratuita dentro del proceso penal dos supuestos: 1) A quienes por carecer de recursos económicos no puedan designar un abogado de su libre elección, y 2) Excepcionalmente también ejerce defensa penal cuando es indispensable la designación de un defensor público para garantizar la legalidad de las actuaciones y el derecho al debido proceso (Decreto Legislativo N° 957, 2004).

En el primer supuesto no habría mayor problema toda vez que el ciudadano acude a la defensoría pública a que le presten el servicio y quien se entrevista con el usuario es el Defensor Público, ya está recluso en un establecimiento penitenciario dentro de la jurisdicción del distrito a donde pertenece el defensor público, este toma conocimiento de los hechos y dialoga con él; salvo su traslado a otro establecimiento penitenciario, lo que perjudicaría la comunicación entre usuario y defensor pública para continuar con el proceso penal.

En el segundo supuesto existe mayor problema, toda vez que es otra institución de justicia quien solicita que se asuma la defensa de un imputado por la comisión de un presunto delito, sin que el defensor público conozca a su usuario; estas solicitudes las realizan los Juzgados Penales del Poder Judicial y Fiscalías Penales del Ministerio Público; es ahí donde el abogado puede ejercer una defensa únicamente jurídica garantizando que no se vulnere su derechos, no pudiendo realizar observaciones sobre que los hechos no ocurrieron como los describe el Ministerio Público en razón a que no ha dialogado con su patrocinado; para que ocurra estos casos puede que la persona imputada no ha concurrido a las citaciones y se desconoce su paradero o que este interno en un establecimiento penitenciario distinto de lugar al distrito donde el defensor pública realiza sus labores. En este último caso el abogado tiene conocimiento del lugar donde se encuentra recluso su patrocinado mas no tiene la posibilidad entrevistarse con él.

Los principios que rigen la Defensa Pública se encuentran establecidos en la Ley del Servicio de Defensa Pública, entre los cuales se encuentra la probidad del defensor público, la independencia funcional, la confidencialidad, la unidad de actuación y la

gratuidad del servicio que se brinda de manera gratuita a las personas que no cuenta con los recursos económicos para solventar un abogado de su elección. (Ley N° 29360, 2009)

Como podemos apreciar el principal ámbito de acción de la defensa pública es salvaguardar el derecho de defensa, a fin de evitar abuso y vulneración de los derechos que le asisten a cada persona.

El derecho de defensa se encuentra reconocido en distintas normas internacionales, y en las distintas constituciones políticas de los estados, conforme señala Cruz (2015) en los Estados Unidos de México se indica que toda persona imputada por la comisión de un delito tiene derecho a una defensa realizada por un abogado, el cual puede elegirlo libremente desde que es detenido, y si no puede o no quiere, el juez puede designar un defensor público.

El ámbito nacional se encuentra en nuestra carta magna, siendo que su artículo 139, inciso 14 señala que toda persona tiene el irrestricto derecho a la defensa, sin importar el estado en el que se encuentre el proceso; asimismo indica como derecho que tiene toda persona, a comunicarse con un abogado de su libre elección y a ser asesorada por el abogado desde que es citada o detenida (Constitución Política del Perú, 1993)

En el mismo sentido el Nuevo Código de Procesal Penal en su artículo IV del Título Preliminar indica que toda persona tiene derecho como principales derechos desde que es citada o detenida, siendo el primero a conocer los cargos formulados en su contra y el segundo a ser asesorada por un abogado de su libre elección o un defensor público, siendo que el derecho de defensa debe salvaguardarse durante todo estado y grado del proceso (Decreto Legislativo N° 957, 2004). Además, el mismo cuerpo normativo, en su artículo 71 señala los derechos que tiene el imputado durante el proceso, entre los cuales se encuentra el derecho de intervenir en proceso desde su inicio o desde que es citada por la autoridad, derecho a conocer la imputación, el derecho a comunicación de detención, el derecho de abstenerse a declarar, el derecho a la auto defensa o defensa material; así como a ser escuchado antes de que el juez tome una decisión (Decreto Legislativo N° 957, 2004).

Uno de los servicios de la Defensa Pública Penal brinda el servicio de asesoría y patrocinio gratuito a las personas privadas de su libertad en un establecimiento penitenciario; en dos situaciones: en primer lugar durante todo el proceso penal que comprende las diligencias preliminares, investigación preparatoria y juzgamiento; y en segundo lugar en la ejecución de la pena mediante el asesoramiento para su cumplimiento y en su caso solicitar los beneficios penitenciarios regulados en el Código de Ejecución Penal.

El Instituto Nacional Penitenciario forma parte del Sector Justicia, y siendo el ente rector del sistema penitenciario, realizando el tratamiento para lograr la reinserción social y positiva de los internos dentro de los distintos establecimientos penitenciarios, en condiciones de una vida adecuada y con profesionales altamente calificados. (Instituto Nacional Penitenciario, 2020)

Código de Ejecución Penal (1991) en su artículo 133, establece que el Instituto Nacional Penitenciario es un organismo público adscrito al Ministerio de Justicia, contando con autonomía funcional y administrativa, puede realizar traslados a los internos a otros establecimientos penitenciarios en casos de progresión o regresión en el tratamiento del interno o excepcionalmente por medidas de seguridad (Decreto Legislativo N° 654, 1991).

Los derechos que tienen los internos conforme a nuestro Código de Ejecución Penal son los siguientes: a) Goza de todos los derechos excepto el de libertad personal, el interno dentro de un establecimiento penitenciario mantiene intacto sus derechos fundamentales, solo tiene a limitación establecida en la resolución que ordena su internamiento; b) Judicialidad del internamiento, el internamiento de un establecimiento penitenciario solo puede hacerse por orden judicial en el modo y forma establecida por la ley; c) Examen Médico, cuando un interno ingresa a un establecimiento penitenciario, se le realiza un examen por el servicio de salud para tener conocimiento del estado físico y mental; si en dicho examen se encuentra indicios de haber sido maltratado físicamente se da cuenta inmediata al ministerio público para que realice la acciones de su competencia; e) Agrupaciones e internos, el interno puede formar parte de agrupaciones culturales o deportiva y otras que el reglamento autorice; f) Derecho a comunicar el traslado a otro establecimiento penitenciario, el interno tiene derecho a comunicarse con su abogado y familia su

traslado a distinto establecimiento penitenciario en el que se encuentra (Decreto Legislativo N° 654, 1991).

En el Perú el Instituto Nacional Penitenciario tiene la potestad de trasladar a los reos en cárcel entre los distintos establecimientos penitenciarios del país; tal es así que el Código de Ejecución Penal reguala que la administración penitenciaria determina en que establecimiento penitenciario debe ubicarse al interno; teniendo dicha autonomía el Instituto Nacional Penitenciario por distintos motivos traslada a los internos a otros establecimiento penitenciario, pudiendo ser por motivos de seguridad, salud u otro, en razón de su autonomía dentro del sistema penitenciario (Decreto Legislativo N° 654, 1991). Tal es así que frecuentemente se realizan traslado de los internos a otros establecimientos penitenciario, haciendo mención a algunos traslados de internos realizados durante el año 2019 tenemos:

El Instituto Nacional Penitenciario (3 de junio de 2019), mediante nota de prensa 334-2020-INPEinforma que por quinta vez se ha durante el 2019, des dispuso un operativo en este caso se trasladó de siete internos del Penal de Huaraz hacia el penal de Cerro de Pasco, por medidas de seguridad.

El Instituto Nacional Penitenciario (18 de julio de 2019) en su nota de prensa señala que el Instituto Penal Penitenciario en julio de 2019 realizó un operativo en los Establecimientos Penitenciarios de Huánuco y Pucallpa en donde se trasladó a 41 internos por motivos de trasgredir las normas establecidas por el Instituto Nacional Penitenciario, siendo traslados entre los penales de Cochamarca, Ancón I, Ayacucho, Cañete, Chachapoyas, Chiclayo, Chincha, Ica, Huaral, Huancayo y Tumbes.

El Instituto Nacional Penitenciario (12 de julio de 2019), mediante el Comunicado informa que el interno Cesar Joaquín Álvarez Aguilar, fue traslado desde el Establecimiento Penitenciario Ancón I a Penal de máxima seguridad de Challapalca en Tacna.

Otra razón por la cual los internos están siendo trasladados a otros penales, es por el hacinamiento de la población penitenciaria. Conforme lo señala Delgado (2019) en su calidad de tercer miembro del Consejo Nacional Penitencia, que la población penitenciaria supera los 91 962 internos a escala nacional, debiendo asegurar a los internos las condiciones básicas conforme a sus derechos fundamentales.

Muchas veces los internos procesados son trasladados a otros establecimientos penitenciarios, sin que el defensor público a cargo de su caso tome conocimiento, considerando que esto no debe ser así, considerando que se debe notificar al defensor público para conocimiento, tal como lo realizan en Argentina, dando cumplimiento al Protocolo de procedimiento de Comunicación de traslado de internos condenados alojado en el ámbito del servicio penitenciario federal a los defensores públicos oficiales ante los juzgados de ejecución (Defensoría Pública Oficial y Juzgados de Ejecución Penal, 2017); en este se establece la comunicación que deben hacer los operadores del servicio penitenciario federal para comunicar a los Juzgados Nacionales de Ejecución, así como a la Defensoría Pública Oficial sobre los traslados de internos de los establecimientos penitenciarios.

El usuario reo en cárcel de la Defensa Pública Penal pretende que se le otorgue el mejor servicio, para sus intereses dentro de un proceso penal en el que se encuentra inmerso; encendiéndose como calidad a la conformidad que se tiene del servicio en razón a unos estándares definidos, para que este servicio sea de calidad des debe adaptarse y definirse los medios para asegurar un buen servicio.

Para conocer la calidad de los servicios prestados por una institución pública hay que comprender las características de los servicios, siendo estos: a) Intangibilidad, los servicios son básicamente intangibles, en el caso del ejercicio de derecho de defensa realizada por los abogados, no es posible percibirla mediante los sentidos, resultados difícil entender en que forma perciben la calidad de este servicio; b) Heterogeneidad, Los servicios son prestados a las personas, existiendo una apreciación distinta entre cada ellos, resultado dificultoso que se mantenga una calidad uniforme; c) Inseparabilidad, en la gran mayoría de los servicio su producción está inmersa en la etapa de consumo; en el caso de los servicios prestados por los defensores públicos del derecho de defensa, estos están en constante interacción personal con su usuario, lo cual considerable para evaluar la calidad del servicio.

Para medir la calidad del servicio existe el modelo SERVQUAL ha sido muy utilizado para realizar estudios de calidad de distintos servicios brindados; considerándose que es una escala de medición compuesta de cinco dimensiones,

en el cual se toma como base la percepción del consumidor sobre la calidad del servicio (Lee y Kim, 2012);

El modelo SERVQUAL es utilizado para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas, mediante la verificación de cinco dimensiones las cuales son: tangibilidad, confiabilidad o fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (Alam y Mondal, 2019).

Los elementos tangibles de la calidad de los servicios están constituidos por los elementos físicos, como instalaciones, equipos y materiales de comunicación (Akhlaghi, Amini y Akhlaghi, 2012), evaluándose si estos son modernos y atractivos.

La fiabilidad en el servicio está constituida por aquella capacidad para realizar en trabajo, en donde se evalúa el compromiso de quien brinda el servicio y es este se realizó de manera confiable, precisa y en el tiempo indicado (Stefano, Casarotto, Barichello y Sohn, 2015)

La dimensión de Capacidad de Respuesta o Sensibilidad, está constituido por la disposición para prestar el servicio de manera rápida y adecuada, evaluándose también si los empleados están en todo momento dispuestos a servir (Matsumoto, 2014).

La dimensión de Seguridad está constituida competencia y conocimientos de parte de los servidores y aquel comportamiento que genere confianza y seguridad sobre los servicios prestados (Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019).

La última dimensión es la empatía está constituido el servicio que se brinda por medio de su atención, en esta dimensión se evalúa la atención, el cuidado en un servicio individualizado; preocupándose por el usuario y entendiendo sus necesidades (Real, R. y Real, N., 2019)

Asimismo, también tenemos que observar que en la medida y forma en que se brinda el servicio de Defensa Penal a los internos reos en cárcel, se va a ver reflejada en su satisfacción sobre dicho servicio.

Para Monroy, Mauro y Francisco (2019) la satisfacción sobre el servicio estado psicológico que resulta de la sumatoria de la emoción de rodea las expectativas no confirmadas con los sentimientos previos del consumidor sobre la experiencia del

servicio; estableciendo que la satisfacción es una orientación afectiva duradera de los usuarios hacia el servicio

La Satisfacción está constituida por la respuesta o percepción del cliente a las expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio recibido (Octabriyantiningtyas, Suryani y Rizki, 2019). En ese sentido el usuario se ve afectado por las características que posee el servicio; por lo tanto, se la satisfacción del servicio es la suma de las expectativas y la percepción del usuario.

En ese sentido ser la satisfacción aquella experiencia que tiene el usuario sobre el servicio percibido se debe fijar como dimensiones de estudio aquellas en las cuales se ve reflejada la experiencia sobre la percepción siendo que para la presente investigación son tres.

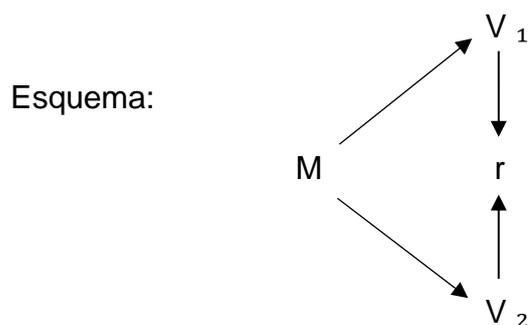
Es importante señalar que la presente investigación, que busca mejorar la calidad del servicio de la defensa penal de la defensa pública, no sólo va a repercutir en la satisfacción del usuario; sino también en todo el sistema de justicia penal; toda vez que, cuando existe una mejor calidad del servicio que brindan los defensores públicos con una buena calidad en su conocimiento intelectual y de técnica de litigación oral, va a permitir que el fiscal también se encuentre preparado y por ende el juez quien tendrá que argumentar con un mejor razonamiento, generando un resultado más justo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3. 1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica; ya que se ha logrado comprender los elementos fundamentales de las variables de investigación por intermedio de la aplicación de los instrumentos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Respecto al diseño de investigación, esta investigación tiene un diseño no experimental, de tipo correlacional.



Dónde:

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Calidad del Servicio de Defensa Penal.

V<sub>2</sub> = Satisfacción del Usuario reo en cárcel.

r = Relación de variables estudiadas

#### 3. 2. Variables y operacionalización.

##### **Variables:**

Variable Independiente: Calidad del Servicio de Defensa Penal.

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

##### **Definición conceptual:**

La calidad del servicio está constituida por las propiedades inherentes a los servicios brindados por las entidades públicas; para lo cual se debe

investigar los atributos que influyen en la calidad del servicio en general (Bellizzi, Eboli y Mazzulla, 2020)

La satisfacción del usuario es un juicio a raíz de una experiencia del servicio, que es un juicio del usuario que un servicio, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento de sus expectativas.

**Definición operacional:**

Para determinar la calidad del servicio tiene que establecerse los factores que tiene influencia en la en la calidad del servicio y esto se hace a través de la percepción del usuario sobre del servicio (Le, Thi y Truong, 2020). Asimismo, para evaluar la satisfacción del usuario se tiene que observar la experiencia del usuario sobre el servicio, es necesario la evaluación la satisfacción del servicio, la transparencia y la satisfacción de sus expectativas.

**Dimensiones:**

Dentro de la la variable Calidad del Servicio de Defensa Penal, se tiene como dimensiones: la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, dentro Satisfacción del Usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa se tiene como dimensiones: la satisfacción del servicio percibido, transparencia del servicio y satisfacción de expectativas.

**3. 3. Población, muestra y muestreo.**

**Población.**

La población está constituida por un conjunto de personas del cual se desea conocer algún o algunos datos de una investigación (López, 2004)

Todos los usuarios reos en cárcel de la defensa pública de la santa que se encuentran internos en un establecimiento penitenciario de Chimbote.

Para determinar la población debemos de tener en cuenta la cantidad de ingresos de personas privadas de su libertad al Establecimiento Penitenciario de Chimbote; durante el año 2020, siendo que en enero ingresaron 75 personas, en febrero 54 y en el marzo 44; teniendo un total de 173 internos del Establecimiento Penitenciario de Chimbote, cual constituye nuestra población de estudio. (Unidad de Estadística Instituto Nacional Penitenciario, 2020)

### **Muestra.**

Para establecer la muestra de una investigación se debe establecer protocolos de investigación que den un rigor científico (García, Reding, y López, 2013); por lo que para hallar nuestra muestra, se ha tomado en cuenta la siguiente formula:

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

$$N = 173$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

Dándonos como resultado que  $n=119.5$ .

Por lo que se realizó la encuesta a 120 usuarios reos en cárcel de la defensa pública de santa.

### **Muestreo.**

El muestreo probabilístico permite que cada individuo tenga la posibilidad de ser incluido como población muestra (Otzen y Manterola, 2017). En la presente investigación se tuvo como técnica un muestreo aleatorio simple.

## **3. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica.**

En nuestra investigación se utilizó como técnica la encuesta, en la cual se obtuvo los datos para nuestra investigación, siendo que participaron las personas seleccionados a través de un muestreo simple.

### **Instrumentos.**

En la presente investigación se empleó el cuestionario como instrumento, el cual constó de diversas interrogantes para cada una de las variables;

interrogantes de fueron aplicadas a los usuarios reos en cárcel de la defensa pública del santa.

En la encuesta para la variable calidad de servicio de defensa penal, se utilizó 15 ítems, distribuidos en 5 dimensiones; asimismo respecto a la variable satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del santa, se utilizó 11 ítems, distribuidos en 3 dimensiones, y cada ítems tuvo cinco alternativa de respuesta conforme a la escala de Likert.

### **3. 5. Procedimientos**

Procedimiento de la información se realizó a partir de nuestra realidad problemática, identificando nuestras variables de estudio a nivel internacional, nacional y lográndonos centrar en el ámbito local; luego se realizó la búsqueda de antecedentes y sustento teórico; además de establecer la metodología, para aplicar el instrumento de investigación y obtener los resultados; finalmente se realizó la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3. 6. Método de análisis de datos.**

Para realizar un análisis de los datos obtenidos mediante nuestro instrumento se procesó nuestra información a través de un equipo de cómputo; y por ser nuestra investigación cuantitativa se utilizó el programa estadístico SPSS Statistiscs; logrando obtener tablas y figuras los que son parte de nuestros resultados.

### **3. 7. Aspectos éticos.**

Los aspectos éticos se encuentran en distintas etapas de la realización de nuestra investigación como es en la aplicación de la metodología para la obtención de los datos investigados (Espinoza, 2019). La presente investigación se requerirá la contribución de los internos del penal, en la cual se les instruirá que respondan el cuestionario con toda la sinceridad, a fin de llegar a un resultado fiable y correcto; en ese sentido estuvo presente los principios y valores para la presente investigación; y todo esto para evaluar el servicio prestado a ellos mismos, lo cual tiene una intención de una mejora continua.

#### IV. RESULTADOS

En la presente investigación presentaremos nuestros resultados, empezando por los resultados correspondiente a nuestros objetivos específicos y culminando con nuestro objetivo general, es mismo que corresponderá al a contrastación de hipótesis.

Conforme a nuestro primer objetivo específico, la actual investigación intenta analizar el nivel de calidad del servicio de defensa penal.

En ese sentido tenemos:

Tabla 2:

*Nivel de calidad del servicio de defensa penal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	0	0	0	0
	Baja	2	1,7	1,7	1,7
	Media	17	14,2	14,2	15,8
	Alta	50	41,7	41,7	57,5
	Muy alta	51	42,5	42,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistiscs

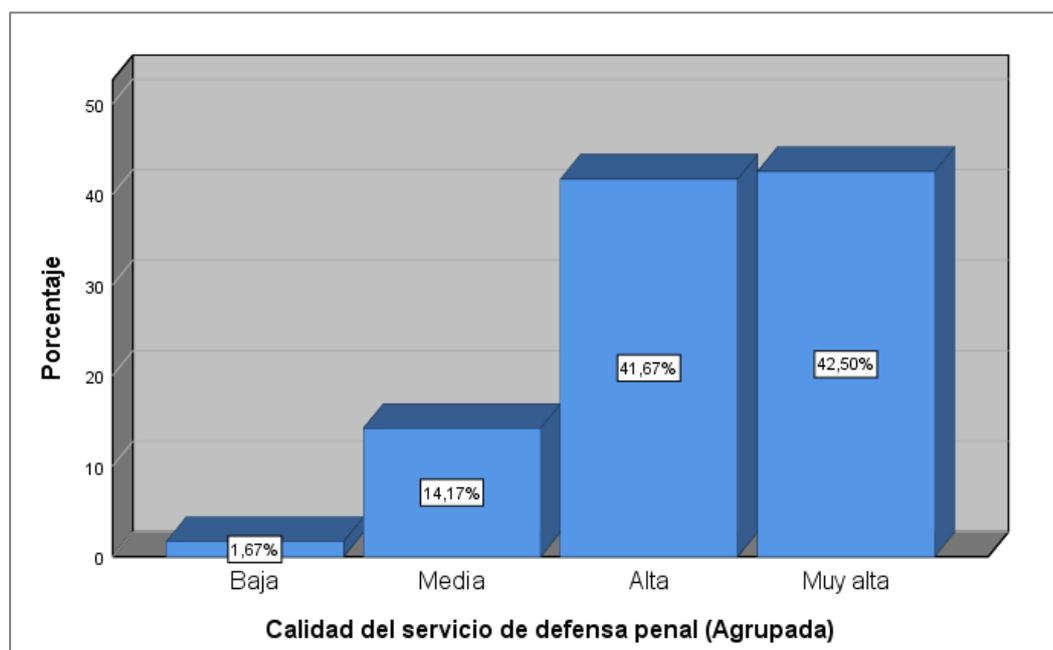


Figura 1:

*Nivel de calidad de servicio de defensa penal*

## Interpretación

El 42,5 % de usuarios reo en cárcel tiene una apreciación de muy alta de la calidad de servicio de defensa penal, el 41,7 % considera que la calidad es alta, el 14,2 % considera que la calidad es media, el 1,7 % considera que la calidad de servicio es Baja y tenemos 0% en calidad muy baja; de la apreciación de la tabla a y la figura podemos señalar que la percepción de calidad del servicio es muy alta.

La presente investigación se fijó como segundo objetivo específico Analizar los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de defensa penal

En ese sentido se obtuvieron los resultados de los niveles de las dimensiones de la calidad del servicio los cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En la primera dimensión de calidad del servicio denominada tangibilidad se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 3:

*Nivel de la dimensión de Tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	0	0	0	0
	Baja	8	6,7	6,7	6,7
	Media	40	33,3	33,3	40,0
	Alta	46	38,3	38,3	78,3
	Muy alta	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistics

Instrumento

Respecto a la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio, el 21,7 % de reo en cárcel que respondieron el cuestionario consideran que el nivel es tangibilidad es muy alto, el 38,3% considera que el nivel es alto, el 33,3 % considera que el nivel es medio y el 6,7 % considere que el nivel de tangibilidad es bajo; en esta dimensión se poder apreciar que los mayores porcentajes se encuentran en el nivel alto y medio.

En la segunda dimensión de calidad del servicio denominada fiabilidad se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 4:

*Nivel de la dimensión de Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	0	0	0	0
	Baja	1	,8	,8	,8
	Media	16	13,3	13,3	14,2
	Alta	45	37,5	37,5	51,7
	Muy alta	58	48,3	48,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistics

Interpretación

El 48,3 % de usuarios reos en cárcel considera que la fiabilidad es muy alta, el 37,5% considera que es alta, el 13,3% considera que es media y el 0,8% considera que la fiabilidad es baja, como se puede apreciar el mayor nivel se encuentra en muy alto y alto.

En la tercera dimensión de calidad del servicio denominada capacidad de respuesta se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 5:

*Nivel de la dimensión de Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Baja	0	0	0	0
	Baja	11	9,2	9,2	9,2
	Media	21	17,5	17,5	26,7
	Alta	48	40,0	40,0	66,7
	Muy alta	40	33,3	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistics

Interpretación

El 33,3% de usuarios reos en cárcel considera que la capacidad de respuesta es muy alta, el 40% considera que es alta, el 17,5% considera que es media y el 9,2% considera que la capacidad de respuesta es baja; de la descripción de la tabla podemos apreciar la mayor cantidad de reos en cárcel considera que la calidad es alta.

En la cuarta dimensión de calidad del servicio denominada seguridad, se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 6:

*Nivel de la dimensión de Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	0	0	0	0
	Baja	1	,8	,8	,8
	Media	14	11,7	11,7	12,5
	Alta	42	35,0	35,0	47,5
	Muy alta	63	52,5	52,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistics

Interpretación

El 52,5% de usuarios reos en cárcel considera que la seguridad en la calidad del servicio de defensa penal es muy alta, el 35% considera que es alta, el 11,7% considera que es media y el 0,8% considera que es baja; de la apreciación de esta tabla podemos observar que la apreciación de calidad del servicio en esta dimensión es muy alta.

En la quinta dimensión de calidad del servicio denominada empatía, se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 7:

*Nivel de la Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	0	0	0	0
	Baja	1	,8	,8	,8
	Media	18	15,0	15,0	15,8
	Alta	48	40,0	40,0	55,8
	Muy alta	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistics

Interpretación

El 44,2% de los usuarios reos en cárcel considera que el nivel de empatía es muy alta, el 40% considera que es alta, el 15% usuarios considera que es media y el 0,8% considera que el nivel de empatía es baja; como se podrá apreciar los usuarios reos en cárcel en mayor nivel de empatía siendo muy alto.

Nuestro tercer objetivo específico es analizar el nivel de satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa; obtenido como resultado el que se muestra en la siguiente tabla

Tabla 8:

*Nivel de Satisfacción del Usuario Reo en Cárcel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	0	0	0	0
	Baja	6	5,0	5,0	5,0
	Media	10	8,3	8,3	13,3
	Alta	46	38,3	38,3	51,7
	Muy alta	58	48,3	48,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistiscs

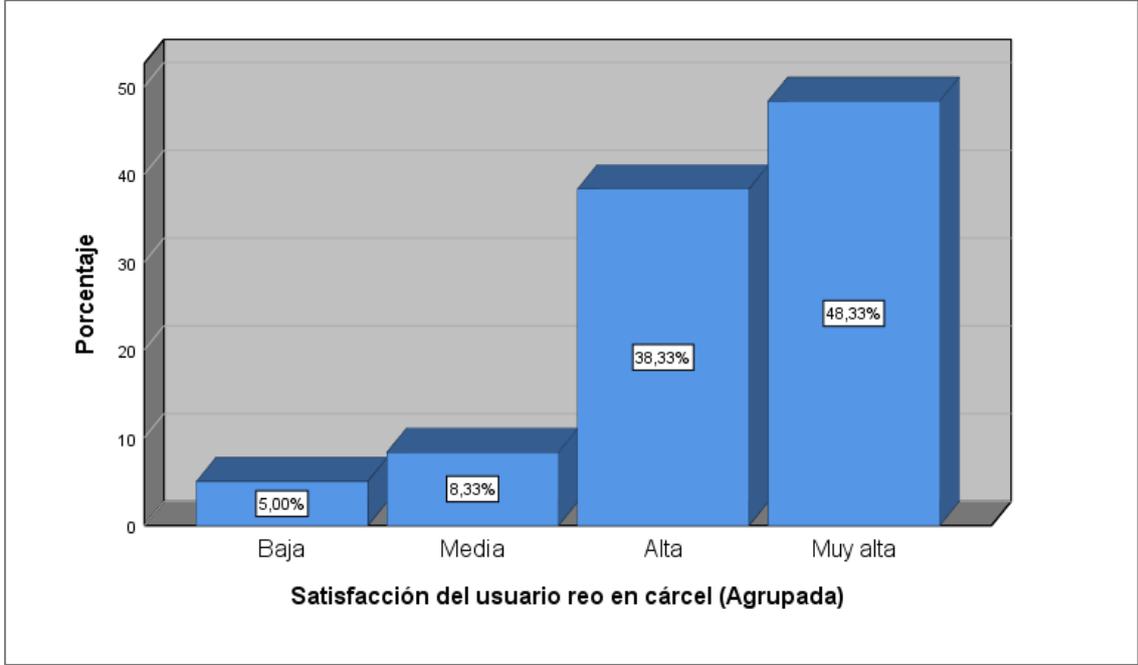


Figura 2:

*Nivel de satisfacción del usuario reo en cárcel*

## Interpretación

El 48,3% de los usuarios tienen un nivel muy alto de satisfacción del servicio, el 38,3% tiene un nivel alto de satisfacción, el 8,3% tiene un nivel medio y el 5% tiene un nivel bajo de satisfacción del servicio de defensa penal. Y de la apreciación de la figura 2 se puede apreciar que la satisfacción del servicio que ofrece la Defensa Pública del Santa es muy alta.

Como último tenemos el objetivo general que es determinar la relación existente entre la calidad de servicio de defensa penal y la satisfacción de usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa; luego del procesamiento de datos se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 9:

*Correlaciones Rho de Spearman*

			Calidad del servicio de defensa penal	Satisfacción del usuario reo en cárcel
Rho de Spearman	de Calidad del servicio de defensa penal	Coeficiente de correlación	de 1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del usuario reo en cárcel	Coeficiente de correlación	de ,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento de medición – IBM SPSS Statistics

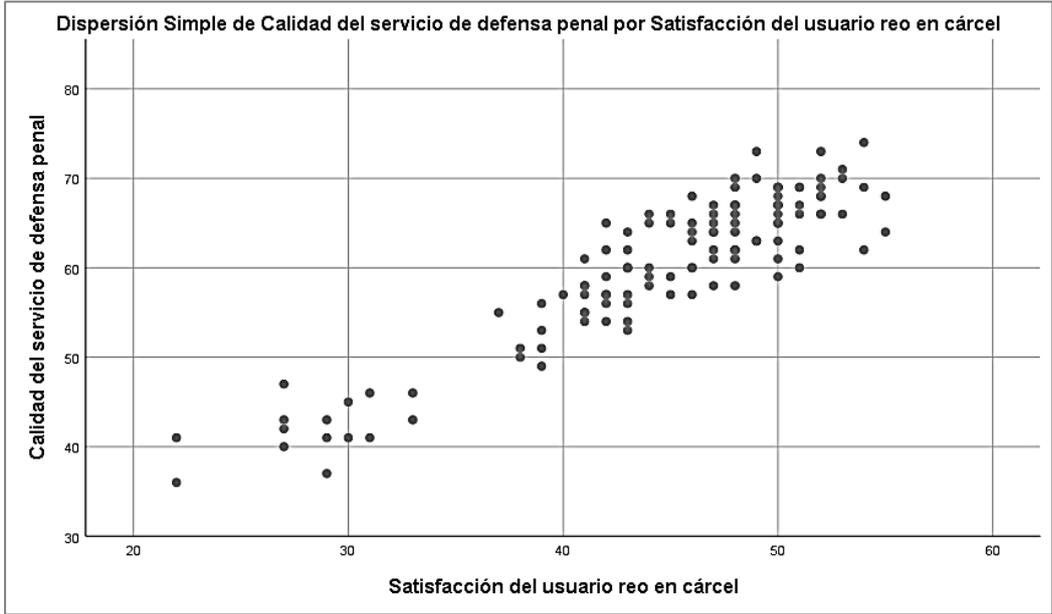


Figura 3:

*Diagrama de dispersión.*

## Interpretación

Conforme a la tabla 9, la correlación se puede apreciar que el rango de la relación conforme a coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,844, considerándose esta correlación positiva en una escala fuerte al ser cercano a 1; asimismo podemos observar en la figura 3, que existe una relación positiva, es decir si aumenta la calidad de servicio de defensa penal, también aumentará la satisfacción del usuario reo en cárcel

## Contrastación de hipótesis.

En la presente investigación se propuso la siguiente hipótesis:

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020

Conforme a ello se realizó el prueba de Rho Spearman el mismo que aparece en la tabla 9, en el cual no arrojó como significado bilateral 0,00 valor que resulta es inferior a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada; asimismo respecto a la escala de correlación este tiene un rango de 0,844 cercano a 1, lo que significa que la correlación es fuerte y positiva; por lo tanto se acepta la hipótesis de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020.

## V. DISCUSIÓN

Conforme a nuestro objetivo general, lo que se buscaba era determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reos en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020; y conforme a los resultados se ha logrado establecer que si existe una relación entre las variables calidad de servicio de defensa penal y satisfacción de los usuarios reo en cárcel; esto se realizó mediante la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, teniendo como resultado un rango de relación de 0,844, lo que nos indica que tiene un rango de relación de fuerte (Martínez, Tuya, Martínez y Cánovas, 2009).

Es a partir de la relación existente, que se analiza cada variable; siendo nuestra primera variable la calidad del servicio de defensa penal; este servicio específicamente brindado a los reos en cárcel, conforme a nuestra investigación; se detalla en el tabla 1; dándonos a conocer que el nivel de calidad de servicio de los defensores públicos a los usuarios reos en cárcel es de un nivel muy alto en un 57,5%, lo que significa que durante el presente año se está brindando un servicio de muy buena calidad.

Sin embargo, con el fin de lograr mejorar cada vez más la calidad del servicio de defensa penal, se procesó los niveles de las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio de defensa penal.

La primera dimensión es la dimensión de tangibilidad de la calidad del servicio, constituida por la parte física del servicio es decir oficinas, lugares de atención y equipos de cómputo; conforme a la tabla 2, el 21,7% de usuarios reo en cárcel considera que la parte física del servicio es muy alta, el 38,3% considera que es alta, el 33,3% considera que es media y el 6,7% considera que es baja la parte tangible del servicio.

Los usuarios acuden a las oficinas de la defensa pública, la misma que se encuentra ubicado en el Jr. José Balta 329, del distrito de Chimbote, provincia del Santa y departamento de Ancash; ahí son atendidos por los defensores públicos, quienes asumen la defensa gratuita de los ciudadanos de escasos recursos económicos.

Los usuarios de nuestra investigación consideran en su mayor porcentaje, que las oficinas de la Defesan Pública son adecuadas para el servicio que brindan; es este

lugar, donde los usuarios pueden acercarse y dialogar con los defensores públicos a cargo de su caso; disponiendo también, de equipos de cómputo moderno para que realicen un servicio adecuado al usuario.

Sin embargo, conforme a los resultados la dimensión tangibles, esta se sitúa en un nivel alto y medio; y es el problema de la parte tangible del servicio es en el Establecimiento Penitenciario de Chimbote, lugar en donde los defensores públicos penales tienen que concurrir para entrevistarse con sus usuarios reo en cárcel; si bien, los establecimientos penitenciarios se encuentran a cargo del Instituto Nacional Penitenciario, se debe realizar una labor de coordinación interinstitucional a fin de poder tener un ambiente más adecuado para que se pueda entrevistar el usuario reo en cárcel con su defensor público; esta mejora de las salas de abogados y operadores de justicia ya se viene realizando a nivel nacional, lo que permitiría mejorar el nivel en que se encuentra la dimensión tangible (Instituto Nacional Penitenciario, 27 de junio de 2020)

Otra mejora que se viene implementando en diversos países en la dimensión tangible, para entrevista de abogados con los usuarios reos en cárcel, son las videoconferencias; tal es así que en Estados Unidos, cárceles como Condados Kalamazoo y Calhoun, cuenta con visitas para los reos en cárcel por videoconferencias e incluso existe una aplicación de teléfono inteligente para realizar videollamadas (El Espectador, 2018); también en Colombia, se tiene el servicio de visita virtual al reo en cárcel, implementado por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario de Colombia, mediante la cual los familiares que residen en un municipio distinto al Establecimiento Penitenciario, e incluso a familiares en el extranjero; esta implementación es un avance tecnológico en la dimensión de tangibilidad que se debe implementar también en nuestro país (Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, 2019).

En cuanto a la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio; dimensión en donde se analiza el compromiso que muestran los defensores públicos al proceso penal del usuario desde su inicio; conforme a los resultados obtenidos en la tabla 4, los usuarios reo en cárcel considera en un 48,3% que la fiabilidad de la calidad de servicio es muy alta y un 37% considera que es alta; a lo que podemos indicar que los defensores públicos vienen cumpliendo con comunicar al usuario sus derechos

y los servicios que brinda la defensa pública, desde el primer momento cuando se tiene contacto con el usuario, informándolo de sus derechos, y cumpliendo su obligación de abogado, ya que esto es parte de una defensa eficaz y de generando confiabilidad en el usuario.

Otras acciones que permiten general confiabilidad en el usuario de defensa penal es la sinceridad al comunicar su estrategia de defensa que se va a tomar en su proceso penal; aunado a lo señalado respeto en la dimensión de fiabilidad, también el defensor público debe presentar todos los escritos dentro de los plazos establecidos en la ley, generara confianza en sus usuarios, teniendo la convicción que se realizaron todas las acciones para salvaguardar su derechos de defensa en todas las instancias.

La tercera dimensión de la calidad del servicio es la capacidad de respuesta, la misma que analiza la disposición del defensor público a servir, así como la forma rápida y adecuada de brindar el servicio; siendo que conforme a la tabla 5, el 40% considera que la capacidad de respuesta es alta, siendo necesario realizar acciones para que se pueda lograr ubicar la capacidad de respuesta en el nivel muy alto.

En esta dimensión el defensor público tiene el deber de absolver todas las consultas que el usuario reo en cárcel le plantee sobre su proceso penal, así como visitarlo al establecimiento penitenciario lo más pronto posible desde que asume el caso; y esto debe ser así toda vez que incluso es dificultoso que los internos llamen al defensor público desde un teléfono público por no tener las condiciones económicas para solventar su propia defensa; debiendo ser el defensor quien realiza la entrevista con el reo en cárcel, sin perder de vista que la defensa pública del santa no cuenta con movilidad propia para trasladar sus defensores, como ya cuentan muchos Direcciones Distritales a nivel nacional.

Asimismo respeto a la forma rápida de brindar el servicio, el defensor público debe concurrir al establecimiento penitenciario a brindar el servicio; sin embargo actualmente existen dificultades para que se brinde este servicio rápido toda vez que la oficinas de la defensa pública, se encuentran distantes al establecimiento penitenciarios, y más lejos aún de la Corte Superior de Justicia del Santa, donde se realizan las audiencias penales; asimismo no debemos olvidar que las videoconferencias se ha masificado en la corte superior de justicia del santa y

muchas veces dialoga mediante la videoconferencia de una audiencia, lo que dificulta e interfiere con un servicio de calidad.

Otro indicador de la defensa penal, es el control de que el proceso sea llevado en un tiempo razonable y dentro de los plazos legales establecidos en las normas procesales; control que debe realizarlo, toda vez que el defensor público aún cuanto no tenga en sus manos el avance de las etapas procesales que están a cargo del Poder Judicial y del Ministerio Pública; si puede hacer un control mediante los requerimientos de controles de plazo de conformidad con la norma procesal penal

La cuarta dimensión del servicio de defensa es la seguridad, la mismo que evalúa los conocimientos y competencias de los defensores públicos y el comportamiento que genere seguridad; conforme a la tabla 6, el 52,5% de usuarios reo en cárcel considera que el nivel de seguridad en la calidad del servicio es muy alta, el 35% considera que es alta, el 11,7% considera que es media y el 0,8% considera que es baja; lo que refleja la que existe un alto nivel de competencia y capacitación por parte de los defensores públicos, y esto se viene dando debido a mayor exigencias que se tiene por parte del Estado para la evaluación en los concursos de defensores públicos, lo que deviene en profesiones más capacitados y con mayor experiencias en derecho penal.

Es en esta dimensión donde los defensores públicos realizan las acciones legales salvaguardar los derechos de sus usuarios, así como la presentación de escritos debidamente fundamentado para obtener un resultado, asimismo el defensor público debe de tener buen desempeño durante las audiencias orales y manejar las técnicas de litigación oral; otra forma de dar seguridad es instruir a su usuario debidamente ante de iniciar una audiencia a fin de tener conocimiento del desarrollo de la misma.

Estas acciones, se puede apreciar en las excarcelaciones durante los últimos meses de reos en cárcel, en donde el defensor público aplica sus conocimientos de derecho penal para lograr resultados.

La quinta dimensión de la calidad del servicio es la empatía, en donde se tiene que evaluar en la preocupación del defensor público por entender las necesidades del usuario reo en cárcel; conforme a los resultados obtenidos en la tabla 7, el 44% de

usuarios reo en cárcel considera que la empatía de los defensores públicos es muy alta, el 40% que es alta, el 15% que es media y el 0,8 % que es baja.

Conforme a lo indicado en esta dimensión el defensor público debe poner atención a cada caso a su cargo, usar un lenguaje comprensible y simple a fin de que el usuario pueda entender, y por supuesto un trato respetuoso y amable.

Respecto a nuestra segunda variable que es la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa; se realizó el procesamiento de datos y conforme a la tabla 8, el 48,3% de los usuarios reo en cárcel se encuentra satisfechos con el servicio ubicándolo en un nivel muy alto, el 38,3% tiene una satisfacción alta, el 8,3% tiene una satisfacción media y un 5% tiene una satisfacción baja.

La satisfacción es un proceso personal y mental, el cual se crea una vez que se obtuvo el servicio, es decir para que se cree esta satisfacción del usuario debe haber recibido el servicio; por lo que se evalúa el nivel de satisfacción del servicio; asimismo este proceso de satisfacción del servicio debe ser reforzado a la transparencia, es decir a lo que se ofreció, y finalmente el usuario nos señalará, sí con el servicio cubrió sus expectativas y si volvería a utilizar el servicio.

Resulta de suma importancia que cada institución evalúe la calidad del servicio que brinda a sus usuarios de forma, permanente; durante el presente año 2020, la defensa pública ha dado un gran avance en la calidad de su servicio aún con las dificultades del momento, se logrado ser el principal apoyo a los reos en cárcel para que se logre el deshacinamiento en los establecimiento penitenciarios, tal es así que se está logrando que muchos internos egresen del penal para no poner en riesgo su vida ante la pandemia mundial, por supuesto que esta cantidad engloba a todos los requerimientos realizados por los internos, tanto de sus abogados particulares como de los defensores pública (Gestión, 2020); sin embargo hay que considerar que los reos en cárcel, al estar recluido en un establecimiento penitenciario no cuentan con recursos económicos, por la que la mayoría de casos son asumidos por los defensores públicos.

La labor que viene realizando la defensa pública durante los últimos meses para las personas reo en cárcel está enmarcada dentro de la dimensión de seguridad, ya que hace valer sus conocimientos ante los problemas; por lo que realiza

acciones legales para lograr su excarcelación previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Hay que tener presente que la labor de realiza el defensor público aun siendo de calidad, no siempre va a tener como consecuencia la satisfacción del usuario, puesto que muchas veces las persona buscan un resultado, y por más que el defensor público haya realizado una labor de calidad; muchas veces no se obtiene el resultado deseado, ya que el resultado está a manos de una institución independiente como en la Corte Superior de Juicio, quien resuelve a partir del principio de imparcialidad; sin embargo en el presente caso existe un correlación con un rango fuente y conforme la figura de dispersión se establece que cuando aumente la calidad del servicio, también aumentará la satisfacción de los usuarios reos en cárcel.

Como hemos podido apreciar, esta investigación ha logrado establecer la relación entre la variable calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel; así como realizar un estudio del servicio de defensa penal, siendo que esta labor no sólo es teoría, sino que además tiene un contenido legal, el cual establece que es labor del defensor público concurrir al establecimiento penitenciario, para conferenciar con sus usuarios reos en cárcel y así definir la estrategia de defensa que se establecerá durante la investigación y el respectivo juicio oral; durante estas visitas; en ese sentido la normativa actual establece que el defensor público penal tiene el deber de visitar cada quince días a los usuarios del servicio que se encuentre dentro establecimiento penitenciario (Decreto Supremo 009-2019-JUS, 2019)

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa; teniendo como coeficiente de correlación 0,844; relación que deviene positiva, es decir a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de usuario.
- Segundo:** Los niveles de calidad de servicio de defensa penal, nos muestra que el 42,5% de usuarios reos en cárcel tiene una apreciación muy alta de la calidad del servicio de defensa penal; un 41,7% considera que la calidad de servicio es alta, el 14,2% considera que la calidad de servicio es media y el 1,7% considera que la calidad de servicio es baja; niveles que nos indican que en el periodo de investigación la calidad de servicio tiene un nivel muy alto.
- Tercero:** Los niveles de la dimensión tangible de la calidad del servicio, se encuentra mayor proporción en el nivel alto con un 38.3% y medio con un 33,3%, existiendo aún dificultades para llegar a un nivel muy alto en la dimensión tangible, esto en cuanto al ambiente de atención dentro del Establecimiento Penitenciario de Chimbote.
- Cuarto:** Los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio se encuentra en mayor proporción un nivel alto con un 40%, existiendo aún dificultades para aproximarse al nivel muy alto, en cuanto existe dificultades en la realización oportuna de visitas a los usuarios en el penal en el menor plazo posible y en la realización de acciones para agilizar el proceso penal.
- Quinto:** Entre los niveles de la dimensión de seguridad, esta se encuentra en mayor proporción en el nivel muy alto con un 52,5%; por lo que las capacidades de conocimientos del proceso penal de los defensores públicos son de la mejor calidad.
- Sexto:** El 48,3% de los usuarios tienen un nivel muy alto de satisfacción del servicio, el 38,3% tiene un nivel alto de satisfacción, el 8,3% tiene un nivel medio y el 5% tiene un nivel bajo de satisfacción del servicio de defensa penal; siendo la satisfacción para el periodo investigado el más óptimo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primero:** Se recomienda a la Defensa Pública del Santa realizar coordinaciones interinstitucionales con el Instituto Nacional Penitenciario, para lograr implementar una sala de abogados para defensores públicos, con el fin de mejorar también la dimensión tangible de la calidad del servicio.
- Segundo:** Se recomienda gestionar y/o implementar una sala de videoconferencias entre el Establecimiento Penitenciario de Chimbote y la Defensa Pública del Santa; con la finalidad de mejorar las comunicaciones entre los internos y defensores públicos, y sin la necesidad de concurrir físicamente al establecimiento penitenciario.
- Tercero:** Se recomienda a la Defensa Pública del Santa, recomendar a los defensores públicos penales a que cumplan debidamente con realizar las visitas oportunamente al establecimiento penitenciario, a fin de informar los derechos de sus patrocinados y dialogar sobre sus estrategias de defensa.
- Cuarto:** Se recomienda que los defensores públicos, realizar acciones a fin de que los plazos del proceso penal se cumplan, tal como establece la norma procesal penal; para lo cual puede realizar solicitudes de controles de plazo ante la autoridad correspondiente.

## REFERENCIAS

- Aguirre, R. (16 de noviembre de 2019) Defensoría Pública, un tema olvidado en la agenda política. *El Universal*.  
<https://www.eluniversal.com.mx/opinion/raquel-adriana-aguirre-garcia/defensoria-publica-un-tema-olvidado-en-la-agenda-politica>
- Akhlaghi, E., Amini, S. y Akhlaghi, H. (2012) Evaluating Educational Service Quality in Technical and Vocational Colleges using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46(2012), 5285-5289.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281202160X>
- Alam, S. y Mondal M. (2019) Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model. *Journal of Urban Management*, 8(2019), 20-27.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585618300992>
- Álbites, E. (2018) *Conocimientos sobre el servicio de defensa pública y barreras en el acceso a la justicia en usuarios de la Sede de La Tinguíña-Ica, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Perú.
- Andina (22 de febrero de 2020) Defensa Pública del Estado realizó primera megacampaña en establecimientos penales. *Andina.pe*.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-defensa-publica-del-estado-realizo-primer-megacampana-establecimientos-penales-785813.aspx>
- Bellizzi, M., Eboli, L, y Mazzulla, G. (2020) Air Transport Service Quality Factors: a Systematic Literature Review. *Transportation Research Procedia*, 45(2020), 218-225.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146520301721>
- Benavides, J. (2012) *La Calidad de la Defensa Técnica Pública Ecuatoriana* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar) Ecuador.
- Chimbote en Línea (29 de abril de 2017) Entregan Documentación De Cinco Modernos Equipos De Videoconferencia Para Corte Del Santa. *Chimbote en Línea.com*.  
<http://www.chimbotenlinea.com/institucionales/29/04/2017/entregan-documentacion-de-cinco-modernos-equipos-de-videoconferencia-para>

- Comisión de Seguimiento de la Sentencia T-388 (2018) *Respuesta al Informe Semestral del Gobierno Nacional al Estado de Cosas Inconstitucional del Sistema Penitenciario y Carcelario Julio de 2018*. Comisión de Seguimiento de la Sentencia. <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2018/10/Informe-CSS-T388-de-2013-julio-de-2018.pdf>
- Comisión Especial de Implementación del CPP Secretaría Técnica (2018) *Plan Local Para La Consolidación De La Reforma Procesal Penal En El Distrito Judicial Del Santa*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. [https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/PLAN-LOCAL-SANTA\\_2018.pdf](https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/PLAN-LOCAL-SANTA_2018.pdf)
- Constitución Política del Perú (30 de diciembre de 1993) Congreso Constituyente Democrático. *Diario Oficial El Peruano*, Perú.
- Cooperativa.cl (01 de abril de 2019) Reos protestan por actuación de defensores penales públicos en Copiapó, *Cooperativa.cl*. <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/region-de-atacama/reos-protestan-por-actuacion-de-defensores-penales-publicos-en-copiapo/2019-04-01/163048.html>
- Cruz (2015) *Defensa a la defensa y abogacía en México*, *Derecho de Defensa*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3878-defensa-a-la-defensa-y-abogacia-en-mexico>
- Declaración Universal de Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948), Asamblea General de las Naciones Unidas, Paris, Francia. [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Decreto Legislativo N° 654 (02 de agosto de 1991) Código de Ejecución Penal. *Diario Oficial El Peruano*, Perú.
- Decreto Legislativo N° 957 (29 de julio de 2004) Nuevo Código Procesal Penal. *Diario Oficial El Peruano*, Perú.
- Decreto Supremo N° 9-2019-JUS (11 de marzo de 2019), Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa

Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el servicio de Defensa Pública. *Diario Oficial El Peruano*, Perú.

Defensoría Pública Oficial y Juzgados de Ejecución Penal (09 de noviembre de 2017) procedimiento de Comunicación de traslado de internos condenados alojado en el ámbito del servicio penitenciario federal a los defensores públicos oficiales ante los juzgados de ejecución. *Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional*.  
<https://www.mpd.gov.ar/pdf/comunicacion/RESOLUCI%C3%93N%20HC%20TRASLADOS.pdf>

Delgado, C. (13 de marzo de 2019) Los derechos humanos en las cárceles. *Diario Oficial El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia-los-derechos-humanos-las-carceles-76541.aspx>

Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (06 de mayo 2020) *Defensa Pública Penal*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.  
<https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1033>

El Espectador (21 de mayo de 2018) Cárcel de Michigan sustituye visitas a reclusos por videoconferencias. *elespectador.com*.  
<https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/carcel-de-michigan-sustituye-visitas-a-reclusos-por-videoconferencias/>

Espinoza, D. (2019) Consideraciones éticas en el proceso de una publicación científica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 30(2019), 226-230.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300380>

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668)

García, J., Reding, A. y López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica*, 2(8), 217-224.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000400007&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007&lng=es&tlng=es)

Gestión (13 de junio de 2020) Minjus: 1,502 internos salieron en libertad tras medidas contra el hacinamiento de penales; *Gestión*, <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-minjus-1-502-internos-salieron-en-libertad-en-el-marco-de-las-medidas-contr-el-hacinamiento-de-penales-covid-19-nndc-noticia/>

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.) México D.F.: McGraw-Hill.

Instituto Nacional Penitenciario (12 de julio de 2019) INPE Informa Operativo De Traslado Del Interno Cesar Álvarez al Penal Challapalca, Comunicado N°15-2019-INPE. *Instituto Nacional Penitenciario*. <https://www.inpe.gob.pe/prensa/comunicados/item/3214-comunicado-n%C2%B0-15-2019-inpe.html>

Instituto Nacional Penitenciario (18 de julio de 2019) INPE realizó I mega operativo de traslado de internos a diversos penales a escala nacional, Nota DE Prensa N° 427 -2019-INPE. *Instituto Nacional Penitenciario*. <https://www.inpe.gob.pe/prensa/noticias/item/3220-inpe-realiz%C3%B3-i-mega-operativo-de-traslado-de-internos-a-diversos-penales-a-escala-nacional.html>

Instituto Nacional Penitenciario (2013) Directorio Penales A Nivel Nacional. *Instituto Nacional Penitenciario*. [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/182/PLAN\\_182\\_Directorio\\_de\\_Regiones\\_y\\_Establecimientos\\_Penitenciarios\\_2013.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/182/PLAN_182_Directorio_de_Regiones_y_Establecimientos_Penitenciarios_2013.pdf)

Instituto Nacional Penitenciario (06 de mayo de 2020) Quienes Somos. *Instituto Nacional Penitenciario* Recuperado de <https://www.inpe.gob.pe/institucional/quienes-somos.html>

Instituto Nacional Penitenciario (27 de junio de 2020) INPE: Penal Lurigancho implementa salas para abogados y operadores de justicia, Nota de Prensa N° 336 -2020-INPE. *Instituto Nacional Penitenciario*,

<https://www.inpe.gob.pe/noticias-region-lima/item/4882-inpe-penal-lurigancho-implementa-salas-para-abogados-y-operadores-de-justicia.html>

Instituto Nacional Penitenciario (3 de junio de 2019) INPE ejecutó operativo “Cordillera Blanca” y traslada a 7 internos del penal Huaraz, Nota de Prensa N° 334-2019-INPE. *Instituto Nacional Penitenciario*. <https://www.inpe.gob.pe/prensa/noticias/item/3038-inpe-realiz%C3%B3-operativo-%E2%80%9Ccordillera-blanca%E2%80%9D-y-traslada-a-7-internos-del-penal-huaraz.html>

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (09 de agosto de 2019) Servicios en Línea - Visita Virtual a un Interno. *Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario*. <http://www.inpec.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/servicio-en-linea-visita-virtual-a-un-interno>

Le, D., Thi H., y Truong P. (2020) Port logistics service quality and customer satisfaction. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. 36(2020), 89-103. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521219300653>

Lee, H. y Kim, C. (2012). A DEA-SERVQUAL Approach to Measurement and Benchmarking of Service Quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 40(2012), 756-762. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281200729X>

Ley N° 29360 (14 de mayo de 2009) Ley del Servicio de Defensa Pública. *Diario Oficial El Peruano*. Perú.

López, L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).

Martínez R., Tuya L., Martínez, M. y Cánovas, M. (2009). El Coeficiente De Correlacion De Los Rangos De Spearman Caracterizacion. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es)

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista*

- Perspectivas, (34), 181-209,  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es)
- Matta. G. (2018) *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Perú.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (15 de mayo de 2020) Directorio Nacional - Sedes de la Defensa Pública. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*.  
<http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=107&dj=25>
- Ministerio Público (2018) *Anuario Estadístico del Ministerio Público 2018*, Gerencia General – Subgerencia de Estadística, recuperado de <https://agenciafiscal.pe/Storage/modsnw/pdf/12064-e1Ef2Wu7Nu9Lz2Y.pdf>
- Monroy C., Mauro A. y Francisco J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es).
- Octabriyantiningtyas, D., Suryani E. y Rizki A. (2019) Modeling Customer Satisfaction with the Service Quality of E-Money in Increasing Profit of PT. Telekomunikasi Indonesia. *Procedia Computer Science*, 161(2019), 943-950. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919319143>
- Oficina General De Tecnologías De Información (2018) *Anuario Estadístico 2017*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/anuario-estadistico-2017.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (16 de diciembre de 1966) Asamblea General de las Naciones Unidas.  
[https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ccpr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_SP.pdf)

- Pérez, R., Morales, V., Anguera, M., y Hernández, A. (2015). Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil: Aportaciones desde el análisis cualitativo con ATLAS.ti. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 15(1), 143–149. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-84232015000100014&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232015000100014&lng=es).
- Real, R. y Real, N. (2019) Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción)*, 52(3), 37-46. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1816-89492019000300037](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-89492019000300037)
- Rodríguez, M. (2018) La Defensa Penal Eficaz como garantía del debido proceso en Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 33-40. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-33.pdf>
- Stefano, N., Casarotto, N., Barichello, R., Sohn, A. (2015) A Fuzzy SERVQUAL Based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry. *Procedia CIRP*, 30(2015), 433-438. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827115004539>
- Unidad de Estadística Instituto Nacional Penitenciario (2020) Ingresos Según Género Y Establecimientos Penitenciarios 2019. *Unidad de Estadística*. <https://www.inpe.gob.pe/estad%C3%ADstica1.html>
- Veliz, S. (2020) *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Perú.
- Villanueva, K. (2020) *Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Perú.
- Visurraga, A. (2017) *Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Perú.

**Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variab</b> les	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de Servicio de Defensa Penal	La calidad del servicio está constituida por las propiedades inherentes a los servicios brindados por las entidades públicas; para lo cual se debe investigar los atributos que influyen en la calidad del servicio en general (Bellizzi, Eboli y Mazzulla, 2020)	Para determinar la calidad del servicio tiene que establecerse los factores que tiene influencia en la en la calidad del servicio y esto se hace a través de la percepción del usuario sobre el servicio (Le, Thi y Truong)	Tangibilidad	Infraestructura	1, 2	Ordinal
				Equipos de Cómpu	3	
			Fiabilidad	Comunicación del servicio	4, 5	
				Cumplimento de Plazos	6	
			Capacidad de Respuesta	Disposición para el servicio	7	
				Servicio Rápido	8, 9	
			Seguridad	Nivel de Conocimientos	10, 11,	
				Credibilidad	12	
			Empatía	Atención individualizada	13	
				Comunicación	14	
Amabilidad.	15					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Satisfacción del Usuario Reo en Cárcel	La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia del servicio, que es un juicio del usuario que un servicio, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento de sus expectativas.	Para evaluar la experiencia del usuario sobre el servicio, es necesario la evaluación la satisfacción del servicio, la transparencia y la satisfacción de sus expectativas	Satisfacción del Servicio percibido	Infraestructura	1	Ordinal
				Compromiso del servicio		
				Tiempo de atención	2	
				Tiempo de atención	3	
				Defensa Eficaz	4	
				Buen trato	5	
			Transparencia	Del Servicio	6	
				De Estrategia de Defensa	7,8	
			Satisfacción de expectativas	Experiencia sobre el servicio percibido	9, 10, 11	

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE DEFENSA PENAL

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente. Recuerde que es un cuestionario anónimo, por tanto, procure responder con la mayor veracidad.

#### Escala Valorativa: Calidad de Servicio

Escala	Puntaje
Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni en acuerdo ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

N°	PREGUNTAS	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión de Tangibilidad</b>					
1	¿La Defensa Pública del Santa cuenta con ambientes adecuados en el Establecimiento Penitenciario para entrevistarse con los internos usuarios del servicio?					
2	¿La Defensa Pública del Santa cuenta con la infraestructura y oficinas adecuadas para recibir a los usuarios del servicio?					
3	¿La Defensa Pública cuenta con equipos de cómputo modernos para realizar sus escritos y seguimiento de sus casos?					

	<b>Dimensión de Fiabilidad</b>					
4	¿El Defensor Público le comunicó sus derechos y los servicios comprendidos en la defensa penal?					
5	¿El Defensor Público es sincero al comunicar su estrategia de defensa dentro del proceso penal?					
6	¿El Defensor Cumple con la presentación de escritos y requerimiento en el plazo establecido?					
	<b>Dimensión de Capacidad de Respuesta.</b>					
7	¿El Defensor Público absuelve todas sus preguntas e inquietudes sobre su proceso penal?					
8	¿El Defensor Público visitó Establecimiento Penitenciario en el menor plazo posible a fin de atender su proceso penal?					
9	¿El Defensor Público realiza acciones procesales (escritos) para agilizar su proceso penal?					
	<b>Dimensión de Seguridad.</b>					
10	¿El Defensor Público realiza los escritos y peticiones en el proceso debidamente fundamentado?					
11	¿El Defensor Público tiene un buen desempeño durante las audiencias orales ante los Juzgados Penales?					
12	¿El Defensor Público le instruye sobre sus derechos, estrategia de defensa y/o salidas alternativas antes de una audiencia?					
	<b>Dimensión de Empatía.</b>					
13	¿El Defensor Público muestra atención a su caso?					
14	¿El Defensor Público usa un lenguaje comprensible que usted pueda entender?					
15	¿El Defensor Público tiene un trato respetuoso hacia usted?					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente. Recuerde que es un cuestionario anónimo, por tanto, procure responder con la mayor veracidad.

### Escala Valorativa: Satisfacción del Servicio

Escala	Puntaje
Totalmente Insatisfecho	1
Poco Satisfecho	2
Neutral	3
Satisfecho	4
Totalmente Satisfecho	5

N°	PREGUNTAS	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción del Servicio Percibido</b>					
1	¿Se encuentra satisfecho con las oficinas y/o ambientes de la Defensa Pública donde se le brindó el servicio?					
2	¿Se encuentra satisfecho con el compromiso que tuvo defensor público para brindar el servicio?					
3	¿Se encuentra satisfecho con la labor del defensor público para que su proceso penal sea llevado en un tiempo razonable?					
4	¿Se encuentra satisfecho con la labor realizada por el defensor público ante el Ministerio Público					

	y Poder Judicial para hacer respetar sus derechos?					
<b>5</b>	¿Se encuentra satisfecho con el entendimiento, buen trato y respeto a su persona por parte del Defensor Público?					
	<b>Satisfacción de Transparencia del Servicio</b>					
<b>6</b>	¿Se encuentra satisfecho con la información proporcionada del servicio de defensa penal, tomando en cuenta que fue clara, comprensible?					
<b>7</b>	¿Se encuentra satisfecho con la explicación de las alternativas jurídicas para la tramitación y conclusión de su caso?					
<b>8</b>	¿Se encuentra satisfecho con la instrucción de sus derechos antes de iniciar sus audiencias penales?					
	<b>Satisfacción de Expectativas y/o Experiencia del servicio</b>					
<b>9</b>	¿El servicio de la Defensa Pública Penal cubrió sus necesidades y expectativas del servicio que requería para su defensa?					
<b>10</b>	¿Recomendaría los servicios que presta la Defensa Pública?					
<b>11</b>	¿Considera que de tener otro problema penal, solicitaría nuevamente a los servicios de la Defensa Pública?					

## Ficha Técnica

### Calidad del servicio de defensa penal

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la calidad del servicio de defensa penal.
Autor	Alexsander Rogger Vega Lopez
Nº de Ítems	15
Administración	Individual
Duración	10 minutos
Finalidad	Recolectar datos sobre la calidad del servicio de defensa penal
Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems y respuestas
<p>Estructura: Este cuestionario evalúa 5 dimensiones: I. Tangibilidad (Ítems 1, 2, 3) II. Fiabilidad (Ítems 4, 5, 6); III. Capacidad de respuesta (7, 8, 9); 4) IV. Seguridad (10, 11, 12); V. Empatía (ítems 13, 14, 15)</p>	
<p><b>Propiedades psicométricas:</b></p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento con el que se medirá la calidad del servicio de defensa penal es de 0,928 lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es confiable.</p> <p>Validez: La validez del instrumento se determinó mediante la apreciación de tres expertos: 1) Maestro en Gestión Pública, 2) Maestra en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública 3) Maestra en derecho con mención en constitucional.</p>	

## Ficha Técnica

### Satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la Satisfacción de Defensa Penal.
Autor	Alexsander Rogger Vega Lopez
Nº de Ítems	11
Administración	Individual
Duración	10 minutos
Finalidad	Recolectar datos sobre la Satisfacción de Defensa Penal.
Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems y respuestas
<p>Estructura: Este cuestionario evalúa 5 dimensiones: I Satisfacción del servicio percibido (Ítems 1, 2, 3, 4,5) II. transparencia (Ítems 6, 7, 8); III Capacidad de respuesta (9,10,11)</p>	
<p>Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento con el que se medirá la calidad del servicio de defensa penal es de 0,932 lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es confiable.</p> <p>Validez: La validez del instrumento se determinó mediante la apreciación de tres expertos: 1) Maestro en Gestión Pública, 2) Maestra en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública 3) Maestra en derecho con mención en constitucional.</p>	

### Anexo 03: Validez y confiabilidad de Instrumentos

#### Validez del instrumento para la variable calidad del servicio de defensa penal

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o Recomendaciones		
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de Servicio de Defensa Penal	Tangibilidad	Infraestructura	¿La Defensa Pública del Santa cuenta con ambientes adecuados en el Establecimiento Penitenciario para entrevistarse con los internos usuarios del servicio?											X					
			¿La Defensa Pública del Santa cuenta con la infraestructura y oficinas adecuadas para recibir a los usuarios del servicio?						X		X			X					
		Equipos de Cómputo	¿La Defensa Pública cuenta con equipos de cómputo modernos para realizar sus escritos y seguimiento de sus casos?								X		X		X				
	Fiabilidad	Comunicación del servicio	¿El Defensor Público le comunicó sus derechos y los servicios comprendidos en la defensa penal?							X			X			A			
			¿El Defensor Público es sincero al comunicar su estrategia de defensa dentro del proceso penal?								X			X			A		
		Cumplimiento de Plazos	¿El Defensor Cumple con la presentación de escritos y requerimiento en el plazo establecido?								X		X		X				

Capacidad de respuesta	Disposición para el servicio	¿El Defensor Público absuelve todas sus preguntas e inquietudes sobre su proceso penal?										X		X		X			
	Servicio Rápido y Adecuado	¿El Defensor Público visitó Establecimiento Penitenciario en el menor plazo posible a fin de atender su proceso penal?								7			X		X		X		
		¿El Defensor Público realiza acciones procesales (escritos) para agilizar su proceso penal?												X		X			
Seguridad	Nivel de Conocimientos	¿El Defensor Público realiza los escritos y peticiones en el proceso debidamente fundamentado?											X		X		X		
		¿El Defensor Público tiene un buen desempeño durante las audiencias orales ante los Juzgados Penales?								8				X		X		X	
	Credibilidad	¿El Defensor Público le instruye sobre sus derechos, estrategia de defensa y/o salidas alternativas antes de una audiencia?											X		X		X		
Empatía	Atención individualizada	¿El Defensor Público muestra atención a su caso?											X		X		X		
	Comunicación	¿El Defensor Público usa un lenguaje comprensible que usted pueda entender?								8			X		X		X		
	Amabilidad	¿El Defensor Público tiene un trato respetuoso hacia usted?											X		X		X		

  
 Mg. Isela Irene Gonzales Torres  
 DNI 42947374



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad de servicio de defensa penal brindadas a los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**DIRIGIDO:** A los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Gonzales Torres Irela Irene.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestra en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad.

  
Mg. Irela Irene Gonzales Torres  
DNI 42947374

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o Recomendaciones			
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
<b>Calidad de Servicio de Defensa Penal</b>	Tangibilidad	Infraestructura	¿La Defensa Pública del Santa cuenta con ambientes adecuados en el Establecimiento Penitenciario para entrevistarse con los internos usuarios del servicio?										X						
			¿La Defensa Pública del Santa cuenta con la infraestructura y oficinas adecuadas para recibir a los usuarios del servicio?						X					X		X			
		Equipos de Cómputo	¿La Defensa Pública cuenta con equipos de cómputo modernos para realizar sus escritos y seguimiento de sus casos?									X		X		X			
	Fiabilidad	Comunicación del servicio	¿El Defensor Público le comunicó sus derechos y los servicios comprendidos en la defensa penal?										X		X		X		
			¿El Defensor Público es sincero al comunicar su estrategia de defensa dentro del proceso penal?						X					X		X			
		Cumplimiento de Plazos	¿El Defensor Cumple con la presentación de escritos y requerimiento en el plazo establecido?									X		X		X			

Capacidad de respuesta	Disposición para el servicio	¿El Defensor Público absuelve todas sus preguntas e inquietudes sobre su proceso penal?									X		X		X		
	Servicio Rápido y Adecuado	¿El Defensor Público visitó Establecimiento Penitenciario en el menor plazo posible a fin de atender su proceso penal?							X		X		X		X		
		¿El Defensor Público realiza acciones procesales (escritos) para agilizar su proceso penal?										X		X			
Seguridad	Nivel de Conocimientos	¿El Defensor Público realiza los escritos y peticiones en el proceso debidamente fundamentado?								X		X		X			
		¿El Defensor Público tiene un buen desempeño durante las audiencias orales ante los Juzgados Penales?							X			X		X			
	Credibilidad	¿El Defensor Público le instruye sobre sus derechos, estrategia de defensa y/o salidas alternativas antes de una audiencia?									X		X		X		
Empatía	Atención individualizada	¿El Defensor Público muestra atención a su caso?								X		X		X			
	Comunicación	¿El Defensor Público usa un lenguaje comprensible que usted pueda entender?							X		X		X				
	Amabilidad	¿El Defensor Público tiene un trato respetuoso hacia usted?								X		X		X			

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Sheila Mabel Legendre Salazar  
 DNI 41594332



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad de servicio de defensa penal brindadas a los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

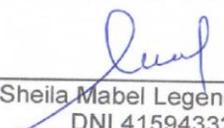
**DIRIGIDO:** A los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** SHEILA MABEL LEGENDRE SALAZAR

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN PÚBLICA.

  
Mg. Sheila Mabel Legendre Salazar  
DNI 41594332

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o Recomendaciones		
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de Servicio de Defensa Penal	Tangibilidad	Infraestructura	¿La Defensa Pública del Santa cuenta con ambientes adecuados en el Establecimiento Penitenciario para entrevistarse con los internos usuarios del servicio?								X			X			
			¿La Defensa Pública del Santa cuenta con la infraestructura y oficinas adecuadas para recibir a los usuarios del servicio?						X				X		X		
		Equipos de Cómputo	¿La Defensa Pública cuenta con equipos de cómputo modernos para realizar sus escritos y seguimiento de sus casos?								X		X		X		
	Fiabilidad	Comunicación del servicio	¿El Defensor Público le comunicó sus derechos y los servicios comprendidos en la defensa penal?									X		X			
			¿El Defensor Público es sincero al comunicar su estrategia de defensa dentro del proceso penal?						X			X		X			
		Cumplimiento de Plazos	¿El Defensor Cumple con la presentación de escritos y requerimiento en el plazo establecido?								X		X		X		

Capacidad de respuesta	Disposición para el servicio	¿El Defensor Público absuelve todas sus preguntas e inquietudes sobre su proceso penal?									X		X		X			
	Servicio Rápido y Adecuado	¿El Defensor Público visitó Establecimiento Penitenciario en el menor plazo posible a fin de atender su proceso penal?								X		X		X				
		¿El Defensor Público realiza acciones procesales (escritos) para agilizar su proceso penal?											X		X			
Seguridad	Nivel de Conocimientos	¿El Defensor Público realiza los escritos y peticiones en el proceso debidamente fundamentado?								X		X		X				
		¿El Defensor Público tiene un buen desempeño durante las audiencias orales ante los Juzgados Penales?										X		X				
	Credibilidad	¿El Defensor Público le instruye sobre sus derechos, estrategia de defensa y/o salidas alternativas antes de una audiencia?									X		X		X			
Empatía	Atención individualizada	¿El Defensor Público muestra atención a su caso?									X		X		X			
	Comunicación	¿El Defensor Público usa un lenguaje comprensible que usted pueda entender?								X		X		X				
	Amabilidad	¿El Defensor Público tiene un trato respetuoso hacia usted?									X		X		X			



Mg. Isidro Chacon Amador  
DNI 26956299

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad de servicio de defensa penal brindadas a los usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**DIRIGIDO:** A los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

*Isidro Chacon Amador*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Maestro en Gestión Pública*



Mg. Isidro chacon amador  
DNI 26956299

## Validez del instrumento para la variable satisfacción del usuario reo en cárcel

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Observaciones y/o Recomendaciones						
				Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutral	satisfecho	Totalmente satisfecho	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
Satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública	Satisfacción del Servicio Percibido	Infraestructura	¿Se encuentra satisfecho con las oficinas y/o ambientes de la Defensa Pública donde se le brindó el servicio?										X		X						
		Compromiso del servicio	¿Se encuentra satisfecho con el compromiso que tuvo defensor público para brindar el servicio?							X					X		X				
		Tiempo de atención	¿Se encuentra satisfecho con la labor del defensor público para que su proceso penal sea llevado en un tiempo razonable?												X		X				
		Defensa Eficaz	¿Se encuentra satisfecho con la labor realizada por el defensor público ante el Ministerio Público y Poder Judicial para hacer respetar sus derechos?												X		X				
		Buen trato	¿Se encuentra satisfecho con el entendimiento, buen trato y respeto a su persona por parte del Defensor Público?												X		X				

Satisfacción de Transparencia del Servicio	Del Servicio	¿Se encuentra satisfecho con la información proporcionada del servicio de defensa penal, tomando en cuenta que fue clara, comprensible?						X			X	X	X				
	De la Estrategia de Defensa	¿Se encuentra satisfecho con la explicación de las alternativas jurídicas para la tramitación y conclusión de su caso?						X			X	X	X				
		¿Se encuentra satisfecho con la instrucción de sus derechos antes de iniciar sus audiencias penales?						X			X	X	X				
Satisfacción de Expectativas y/o Experiencia del servicio	Experiencia sobre el servicio percibido	¿El servicio de la Defensa Pública Penal cubrió sus necesidades y expectativas del servicio que requería para su defensa?						X			X	X	X				
		¿Recomendaría los servicios que presta la Defensa Pública?						X			X	X	X				
		¿Considera que de tener otro problema penal, solicitaría nuevamente a los servicios de la Defensa Pública?						X			X	X	X				

  
 Mg. Isela Irene Gonzales Torres  
 DNI 42947374



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la satisfacción del usuario reo en cárcel sobre servicio de la Defensa Pública del Santa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**DIRIGIDO:** A los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				α

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Gonzales Torres Isela Irene

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestra en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad.

  
Mg. Isela Irene Gonzales Torres  
DNI 42947374

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o Recomendaciones		
				Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutral	satisfecho	Totalmente satisfecho	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública	Satisfacción del Servicio Percibido	Infraestructura	¿Se encuentra satisfecho con las oficinas y/o ambientes de la Defensa Pública donde se le brindó el servicio?									X		X		X			
		Compromiso del servicio	¿Se encuentra satisfecho con el compromiso que tuvo defensor público para brindar el servicio?										X		X		X		
		Tiempo de atención	¿Se encuentra satisfecho con la labor del defensor público para que su proceso penal sea llevado en un tiempo razonable?						X				X		X		X		
		Defensa Eficaz	¿Se encuentra satisfecho con la labor realizada por el defensor público ante el Ministerio Público y Poder Judicial para hacer respetar sus derechos?										X		X		X		
		Buen trato	¿Se encuentra satisfecho con el entendimiento, buen trato y respeto a su persona por parte del Defensor Público?										X		X		X		





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la satisfacción del usuario reo en cárcel sobre servicio de la Defensa Pública del Santa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**DIRIGIDO:** A los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Malo	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
				X

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** SHEILA MABEL LEGENDRE SALAZAR.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y GOBIERNO CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN PÚBLICA.

  
Mg. Sheila Mabel Legendre Salazar  
DNI 41594332

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o Recomendaciones	
				Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutral	satisfecho	Totalmente satisfecho	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública	Satisfacción del Servicio Percibido	Infraestructura	¿Se encuentra satisfecho con las oficinas y/o ambientes de la Defensa Pública donde se le brindó el servicio?									X		X		X		
		Compromiso del servicio	¿Se encuentra satisfecho con el compromiso que tuvo defensor público para brindar el servicio?						X			X		X		X		
		Tiempo de atención	¿Se encuentra satisfecho con la labor del defensor público para que su proceso penal sea llevado en un tiempo razonable?									X		X		X		
		Defensa Eficaz	¿Se encuentra satisfecho con la labor realizada por el defensor público ante el Ministerio Público y Poder Judicial para hacer respetar sus derechos?									X		X		X		
		Buen trato	¿Se encuentra satisfecho con el entendimiento, buen trato y respeto a su persona por parte del Defensor Público?									X		X		X		



### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la satisfacción del usuario reo en cárcel sobre servicio de la Defensa Pública del Santa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad del servicio de defensa penal y la satisfacción de los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**DIRIGIDO:** A los usuarios reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Isidro Chacon Amador

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestro en Gestión Pública



Mg. Isidro Chacon Amador  
DNI 26956299

## Confiabilidad del Instrumento cuestionario calidad de servicio de defensa penal

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	15

Fuente: IBM SPSS Statistics

SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	58
2	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	48
3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	41
4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	50
5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	62
6	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	48
7	3	5	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	5	5	5	62
8	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	68
9	1	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	46
10	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55
11	1	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	52
12	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4	55

Conforme a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad de servicio de defensa penal, obtuvo un coeficiente de 0,928 indicando que existe una confiabilidad alta de nuestro instrumento.

## Confiabilidad del Instrumento cuestionario satisfacción de usuario reo en cárcel

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	11

Fuente: IBM SPSS Statistics

SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL
1	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	42
2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	38
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	26
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	35
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
6	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	36
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
8	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	49
9	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
11	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	38
12	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	41

Conforme a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad de servicio de defensa penal, obtuvo un coeficiente de 0,932 indicando que existe una confiabilidad alta de nuestro instrumento.

#### **Anexo 04: Cálculo del tamaño de muestra**

Población: conforme a las estadísticas del Instituto Nacional Penitenciario, hemos tomado en cuenta la cantidad de ingresos de personas privadas de su libertad al Establecimiento Penitenciario de Chimbote; durante el año 2020, siendo que en enero ingresaron 75 personas, en febrero 54 y en el marzo 44; teniendo un total de 173 internos del Establecimiento Penitenciario de Chimbote, cual constituye nuestra población de estudio. (Unidad de Estadística Instituto Nacional Penitenciario, 2020)

Formula para determinar la muestra:  $n$

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

Dónde:

$N = 173$  (Tamaño de la Población)

$Z = 1.96$  (Nivel de Confianza)

$p = 0.5$  (Probabilidad de éxito)

$q = 0.5$  (Probabilidad de fracaso)

$E = 0.05$  (Error de la estimación)

$$n = \frac{173 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(173 - 1)0.05^2 + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{173 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(173 - 1)0.05^2 + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 119.5$$

Al tener como resultado 119.5; en la presente investigación se aplicará el instrumento a 120 internos del Establecimiento Penitenciario de Chimbote.

**Anexo 05: Autorización de encuestados para aplicar el instrumento de investigación.**

AUTORIZACIÓN DE ENCUESTADOS  
PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE ENCUESTADOS PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**

Mediante el presente documento, los siguientes internos del Establecimiento Penitenciario Cambio Puente - Chimbote, aceptan la aplicación del instrumento de cuestionario, en la investigación denominada: "Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020".

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	FIRMA
1	Stephano Gedo Vasquez	21	[Firma]
2	Castillo vivanco adolfo	37	[Firma]
3	Lopez Yasti Aljorido	17	[Firma]
4	Ordiz Vasquez Victor	48	[Firma]
5	Wilson Morños Mattos	49	[Firma]
6	AYOLO HUERTOS ANDERS	33	[Firma]
7	Reboredo Dominguez	33	[Firma]
8	Vasquez Pinedo Cesar	39	[Firma]
9	Durajima Ventura William	39	[Firma]
10	Lozate Burgos Gino	40	[Firma]
11	Millanes Gonzalez Ruelo	46	[Firma]
12	CHAVEZ GOYCOCHIA NITIMANDO	34	[Firma]
13	CABALLERO BAZUCO RONALD	36	[Firma]
14	FRUCTUOSO FIDEL LINDENIO	35	[Firma]
15	ZANCA QUINONES DIEGO	26	[Firma]
16	GAMARRA VASQUEZ VICTOR	27	[Firma]
17	GAMBON SOBRANO JUAN	25	[Firma]
18	GIRON BRANDA REISER	46	[Firma]
19	GONZALEZ LOPEZ ANTHONY	34	[Firma]
20	LAURANO RODRIGUEZ ENRIQUE	54	[Firma]

**Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020**

AUTORIZACIÓN DE ENCUESTADOS  
PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	FIRMA
21	LOPEZ PORCELASTINO WILNER	49	[Firma]
22	LOZANO HERAS GENARO	28	[Firma]
23	LUSTAN ESPANO DLAN	32	[Firma]
24	MONDIZ NIZO SPONTAS	47	[Firma]
25	MUNCHOLA CHAUCA KEDY	28	[Firma]
26	NAZASCO BARRONDE RAMIRO	53	[Firma]
27	BARRONDE MALAQUINAS CESAR	55	[Firma]
28	PASCUNA ALVA YVES	45	[Firma]
29	PEREZ FLORES WENY	22	[Firma]
30	PURISACA UBIDANUS VICTOR	40	[Firma]
31	PEREZ CUADRAHUA MARCO	44	[Firma]
32	PEREZ MARCELO OSCAR	30	[Firma]
33	POJAS ALAYO ESQUINOR	28	[Firma]
34	SALAS PEREZ WASHINGTON	52	[Firma]
35	SANCHEZ CUCURMA GERVAN	21	[Firma]
36	SANTIAGO PASQUEZ JUAN	38	[Firma]
37	SOLANO QUINONES PERRO	34	[Firma]
38	MURIEL HERRERA VICTOR	30	[Firma]
39	VIDRATO TORO ANTONY	27	[Firma]
40	VIGO BRACERO LUIS	41	[Firma]
41	VILLANUEVA FLORES HENRY	38	[Firma]
42	VILLANUEVA POJAS GERVAN	58	[Firma]
43	VILLARUBIA AYLLON JONAS	31	[Firma]
44	CHAVEZ TORRES WALTER	39	[Firma]
45	CASANA RAMOS REX	23	[Firma]
46	CARRIGERO AZATA PABLO	39	[Firma]

Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en  
cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020

AUTORIZACIÓN DE ENCUESTADOS  
PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	FIRMA
47	Pérez Juan José Dixon	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
48	García Gastón Pardo	24	<i>[Handwritten Signature]</i>
49	Acosta Valentin Jorge	20	<i>[Handwritten Signature]</i>
50	Acuña Vega Erick	20	<i>[Handwritten Signature]</i>
51	Baltazar Pérez Jairo	22	<i>[Handwritten Signature]</i>
52	Alonso Manantani Manuel	27	<i>[Handwritten Signature]</i>
53	Miguel Lozano Luis	27	<i>[Handwritten Signature]</i>
54	Mías Medina Jhon	23	<i>[Handwritten Signature]</i>
55	Acosta Bernabez Pauli	22	<i>[Handwritten Signature]</i>
56	Camacho Moreno Jorge	21	<i>[Handwritten Signature]</i>
57	Castro Saldarriaga Wilson	23	<i>[Handwritten Signature]</i>
58	Bustos Jara Anthony	26	<i>[Handwritten Signature]</i>
59	Ramirez Lucía Maximiliano	23	<i>[Handwritten Signature]</i>
60	Huanuco Rosales Ivan	20	<i>[Handwritten Signature]</i>
61	Carrizosa Zavalaga Darwin	24	<i>[Handwritten Signature]</i>
62	Castro Monales Pramp	19	<i>[Handwritten Signature]</i>
63	Corzo Diaz Luis	21	<i>[Handwritten Signature]</i>
64	Molina Pérez August	24	<i>[Handwritten Signature]</i>
65	Trozo Chavez Poozo	21	<i>[Handwritten Signature]</i>
66	Vega Mejía Evangelos	26	<i>[Handwritten Signature]</i>
67	Zuñiga Cumbay Alfredo	27	<i>[Handwritten Signature]</i>
68	Sison Lopez Jimas	22	<i>[Handwritten Signature]</i>
69	Rodriguez Baltazar Jhon	23	<i>[Handwritten Signature]</i>
70	Rodriguez Prudencio Lucio	32	<i>[Handwritten Signature]</i>
71	Perrera Ponguez Omar	22	<i>[Handwritten Signature]</i>
72	García Eusebio Oleg	33	<i>[Handwritten Signature]</i>

Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en  
cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020

AUTORIZACIÓN DE ENCUESTADOS  
PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	FIRMA
73	JUANES LOPEZ MARCO	20	<i>[Handwritten Signature]</i>
74	JARA SANCHEZ DAVID	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
75	JACINTO TAYUR MALKIN	20	<i>[Handwritten Signature]</i>
76	GONZALES ZAVALA DAN	26	<i>[Handwritten Signature]</i>
77	GONZALES RUIZ YOUR	18	<i>[Handwritten Signature]</i>
78	GONZALES LOPEZ LUIS	28	<i>[Handwritten Signature]</i>
79	ROSA MORILLO CARGA	33	<i>[Handwritten Signature]</i>
80	DARAN CASAMAYOR ANDRÉS	24	<i>[Handwritten Signature]</i>
81	CRISTOBAL CUMBA ANTONIO	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
82	PIAZ ZEGARRA JUAN	28	<i>[Handwritten Signature]</i>
83	GRACIA ROSAS MANUEL	29	<i>[Handwritten Signature]</i>
84	LEON TAMAYO ALEX	23	<i>[Handwritten Signature]</i>
85	MUZZA MUNOZ ERICK	24	<i>[Handwritten Signature]</i>
86	LA TORRE SUCAR JUAN	26	<i>[Handwritten Signature]</i>
87	LIZARRAGA SORIA MIGUEL	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
88	LOPEZ QUISTE LUCIO	37	<i>[Handwritten Signature]</i>
89	MARTINEZ DE VITOS DANY	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
90	MONTAÑO VENTURA CARLOS	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
91	RODRIGUEZ ORTEGA JORDY	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
92	RODRIGUEZ AGUIAR MARCO	25	<i>[Handwritten Signature]</i>
94	RODRIGUEZ QUISTE LINDA	24	<i>[Handwritten Signature]</i>
95	RODRIGUEZ DOMINGUEZ FRANK	33	<i>[Handwritten Signature]</i>
96	ROYAS PRACOMANTE NUBIA	26	<i>[Handwritten Signature]</i>
97	VALDEOS GARCIA HECTOR	23	<i>[Handwritten Signature]</i>
98	ROMERO QUINTANA ROGER	27	<i>[Handwritten Signature]</i>
99	RIOS RAMOS JORJAN	24	<i>[Handwritten Signature]</i>

Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en  
cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020

AUTORIZACIÓN DE ENCUESTADOS  
PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	FIRMA
100	PERAZO HUARACA LINDA	35	[Firma]
101	QUEVEDO AYALA LUCILA	60	[Firma]
102	RAMIREZ YZAGUIRRE MAYRA	27	[Firma]
103	RODRIGUEZ ALFONZA KATIA	37	[Firma]
104	SANOS HERRERA INEGARINO	31	[Firma]
105	RODRIGUEZ GONZALEZ SERGIO	31	[Firma]
106	RODRIGUEZ BLANCO ROSCITA	34	[Firma]
107	ROSILLO CORDOVA GUANA	41	[Firma]
108	LIVIA LOYOLA EMILIANA	19	[Firma]
109	TORRES JARA ELISABETHA	39	[Firma]
110	VALDES BLANCO ROCIO	32	[Firma]
111	VILLANUEVA ZEGARRA EUGENIA	38	[Firma]
112	ZEGARRA HERNANDEZ GARCIA	28	[Firma]
113	YONGRA CARRANZA GARCIA	44	[Firma]
114	MARQUEZ MORA ROSANA	31	[Firma]
115	MARQUEZ URCA EVA	28	[Firma]
116	LOZANO MEJIA ALEXANDRA	25	[Firma]
117	PERAZO GARCIA DE LA CRUZ LINDA	49	[Firma]
118	SOLIM STANLEY AREVALO TREJO	40	[Firma]
119	PALO FLORENTINO OSCAR	52	[Firma]
120	ESPINOZA MANTILLA JUAN	35	[Firma]

Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en  
cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020

## Anexo 06: Pantalla de Turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es/

feedback studio | Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa... /0 < 30 de 57 > ?



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN**

**GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario**  
**reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
Vega Lopez, Alexsander Rogger (ORCID: 0000-0002-3230-2578)

**ASESOR:**  
Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

### Resumen de coincidencias

# 20 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

#### Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
3	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	id.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 39 | Número de palabras: 11100 | Text-only Report | High Resolution | Activado

## Anexo 07: Declaración jurada de autoría y Autorización de publicación del artículo científico



### DECLARACIÓN JURADA

(Debe ser considerado conjuntamente con el Artículo Científico)

#### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Alexander Rogger Vega Lopez, estudiante , egresado ( ), docente ( ), del Programa MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44318543, con el artículo titulado "Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en carcel de la Defensa Publica del Santa"

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores  
.....  
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

CAMPUS, 27 DE JULIO DS 2020  
Lugar y fecha

  
DNI 44318543

## Anexo 08: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO

052-2020-I-046

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO Mg. JORGE FAVIO VARGAS LLUMPO A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**VEGA LOPEZ, ALEXSANDER ROGGER**

INFORME TITULADO:

**CALIDAD DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO REO EN CÁRCEL DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL SANTA 2020**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: domingo 16 de agosto de 2020

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



  
**Mg. Jorge Favio Vargas LLumpo**  
Firma del Encargado de Investigación

## **Anexo 09: Declaratoria de Autenticidad (autor)**

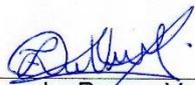
### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Aleksander Rogger Vega Lopez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020" presentado en 95 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente cada cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 29 de julio de 2020.



Aleksander Rogger Vega Lopez

DNI: 44318543

---

## Anexo 10: Declaratoria de Autenticidad (asesor)

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 22
---	--	--

Yo, Jorge Favio Vargas Llumpo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada "**CALIDAD DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO REO EN CÁRCEL DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL SANTA 2020**", del estudiante **VEGA LOPEZ, ALEXSANDER ROGGER**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, domingo, 16 de Agosto de 2020

  
.....  
Firma  
**Jorge Favio Vargas LLumpo**  
DNI: 18089357

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ SGC	DEVAC /Responsable del	Aprobó	Rectorado
--------	---	------------------------	--------	-----------

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

## Anexo 11: Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

Siendo las horas 11:45 del día, domingo dieciséis de agosto del año dos mil veinte se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

### **CALIDAD DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO REO EN CÁRCEL DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL SANTA 2020**

Presentado por el Bachiller: **VEGA LOPEZ, ALEXSANDER ROGGER**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

#### **APROBADO POR MAYORÍA**

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 15 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de:

#### **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

Chimbote, 16 de Agosto de 2020

PRESIDENTE: Dra. CARBONELL GARCIA,  
CARMEN ELENA

Firma:

SECRETARIO: Ms. BORJA REYNA, WHISTON  
KENDRICK

Firma:

VOCAL: Ms. VARGAS LLUMPO, JORGE  
FAVIO

Firma:



Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ <a href="#">DEVAC</a> / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

Anexo 12: Formulario de Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Vega Lopez Alexander Rogger  
D.N.I. : 44318543  
Domicilio : Calle Ciro Alegria 472 - URB LAS QUINTANAS  
Teléfono : Fijo : Móvil : 997811778  
E-mail : alex.vega@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vega Lopez Alexander Rogger

Título de la tesis:

Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del  
usuario reo en cárcel de la Defensa Pública del Santa 2020

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 27/07/2020