



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de  
Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Peche Jave, Carlos Alfredo (ORCID: 0000-0002-0472-4044)

**ASESOR:**

Dr. Núñez Lira Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres Laura y Alfredo: En especial a mí querida madre que junto a mis abuelos: Augusta y Alberto, desde el cielo guían mis pasos y me fortalecen para seguir adelante.

A mi esposa e hijos, Andrea, Luzgarda y Gabriel, gracias por todos los años de amor y alegría que me brindan todos los días.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis hermanas, ahijado y sobrino que son mi fortaleza: Karin, Vanessa, Pierina y Yared. También a mis tíos queridos; Alberto y Pilar que junto a mis primos hermanos Yefry y Stephanie conforman mi gran familia, al cual amo, protejo y admiro mucho.

## Índice contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice contenido .....	iv
Índice de Tabla.....	v
Índice de Figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y Operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra y muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII.RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	44

## Índice de Tabla

Tabla 1 Nivel de Asesoría Legal.....	19
Tabla 2 Nivel de Asistencia Legal .....	20
Tabla 3 Nivel de Acceso a la Justicia .....	21
Tabla 4 Nivel de Tutela Efectiva.....	22
Tabla 5 Nivel de Satisfacción al Usuario .....	23
Tabla 6 Nivel de las Expectativas.....	24
Tabla 7 Nivel de la Percepción.....	25
Tabla 8 Nivel de la Complacencia .....	26
Tabla 9 Correlación entre las variables Asesoría Legal y Satisfacción al Usuario	27
Tabla 10 Correlación entre las variables Asesoría Legal y la dimensión expectativas .....	28
Tabla 11 Correlación entre las variables Asesoría Legal y la dimensión percepción .....	29
Tabla 12 Correlación entre las variables Asesoría Legal y la dimensión complacencia .....	29

## Índice de Figura

Figura 1 Porcentaje del Nivel de Asesoría Legal .....	19
Figura 2 Porcentaje del Nivel Asistencia Legal .....	20
Figura 3 Porcentaje del Nivel de Acceso a la Justicia .....	21
Figura 4 Porcentaje del Nivel Tutela Efectiva.....	22
Figura 5 Porcentaje del Nivel Satisfacción al Usuario .....	23
Figura 6 Porcentaje del Nivel Expectativas .....	24
Figura 7 Porcentaje del Nivel Percepción .....	25
Figura 8 Porcentaje del Nivel Complacencia.....	26

## Resumen

La presente investigación titulada: Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021 tuvo como objetivo conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables asesoría legal y satisfacción de los usuarios.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, la cual busca conocer la relación que existe entre las variables, con la finalidad de resolver problemas y adquirir nuevos conocimientos. Asimismo, la recopilación de la información se realizó a través del cuestionario, la cual consta de 12 preguntas por cada variable en la escala de Likert.

De acuerdo a los resultados estadísticos que se han obtenido en el procesamiento de datos en la hipótesis general, se determinó una correlación de índice de rho Spearman (.761) fuerte, y significativa ( $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ). En tal sentido, se concluye que existe un nivel fuerte de correlación positiva entre la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios.

**Palabras Clave:** Asesoramiento jurídico, Satisfacción, usuario, percepción.

## **Abstract**

The present investigation entitled: Legal Advice and User Satisfaction of the Legal Guidance Office of the Supreme Court, Lima 2021, aimed to know the relationship or degree of association that exists between the variables legal advice and user satisfaction.

The methodology used was descriptive correlational, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, which seeks to know the relationship between the variables, in order to solve problems and acquire new knowledge. Likewise, the information was collected through the questionnaire, which consists of 12 questions for each variable on the Likert scale.

According to the statistical results obtained in the data processing in the general hypothesis, a strong and significant correlation of the rho Spearman index (.761) was determined ( $p$  value = 0.000  $< \alpha$  = 0.05). In this sense, it is concluded that there is a strong level of positive correlation between Legal Advice and User Satisfaction.

**Keywords:** Legal advice, Satisfaction, user, perception.



## I. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema de Justicia del Perú, tiene como objetivo principal la atención al público usuario mayor de 18 años, brindar asesoría legal gratuita en las diferentes materias jurídicas legales como: penal, civil, familia, laboral y otros; brindando asesoría legal gratuita acorde a sus necesidades para un adecuado acceso a la justicia, acercando y retomando la confianza de la ciudadanía ante este Poder del estado en favor del bienestar común (Suprema, 2014)

Dentro de los principales desafíos que tiene esta oficina, es mantener una adecuada atención al público, así como mantener una constante capacitación al personal del área (abogados orientadores), con el fin de brindar una asesoría oportuna, eficaz y confiable, bajo el criterio permanente de la mejora continua.

Por tanto, para una adecuada asesoría legal, el área de capacitación de la Corte Suprema deberá proporcionar oportunamente a los abogados orientadores capacitaciones oportunas, con un mínimo de tres capacitaciones al año: dos capacitaciones jurídicas en las diferentes materias legales, según su elección y otra sobre atención al usuario y/o control del estrés o afines; en busca de un adecuado clima laboral.

En cuanto al desempeño de las labores del personal vulnerable de la oficina por el contexto de la pandemia del COVID 19, se deberá proporcionar al personal vulnerable las herramientas adecuadas para el buen desarrollo de sus funciones, y así cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución Administrativa del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (Resolución Administrativa N° 000351-2021-CE-PJ, 2021)

La calidad de servicio en el Poder Judicial chileno en estos últimos años, se ha realizado muchos esfuerzos de mejora en la atención al público y para ello en los diferentes tribunales de todo el país se ha mejorado la calidad de atención, tomando muy en cuenta la importancia de mejorar el servicio y que ello además sea constante, planteando nuevos y mejorados servicios para la construcción de un nuevo modelo de servicios en Latinoamérica que permita mejorar de forma significativa todos los beneficios que se brinda al público usuario (Ganga, et al,

2019).

Una forma constante de lograr medir la satisfacción de los usuarios, es mediante encuestas dirigidas a todo usuario y además aplicarla en los diferentes canales de atención que se brinda, mediante encuestas por dispositivo electrónico. Debemos indicar aquí, que las encuestas solo se efectúan al usuario atendido de forma presencial y que por el momento no se están aplicando, al estar suspendidas las atenciones de forma presencial por el contexto de la COVID 19. Por tanto, la propuesta es que debería aplicarse a todo el público usuario, en los diferentes canales de atención que se brinda, los cuales son: Whatsapp, Chat, Intranet y telefónicas.

Así mismo, se puede mencionar que las encuestas realizadas con anterioridad, no eran muy aceptadas por el público usuario, el cual se realizaba mediante hoja de encuesta con preguntas difíciles de entender; por lo cual, se tendría que considerar que las encuestas por aplicativo, deberían contener preguntas y alternativas sencillas solo para marcar, como por ejemplo ¿Cómo considera usted la atención brindada por el abogado orientador? Respuesta: 1. Buena, 2. Regular, 3. Mala.

El problema de la investigación es ¿Cuál es la relación de la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021?

El objetivo general es determinar el nivel de relación de la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

La hipótesis general es Asesoría Legal se relaciona positivamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021

La Asesoría Legal, se encarga de atender al ciudadano y asesorar en trámites que implican la interpretación o aplicación de normas, leyes, y reglamentos que afrontan por determinados problemas o conflictos en el ámbito administrativo y jurídico legal. El cual, se les exige cumplir obligatoriamente con una serie de normativas para el cumplimiento o desarrollo de un proceso, procedimiento u

obligación ante la autoridad competente Alonso (2012).

En cuanto al asesoramiento legal gratuito, tiene muchos beneficios para el ciudadano que busca ejercer una tutela legal efectiva que le garantice un adecuado acceso o defensa ante la justicia, en cumplimiento de la ley y aunque parezca un tema sencillo y común, cualquier persona en cualquier momento, podría estar inmersa a ello. Además, debemos destacar que de acuerdo a la experiencia obtenida en la oficina, es muy frecuente cometer errores por el desconocimiento en el trámite que vienen realizando, trayendo como consecuencias duras sanciones o sentencias que afrontar.

Hay que tomar en cuenta también, que las leyes y reglamentos están en constante cambio y que esto significa, que la actualización de normas podría afectar directamente los trámites a realizar. Para ello, hay que tomar en cuenta una debida asesoría legal confiable y oportuna, con profesionales capacitados que cuenten con información actualizada, siendo fundamental proporcionar información ideal, para el buen desarrollo del trámite de índole legal o administrativo, en el tiempo oportuno y requerido.

Por otra parte, la satisfacción del usuario, es un indicador de calidad de atención que se brinda en los servicios, que busca reconocer el nivel de satisfacción que permita mejorar fallas y reafirmar fortalezas, con el único fin de mejorar y desarrollar un sistema que brinde una atención de calidad a los usuarios que lo requieran, esto permitirá desarrollar estrategias y mejorar la calidad en los servicios. Por tanto, siempre estará vinculada la capacidad de atención en los servicios que nos permitirá accionar mejores servicios, en beneficio del público, para cubrir y mejorar sus expectativas.

Además, hay que tomar en cuenta que la relación interpersonal en el contenido de la consulta, la duración y el diagnóstico, básicamente, la satisfacción del usuario, se refleja cuando sus expectativas fueron alcanzadas y superadas por la atención brindada, en este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las necesidades del público usuario.

## II. MARCO TEÓRICO

La tutela jurisdiccional efectiva, es que todo individuo tiene derecho que se le haga efectiva la justicia, debiendo ser atendida por el órgano que le garantice un debido proceso y para ello es de suma importancia una asesoría legal gratuita, que cumpla con la garantía mínima para acceder al ejercicio o defensa de sus derechos. (Alonso, 2012)

López (2019) indica que la legítima defensa es un derecho constitucional reconocido en el artículo 2, inciso 23 de nuestra Carta Magna. Así mismo, Domínguez & Torres (2020) refiere que las funciones del estado es garantizar un adecuado acceso a la Justicia, poniendo énfasis en las personas de mayor vulnerabilidad, destacando el goce de los derechos de la persona humana sin discriminación alguna; debiéndoseles brindar un adecuado acceso a los servicios del aparato judicial, como derecho fundamental a la defensa pública gratuita teniendo como principal fundamento la dignidad de la persona, que es el fin supremo de la sociedad y la nación.

La gratuidad de la defensa pública, es un servicio que se brinda aquellas personas que no tienen los medios económicos suficientes para el acceso a una defensa justa, y en los demás casos que la Constitución Política del Perú de 1993 y la ley lo establezcan así (Poder Legislativo , 2009)

El reglamento de organización y funciones del MINJUS, a través de su dirección general de defensa pública y acceso a la justicia, está obligado asegurar y garantizar los derechos a una debida defensa. Por tanto, se encuentra obligado a brindar una debida asesoría y asistencia legal garantizando la gratuidad del servicio, expresamente establecidas por la ley que así lo faculta (PoderLegislativo, 2019).

Según Hernández (2015) el acceso a una consulta legal particular no está al alcance de todos los peruanos y para contar con un mejor acceso a la justicia, debemos tener en cuenta que hay personas que no cuentan con los medios económicos para obtener dichos servicios, y ser debidamente asesorados para resolver sus situaciones legales. Por tanto, es muy necesario recurrir a un centro

de asesoría legal gratuita, donde el ciudadano tendrá que informarse en el Poder Judicial para encontrar asistencia legal gratuita ya sea otorgada por el Estado, o por aquellas particulares que brindan las instituciones privadas.

Por otro lado, en cuanto a la calidad de los servicios brindados en las instituciones públicas de OSINERGMIN y SUNAT, se tomaron utilizando un enfoque cuantitativo, cuya investigación fue de carácter descriptiva comparativa y reunió un diseño no experimental apoyado en la Teoría de Deming, utilizando como instrumento un cuestionario, que permitió conseguir resultados importantes para obtener una medición clara de los servicios brindados y sobre todo, verificar la importancia de los servicios brindados en ambas instituciones (Bodon & Paredes, 2019)

Así mismo, se observó que el poco personal asignado para la atención al público en el distrito judicial de Sullana, no contaba con la preparación adecuada para desempeñar sus labores, donde muchas veces se improvisaba las funciones que desempeñaban los diferentes encargados del servicio, tampoco contaban con todos los conocimientos necesarios para atender los pedidos que requerían los usuarios, causando así un gran malestar al público usuario, por la mala atención brindada. Por lo cual, en aras de mejorar el servicio se estableció nombrar y capacitar al personal asignado a ese distrito judicial, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y satisfacer al público usuario, trazándose objetivos específicos como: La calidad y satisfacción al público (Pacheco, 2019)

Huamán (2017) indica, para determinar la satisfacción de los usuarios y determinar la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, se obtuvo una muestra de 361 pobladores todos mayores de edad, de una población total de 1824 habitantes. Fue un estudio correlacional mediante un cuestionario de 31 preguntas relacionando las variables Satisfacción y Calidad en los servicios brindados.

Para determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios brindado en el distrito de Puente Piedra, específicamente en el Juzgado de Paz Letrado, se tomó una muestra aleatoria

simple a 100 usuarios para así determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad del servicio que se le brinda al público usuario (Cama, 2017)

En la investigación denominada: satisfacción del usuario y calidad de los servicios del Ministerio de Economía y Finanzas. Se tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre satisfacción y calidad. Las encuestas realizadas fueron dirigidas a 339 personas y se tomó una muestra de solo 125 personas; en consecuencia, se concluyó que la calidad recibida en los servicios brindados, se encuentran significativamente relacionada con la satisfacción (Perez, 2020)

Con el objetivo de medir la relación que existe entre la calidad de los servicios y las consultorías legales, se midieron los niveles de atención en los consultorios de la defensoría pública de Ica. Contrariamente, en la obtención de datos, se concluyó que no existe una relación significativa entre la calidad de servicios, las consultas legales y los niveles de atención brindadas (Matta, 2018). También, con el objetivo de medir la gestión institucional, el liderazgo educativo y la planificación estratégica, y medirlo entre la calidad del servicio que se brinda en la I.E. Tomas Alva Edison, distrito de San Juan de Lurigancho, se concluyó que tampoco existe una relación significativa (Hurtado, 2017)

Siendo Bolivia un país que tiene una de las normativas más protectoras dentro del continente sudamericano, es necesario afirmar que aún faltan muchos puntos más que analizar para así plantear nuevas normas que permitan implementar leyes y estatutos con sus reglamentos; como por ejemplo, cómo se podría incorporar una ley sobre “Asesoría legal gratuita” para así llenar actuales vacíos legales existentes, con la única finalidad de brindar una adecuada asesoría legal gratuita por parte del gobierno, hacía las personas de más escasos recursos (Mancilla, 2020)

Así mismo, para identificar las causas y consecuencias de la insatisfacción de los usuarios del Gobierno Provincial del Guayas, Ecuador, se empleó una investigación de tipo bibliográfica que se basó en información con argumento teórico para la elaboración y el desarrollo de un plan de mejoría del servicio, el cual permitiría garantizar la satisfacción de los usuarios. El estudio ayudo a dotar de técnicas y herramientas que permitieron resolver temas y dar solución a muchas

falencias en el sistema (Rodríguez & Pilligua, 2019).

En el Consultorio Jurídico de la Universidad de la Costa, donde se presta servicio social gratuito a personas de escasos recursos económicos, mediante un consultorio gratuito, que busca asesorar a la población sobre temas jurídicos de interés, en busca de satisfacer necesidades en la comunidad de Barranquilla generando un impacto social importante a la población, siendo reconocido por toda la población barranquillera como una herramienta de ayuda a la población que brinda información y muchas veces permite restaurar derechos que se desconocían, consagrados en la Constitución y las leyes (Lizarazo, 2020)

Por otro lado, la satisfacción de los usuario está en función de la calidad de los servicios que se brindan, como también de cubrir necesidades que requiere el usuario; entonces, si el público está satisfecho y esto cubre sus necesidades, se calificara como bueno. Ahora, si por lo contrario las expectativas del usuario son bajas, recibiendo poco o limitado acceso, en cualquiera de los servicios brindados, no va estar satisfecho con los servicios recibidos y lo calificara como deficiente (Bermudez, 2020)

En la Ley de derechos y garantías de las víctimas de delitos, se tuvo como objeto, la interpretación y aplicación del derecho penal argentino, se analizó el problema de las desigualdades entre víctimas y victimarios. El estado tiene el deber de asegurar la adecuada administración de justicia, siendo el resultado numerosas reformas y avances en la legislación, que buscan cerrar esta brecha reuniendo posiciones de igualdad de derechos, mediante la introducción de nuevas reglas de fondo y forma; sin embargo, los usuarios que necesitan este servicio aún no están muy satisfechos (Casareto, 2019)

En México, los usuarios que afrontan casos en los tribunales recurren muy poco a la tecnología y apenas un mínimo de usuarios monitorean sus casos en línea con ayuda del Internet, solo algunos tribunales del país permiten realizar consultas en línea teniendo casi el 90 % de usuarios que no utilizan dicho servicio, por lo cual se entiende, que quienes ganan menos deben gastar más en abogado, siendo muy importante el acceso a los servicios de una asesoría legal gratuita de forma presencial, sin dejar de lado las herramientas tecnológicas que también son

muy importantes y que permite el acceso directo a la información, ayudando a la reducción de costos y a mejorar la calidad de los servicios que se brinden, sin tener la necesidad de invertir mucho en personal (Granja, 2021)

Para relacionar la satisfacción y la calidad de atención, se dirigieron encuestas a 108 usuarios externos que acudían al puesto de salud, quienes fueron encuestados a través de preguntas realizadas por especialistas, cuyo resultado fue determinar la satisfacción y calidad de atención recibida, dichos valores fueron medidos mediante la fórmula (Rho 0,583 y p-valor 0,000) (Morales, 2021)

Para determinar la relación que existía entre la satisfacción y calidad de los servicios que se brindan en el sistema de salud español, se realizó una investigación transversal, descriptiva, con la aplicación de auto regresión denominada Prais-Winsten con el único fin de obtener información destacada que concluya a determinar que ambas variables se relacionan entre sí (Pérez, 2019)

Para relacionar la satisfacción de los usuarios, entre la satisfacción en los servicios, que brindados en el Hospital General Milagros de Guayaquil, Ecuador, se determinó que ambos servicios se relacionan entre sí. Por lo cual, se concluyó en la investigación, la hipótesis, que dicha relación es significativa y elevada considerando tres factores importantes como son: Las expectativas, las percepciones y la complacencia del usuario (Maggi, 2018)

Así mismo, la interrelación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio, que se dio al área de hemodiálisis del servicio de nefrología del hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil, Ecuador, donde mediante una encuesta aplicada a 348 usuarios, dio como resultado, que la relación es significativa y moderada, recomendándose mejorar algunas estrategias, con la finalidad de elevar la calidad de los servicios que se brindan (Cardenas, 2020)

Las tendencias y percepciones de satisfacción y calidad de servicios al usuario, que se llevó en 27 sistemas de salud de la Unión Europea, mediante la metodología de una investigación descriptiva, correlacional, transversal; donde para ello, se realizó una encuesta, obteniendo información relevante y necesaria para determinar que ambas se encuentran estrechamente relacionadas (Filippos et al, 2017)



Según la investigación, medición de la satisfacción de los usuarios como parte de la calidad de los servicios que se brinda a los distribuidores de materiales y equipos al sector de publicidad exterior de la Municipalidad de Maracaibo, en Venezuela. Determino, que se deben observar constantemente los aspectos de calidad en la atención que se brinde, porque basta que falle un solo elemento de sus dimensiones, para traer consecuencias negativas en los usuarios, respecto a todos los servicios que se otorguen, por lo cual calificarían como malos (Ponton, 2009 )

Para determinar la buena calidad de los servicios de asistencia jurídica a víctimas de violencia en la Defensoría Pública, fue necesario realizar una encuesta de línea de base, con un diseño no experimental, de correlación; para ello, se seleccionó una muestra de 92 personas entre usuarios y empleados para la recogida de datos, utilizando técnicas de encuesta y cuestionarios. Por tanto, se observa un efecto de la calidad del servicio, que representa el nivel de eficiencia (Gallegos, 2021)

Ahora, hay que tomar en cuenta que en la Administración Pública hay servicios no muy deseados, clasificados así por los mismos usuarios, que han recibido una mala atención en los servicios que se brinda, trayendo como consecuencias expectativas negativas en la calidad de los diferentes servicios que otorga el estado; generalizando así, una no muy óptima situación de los servicios prestadores, que por lo contrario busca satisfacer la calidad en sus servicios, basado en tres cualidades fundamentales: Calidad percibida, calidad programada y calidad realizada (Botero, 2009).

Con el objetivo de brindar una buena y adecuada gestión de calidad en el ámbito del sector público, se insiste en la satisfacción de los usuarios, que busca en las consultas obtenidas en las diferentes oficinitas de asistencia legal gratuita, aumentar la satisfacción de los usuarios, quienes indicaron estar entre: Insatisfechos, no muy satisfechos, indiferentes. En las entrevistas realizadas se demostró que los motivos que influyen mucho en la insatisfacción del servicio, es el exceso de carga de laboral (López, 2020)

En Chile, se pudo establecer sin facultad y con claridad los derechos y

garantías de las personas ante la justicia, ya que no solo se le otorga un debido asesoramiento legal al imputado en un proceso penal, sino también, a las víctimas tratándolas de forma especial y con el debido asesoramiento, que les permite hablar de un debido proceso por parte de la justicia chilena, y garantizándoles una debida tutela judicial efectiva; satisfaciendo sus intereses por parte de los órganos jurisdiccionales encargados competentes (Brito & Cordón, 2018)

Bajo esta figura se crean defensores públicos de víctimas, con el fin de reconocer y garantizar sus derechos, con relación a la violación de estos, el derecho al apoyo y asesoramiento es la representación legal y acceso a la justicia. Específicamente; trato justo de todas las víctimas y sus familias, asegurando la protección efectiva de todos los derechos consagrados en la Constitución, además de los consagrados en los tratados internacionales de derechos humanos. (Barbirotto, 2018)

Así mismo, el primero en tener cuenta a las víctimas por terrorismo, fue el denominado consejo de Europa adoptando como única norma internacional la protección de víctimas, las mismas que en el año 2005 busco a través de una norma, tener en cuenta las necesidades e inquietudes de las víctimas, poniendo en práctica todos los medios idóneos que estén a su alcance, para ayudar y proteger los derechos esenciales, dejando de lado todo atropello y discriminación hacia ellos (Sanz Diez, 2017)

Por último, los fines de un consultorio jurídico gratuito, es prestar una adecuada asesoría y asistencia legal, atendiendo principalmente a las personas de más escasos recursos económicos, llenando expectativas en las diferentes especialidades de las distintas áreas del derecho. Brindar un adecuado y oportuno servicio de asistencia legal gratuita, sirviendo como una adecuada herramienta al servicio de la población, teniendo como objetivo: Proponer debidas prácticas jurídicas dentro del marco legal. Reafirmar el rol que cumple un abogado como mediador y facilitador en la resolución de conflictos. Resaltar las buenas labores que cumple un abogado respecto a la asesoría, consultoría y asistencia legal. Fomentar debates, foros, mesas redondas, seminarios, respecto a temas de actualidad jurídica. Desarrollar la buena práctica y la investigación jurídica dentro

del ordenamiento jurídico (Araque & Suarez, 2017)

El sistema de defensa Jurídica del Estado, en adelante SDJE, tiene como objeto mejorar su desempeño proporcionando un conjunto de líneas de acción que deberá verse reflejado con el aumento y número de juicios con sentencias firmes y favorables para el Estado. El objetivo fue elaborar una alternativa viable como propuesta de cambio para el fortalecimiento del (SDJE) que disminuya el costo social y económico de la corrupción (Acuña & Ángeles, 2017)

Para lograr niveles óptimos de calidad en una institución, se debe monitorear constantemente la satisfacción del usuario, asumiendo responsabilidades todo el personal, esto quiere decir que todas las funciones tanto operativas como técnicas, como todo lo que digan o hagan, deben estar debidamente coordinadas ya que todo esto puede influir en la percepción de los usuarios en los servicios que se brindan (Atachao, 2018)

Según la investigación respecto a los indicadores de gestión en los gobiernos locales, nos indica que para alcanzar de manera trascendente la satisfacción de los usuarios, se debe desarrollar e implementación indicadores de control. Esto tiene la facultad a que todo usuario pueda seleccionar y reclamar un servicio, y esto ayuda a contar con un servicios de mejor calidad; y que la atención que se brinde se pueda mejorar (Prado, 2017)

Con el objetivo de resaltar los niveles de percepción que se llevan los usuarios, respecto a los servicios que se brindan en el Poder Judicial Colombiano, se pudo determinar la calidad del servicio brindado, con el único motivo de determinar si el sistema judicial es calificado como inoperante o ineficiente. La finalidad principal fue demostrar si cada servicio que se brinda en los diferentes órganos jurisdiccionales en el ámbito civil, cumple con su objetivo de acuerdo a su sistema de procesos judiciales, (Cortes, 2015)

Según, García (2016) indica que en la calidad de un servicio, los usuarios o clientes efectúan un examen comparativo en todos los servicios que se prestan. De igual forma Palacios, (2017) indica que las organizaciones que prestan servicios pueden alcanzar una excelencia competitiva por encima de la competencia solo

con brindar una buena calidad en sus servicios. Por último Sulla & Deyvi (2019) considera que la satisfacción es la impresión o percepción que se lleva el usuario respecto al servicio recibido.

En la investigación cualitativa, la base de la recopilación son los datos revisados a profundidad; las hipótesis no se prueban, la esencia de la investigación cualitativa es comprender los fenómenos explorarlos, desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural. Por tanto, la vía de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta, sólo se asocian a la investigación cualitativa (Sampieri & Mendoza, 2018)

El ACWL fue creado hace 20 años con la finalidad de atenuar las desigualdades en recursos humanos y financieros que impedían que algunos miembros de la OMC se beneficiasen de las ventajas que ofrece el sistema comercial multilateral. Con la creación del ACWL se busca la credibilidad y la aceptabilidad al sistema beneficiándose a todos los miembros eficazmente. Este artículo proporciona asistencia jurídica accesible a través de sus tres servicios: asesoramiento jurídico, asistencia en los procedimientos de solución de diferencias de la OMC y capacitación. Así mismo, evalúa en qué medida estos servicios ha permitido que los países puedan optar a los servicios del ACWL que permite saber mejor cómo defender sus derechos y cumplir sus obligaciones en virtud de los Acuerdos de la OMC (Piérola et al, 2021)

Valderrama (2017) Indica que la acción de gestionar y administrar una actividad profesional, está destinada a establecer objetivos precisando un orden en su organización, con el fin de elaborar estrategias para el desarrollo en la gestión de su personal. Asimismo, es muy importante la expresión de sus acciones y la capacidad de influir en una determinada situación.

Según Valdés (2021) El análisis de la conexión que se tiene entre la no adaptación de una norma y el proceso constructivo de un estado constitucional, se refiere al estudio de: Estado de derecho, estado social de derecho, y el estado democrático de derecho. Así también como, algunos problemas relativos a los límites de toda ley, de la representatividad y de la legitimidad.

García et al (2020) refiere que toda teoría de satisfacción tiene que ver con la obtención de un deseo y con el cumplimiento de una ansiedad, siendo lo percibido o experimentado la justificación de un logro obtenido.

También Galvis & Ortiz (2011) indica, que la satisfacción al sumario o cliente es el resultado de la eficiencia de los servicios que se brindan, siendo de suma importancia para la entidad que lo brinda, para alcanzar una mayor competitividad permitiendo medir sus logros en el mercado.

Por último, Deza (2015) indica, que mediante la teoría del desempeño, se refiere a lo que percibe el usuario externo, quien evalúa el desempeño de la prestación de un servicio cuando adquiere un producto, que compensen sus necesidades, brindándole un valor como resultado que podría ser el descontento o la satisfacción.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, dado que se utiliza referentes teóricos y metodológicos sobre las variables de estudio para resolver problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos sobre las variables de estudio (CONCYTEC, 2018).

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, que busca conocer la relación y el grado de asociación entre las variables de estudio buscando resolver problemas y adquiriendo nuevos conocimientos teóricos (Hernández & Mendoza, 2018).

En esa perspectiva, el diseño no experimental se realiza sin la manipulación deliberada de variables de estudio (Valderrama, 2017), siendo la investigación de diseño no experimental, dado que no manipula de manera intencional la asesoría legal para ver sus efectos sobre la satisfacción al usuario.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se realizó la recolección de datos a través del cuestionario sobre las variables de estudio, para probar la hipótesis con base en la medición numérica y mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial (Hernández et al, 2018).

Adicionalmente (Hernández et al, 2018) señala el tipo transversal, que hace referencia a la recolección de información en un punto en específico. La presente investigación es corte transversal o transeccional, porque se aplicará el cuestionario de las variables de estudio en un periodo específico.

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

Variable 1: Definición conceptual Asesoría legal

Vítores (2019) indica que es aquella que se encarga de brindar información jurídica válida, para la solución de conflictos a personas que así lo requieran, de manera oportuna y correcta con una debida aplicación de las leyes vigentes en cualquier materia en derecho; teniendo como dimensiones a:

Asistencia legal: Servicio que los abogados prestan a las personas naturales o jurídicas que permiten bajo sus conocimientos jurídicos conocer sus deberes y derechos. Es la entrega de una opinión profesional o formal sobre el fondo de un

procedimiento legal en relación a una situación de un hecho en particular. A su vez cuenta con los siguientes indicadores: Asesoría y especialista legal (Araque & Suárez, 2017)

Acceso a la justicia: Se define como todo beneficio que otorga la justicia conjuntamente con el asesoramiento legal de forma adecuada, respecto a cada tema o asunto en particular, sin costos o con costos accesibles a todas las personas físicas o jurídicas sin discriminación alguna por sexo, raza o religión. Cuenta a su vez con los siguientes indicadores: Atención prioritaria para personas con vulnerabilidad, igualdad de derechos sin discriminación (Araque & Suárez, 2017)

Tutela efectiva: Es el derecho a acudir al órgano jurisdiccional competente del Estado a fin de que el mismo disponga una respuesta fundada en derecho a una pretensión determinada. Sus dimensiones son: Gratuidad del proceso, en los casos que lo determine la ley, debido proceso, resolución y/o sentencia que ejecute de manera efectiva la norma o ley aplicada (Brito & Córdón, 2018) Definición operacional Asesoría legal

Esta variable está compuesta por seis indicadores y tres dimensiones, asimismo, la información se recopiló mediante el cuestionario de 12 preguntas y medida con escala tipo Likert.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Pérez (2020) lo define como las expectativas y la percepción de los servicios que recibió el usuario. Por lo cual, las expectativas configuran la percepción de la calidad que lo define como la experiencia adquirida y la percepción como la satisfacción sobre un servicio, sus dimensiones son:

Expectativas: Son las posibilidades de que un acontecimiento suceda, puede entenderse también como la aspiración de cumplir un determinado propósito u objetivo. Teniendo como indicadores al: Servicio general recibido, trato esperado por el personal y Fiabilidad (Maggy, 2018)

Percepción: Se define como efecto de percibir impresiones que se puede notar de un individuo u objeto, a través de los sentidos como la vista, el oído, tacto, olfato y otros elementos que le puedan dar una idea de lo percibido. Teniendo como indicadores al: Servicio general recibido, trato esperado por el personal y servicio

recibido por el trámite (Maggy, 2018)

Complacencia: Es la satisfacción, placer y contento que resulta de algo, es un fenómeno psicológico generado en el cambio de actitud, en sentido involutivo. Tiene como indicadores a: Satisfacción general, confirmación de expectativas y rendimiento comparado al ideal (Maggy, 2018)

Definición operacional Satisfacción del usuario

Esta variable está por nueve indicadores y tres dimensiones, asimismo, la información se recopiló mediante el cuestionario de 12 preguntas y medida con escala tipo Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo y unidad de análisis**

La población son todos los sucesos que guardan relación con un conjunto de especificaciones y sobre el cual se busca generalizar los resultados (Hernández, & Mendoza, 2018). En la presente investigación, la población está constituida por 100 usuarios atendidos por la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios atendidos en la oficina de orientación jurídica de la Corte Suprema.

Usuarios que requieren asesoría legal gratuita.

#### **Criterios de exclusión:**

Usuarios que no requieren asistencia legal gratuita

Usuarios que no requieran asistencia legal especializada.

La muestra es el subconjunto de la población usuaria sobre el cual realmente se determinará los resultados al formular los indicadores para la medición de las variables (Hernández, et al, 2018). En la presente investigación se considera a la población usuaria, es decir, la muestra será idéntica a nuestra población.

Según (Hernández et al, 2018) señalo en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o lo propósitos del investigador. La presente investigación es de tipo no probabilístico intencional o por conveniencia.



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada es la recopilación de datos que se definen de acuerdo al tipo y diseño de investigación, las cuales pueden ser: Entrevistas, encuestas y la observación o análisis de documentos, que permita realizar un análisis concerniente (Hernández et al, 2018). En tal sentido, la presente investigación utilizará la encuesta para el análisis de las variables de estudio.

Los instrumentos de medición adecuados, permiten analizar los aspectos relevantes a resolver por el investigador y mejorar los procesos, siendo el cuestionario, guías de entrevistas o ficha de investigación (Hernández et al, 2018). Por lo cual, para la medición de las variables y sus respectivas dimensiones se utilizó el cuestionario.

### **3.5 Procedimientos**

La recopilación de información se realizó a través del cuestionario, variable 1: Asesoría Legal (12 preguntas), medido de acuerdo a la escala de Likert. Variable 2: Satisfacción del usuario (12 preguntas), medido de acuerdo a la escala de Likert.

En ese sentido, se realizó una prueba piloto a 30 usuarios, para determinar la probabilidad del cuestionario, mediante el procedimiento de Alfa de Cron Bach.

Al respecto, de acuerdo a la estadística de Fiabilidad de la variable de Asesoría Legal, dio como resultado 0,861; la cual representa una confiabilidad alta; concluyéndose que es apto para ser aplicado. Por otro lado, para la variable Satisfacción del Usuario dio como resultado 0,872; la cual representa una confiabilidad alta; concluyéndose que es apto para ser aplicado.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de recolectar la información mediante el cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, se analizó la base de datos, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS, donde se realizarán las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras, ya que a partir de ello el puntaje obtenido por variable y dimensiones, se realizará el estadístico de correlación Rho de Spearman para distribuciones no normales.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se rigió bajo los lineamientos éticos establecidos, respetando el principio de beneficencia respecto la dignidad de los servidores civiles a quienes se les informó sobre los fines de la investigación, y decidieron participar de manera voluntaria en la encuesta, asimismo se respetó la no maleficencia sobre los datos obtenidos, cuya manipulación y análisis solo fue realizada por el investigador; además, se respetó el principio de autonomía y justicia respecto a que no discriminó a nadie de los encuestados para la ejecución de la encuesta y se brindó un tiempo adecuado para su respuesta, por otra parte, se contó con el permiso del Jefe de la Oficina de Orientación Jurídica al Usuario, para la recolección de información para fines investigativos.

## IV. RESULTADOS

Se analizó la variable Asesoría Legal y su relación con la Satisfacción de los Usuarios, siendo un total de 100 usuarios a quienes se aplicó el cuestionario. Por lo cual, se realizó el análisis descriptivo de los datos obtenidos utilizando el software estadístico SPSS donde se realizaron tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras.

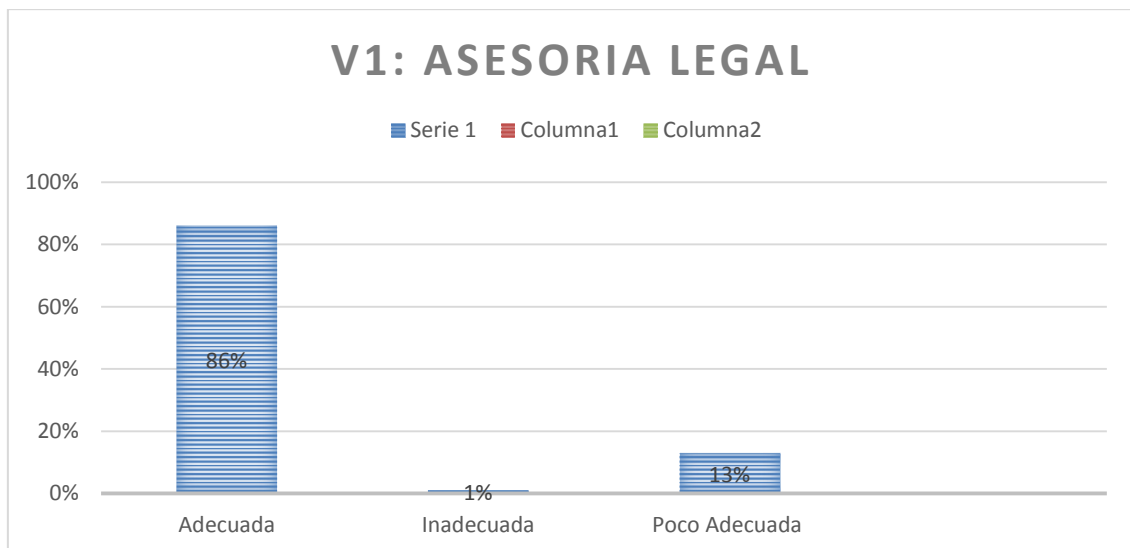
**Tabla 1**

*Nivel de la Asesoría Legal*

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	86	86,0
Inadecuada	1	1,0
Poco adecuada	13	13,0
Total	100	100,0

**Figura 1**

*Porcentaje del nivel de Asesoría Legal*



En esta grafico se describe los resultados de la variable 1: Asesoría Legal, que nos muestra que el 86% presenta un nivel adecuado, el 1% presenta un nivel inadecuado y el 13% muestra un nivel poco adecuado. Concluyendo que la asesoría legal brindada en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema, presenta una tendencia adecuada.

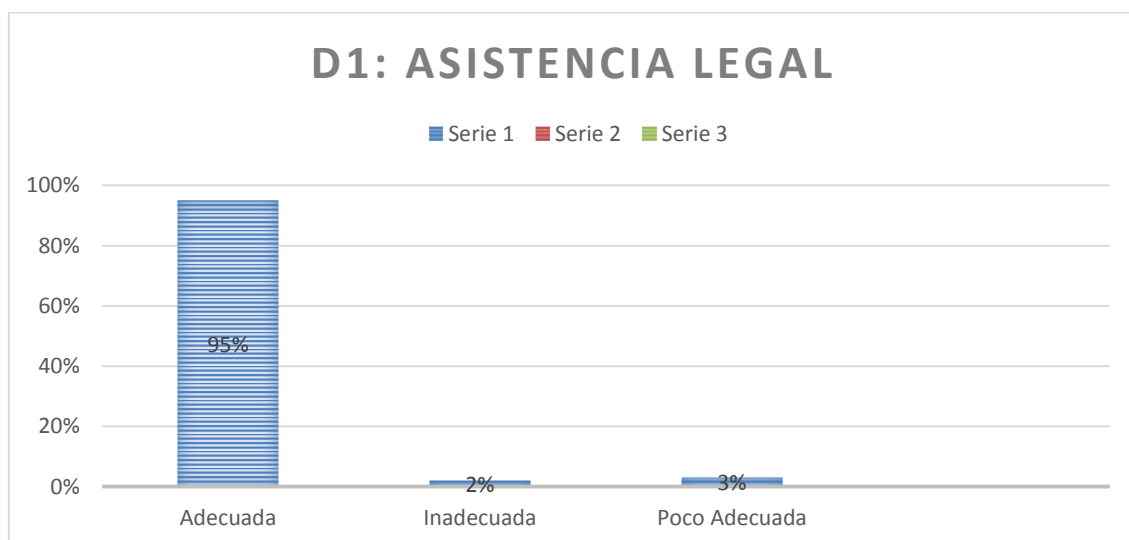
**Tabla 2**

*Nivel de la Asistencia legal*

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	95	95,0
Inadecuada	2	2,0
Poco adecuada	3	3,0
Total	100	100,0

**Figura 2**

*Porcentaje de nivel Asistencia Legal*



En esta grafico se describe la dimensión 1: Asistencia Legal, que nos indica que el 95% muestra un nivel adecuado, el 2% muestra un nivel inadecuado y el 3% muestra un nivel poco adecuado. Por lo cual, se puede concluir que la asistencia legal brindada en los diferentes organismos públicos o privados brindan una asistencia legal gratuita, son adecuadas.

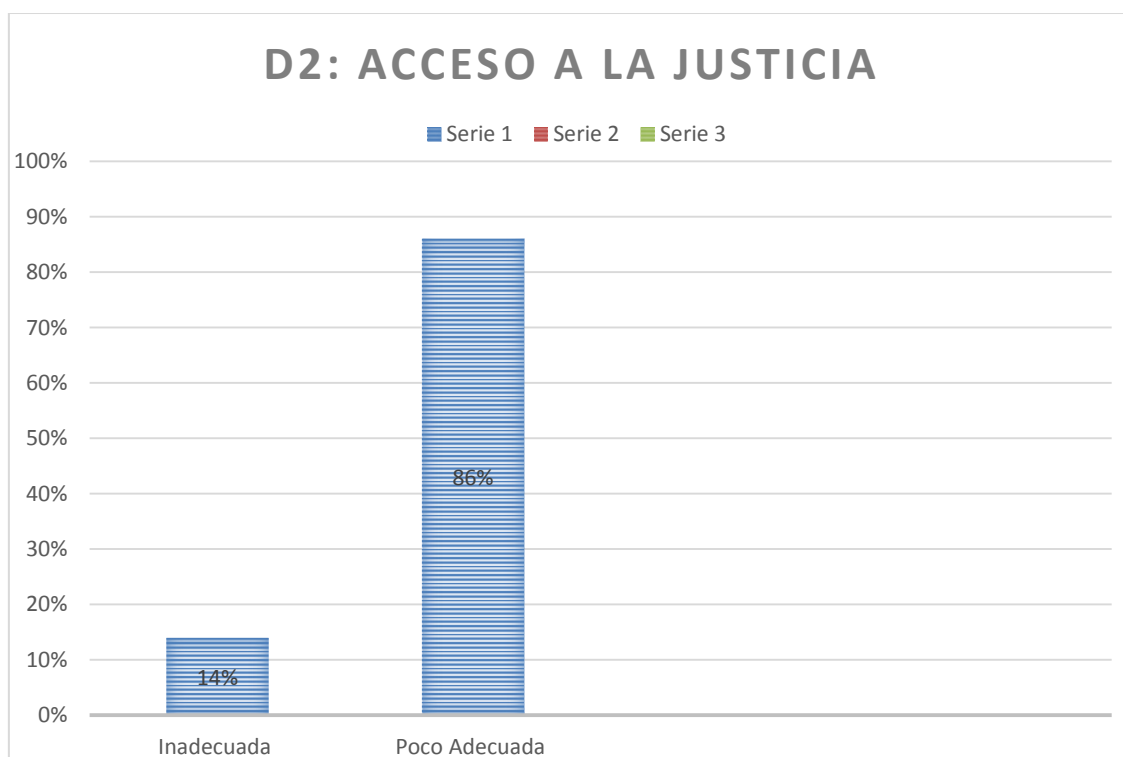
**Tabla 3**

*Nivel del Acceso a la justicia*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	14	14,0
Poco adecuada	86	86,0
Total	100	100,0

**Figura 3**

*Porcentaje de nivel de Acceso a la justicia*



En esta grafico se describe la dimensión 2: Acceso a la Justicia, nos indica que el

14% muestra un nivel inadecuado, y el otro 86% muestra un nivel poco adecuado. Por lo cual, se puede concluir que el acceso a la justicia en los organismos públicos del estado, para los usuarios son poco adecuados.

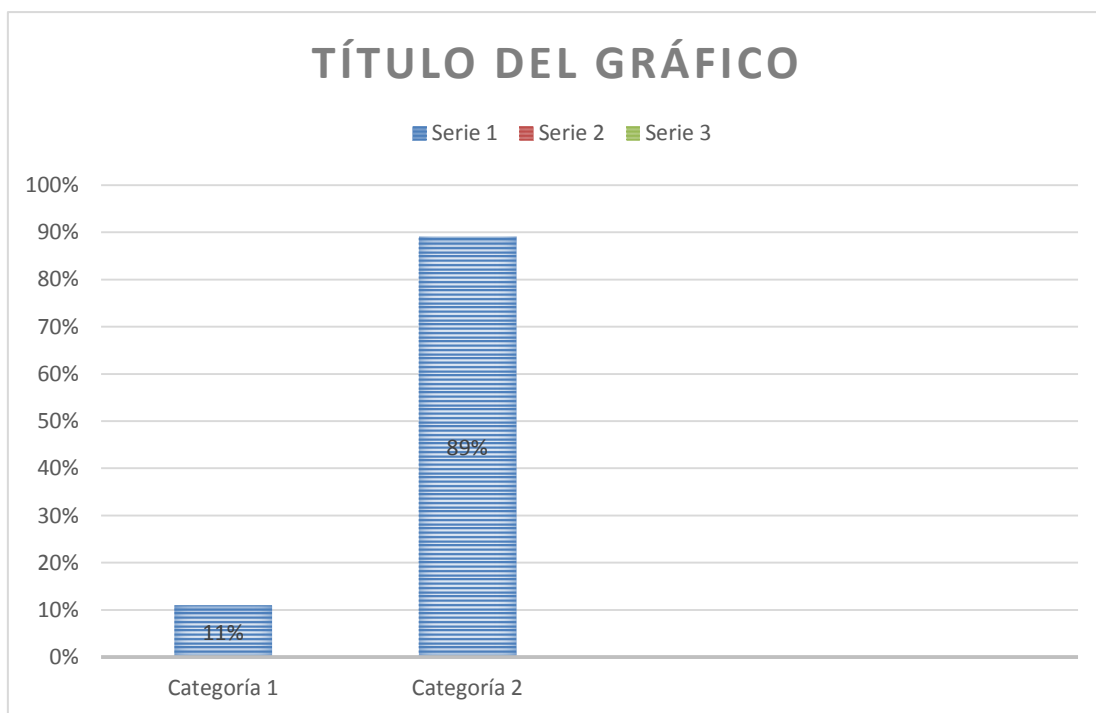
**Tabla 4**

*Nivel de la Tutela Efectiva*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	11	11,0
Poco adecuada	89	89,0
Total	100	100,0

**Figura 4**

*Porcentaje de nivel de Tutela efectiva*



En esta grafico se describe la dimensión 3: Tutela Efectiva, que nos indica que el 11% muestra un nivel inadecuado, y el otro 89% muestra un nivel poco adecuado. Por lo cual, se puede concluir que la tutela efectiva para los usuarios que acceden a este derecho, para ellos es poco adecuada.

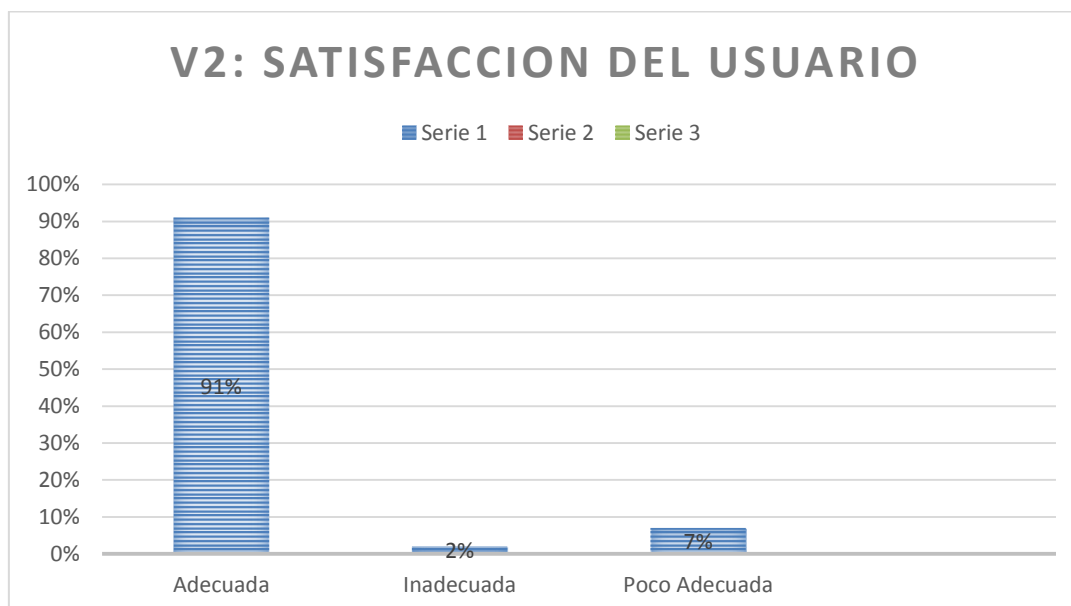
**Tabla 5**

Nivel de Satisfacción al usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	91	91,0
Inadecuada	2	2,0
Poco adecuada	7	7,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

**Figura 5**

*Porcentaje de nivel de Satisfaccion al usuario*



En esta grafico se describe los resultados de la variable 2: Satisfacción del Usuario, que nos muestra que el 91% presenta un nivel adecuado, el 2% presenta un nivel

inadecuado y el 7% muestra un nivel poco adecuado. Concluyendo que la satisfacción al usuario respecto a los servicios que brinda la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema, presenta un nivel adecuado.

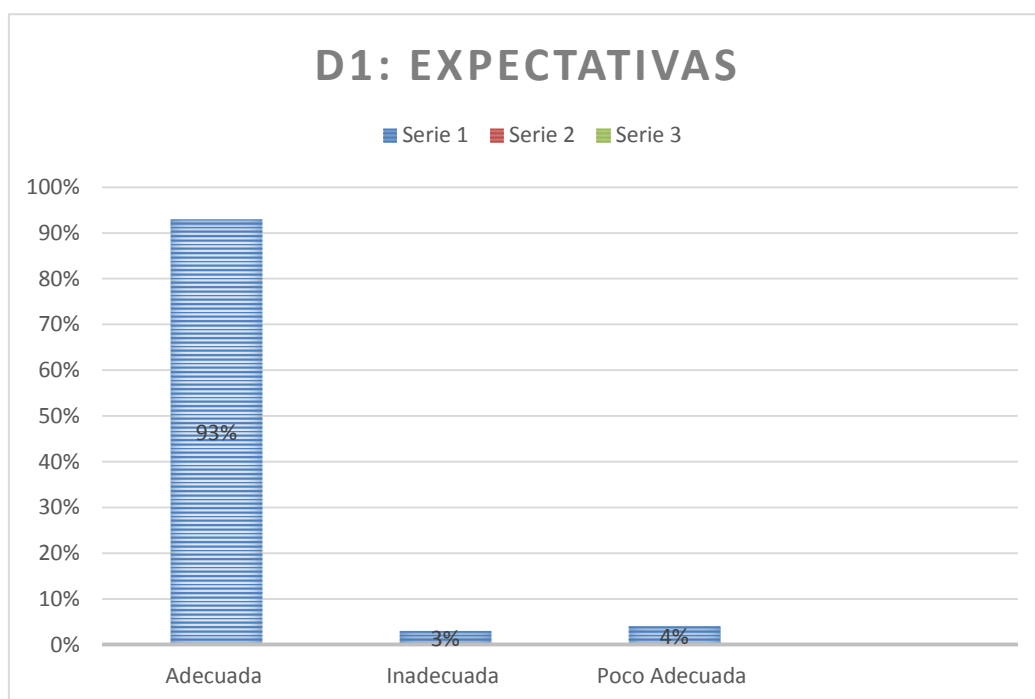
**Tabla 6**

*Nivel de las Expectativas*

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	93	93,0
Inadecuada	3	3,0
Poco adecuada	4	4,0
Total	100	100,0

**Figura 6**

*Porcentaje de nivel de las Expectativas*



En esta grafico se describe la dimensión 1: Expectativas, nos indica que el 93% muestra un nivel adecuado, el 3% muestra un nivel inadecuado y el 4% muestra un nivel poco adecuado. Donde se puede concluir que las expectativas de los usuarios



atendidos en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita de la Corte Suprema, son adecuadas y cumplen en la mayoría de los usuarios con sus expectativas.

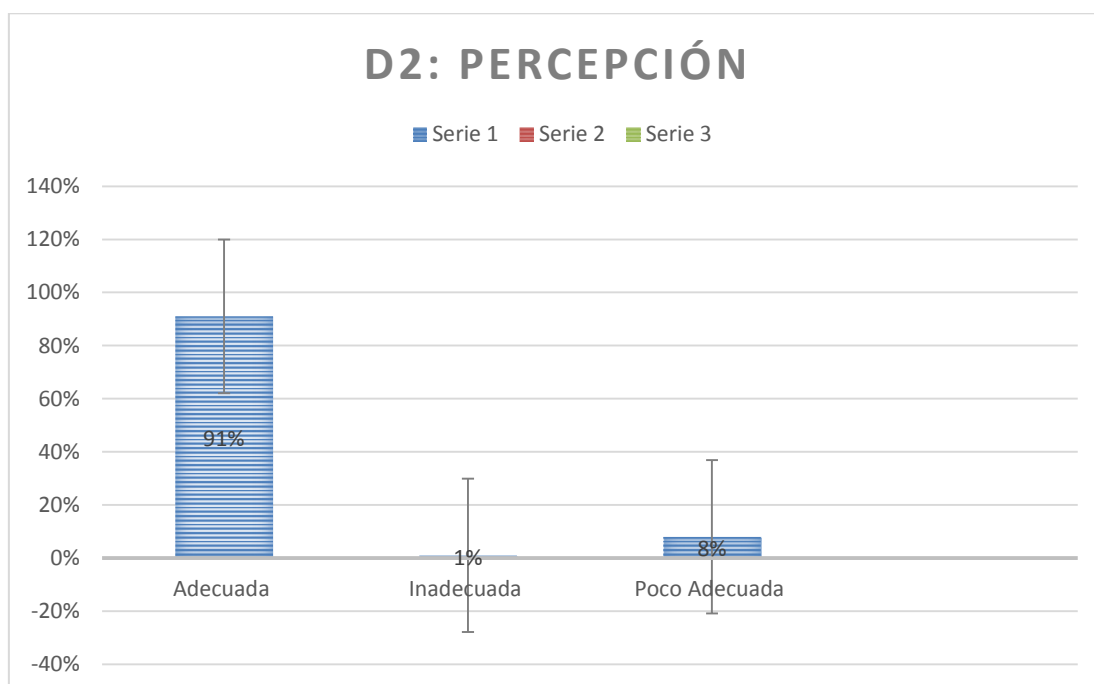
**Tabla 7**

*Nivel de la Percepción*

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	91	91,0
Inadecuada	1	1,0
Poco adecuada	8	8,0
Total	100	100,0

**Figura 7**

*Porcentaje de nivel de la Percepción*



En esta gráfico se describe la dimensión 2: Percepción, nos indica que el 91% muestra un nivel adecuado, el 1% muestra un nivel inadecuado y el 8% muestra un nivel poco adecuado. Donde se puede concluir que la percepción de los usuarios

atendidos en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita de la Corte Suprema, son adecuados.

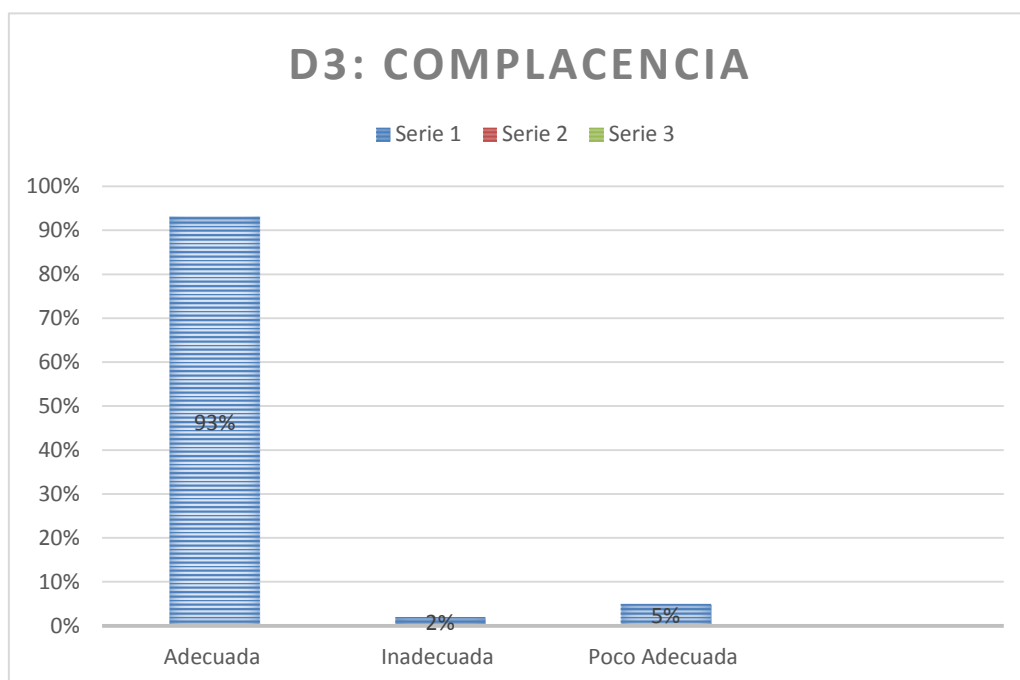
**Tabla 8**

*Nivel de la Complacencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	93	93,0
Inadecuada	2	2,0
Poco adecuada	5	5,0
Total	100	100,0

**Figura 8**

*Porcentaje de nivel de complacencia*



En esta grafico se describe la dimensión 3: Complacencia, nos indica que el 93% muestra un nivel adecuado, el 2% muestra un nivel inadecuado y el 5% muestra un nivel poco adecuado. Donde se puede concluir que la complacencia en los usuarios

atendidos en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita de la Corte Suprema, son adecuadas.

### Estadística Inferencial

Se realizó la prueba de normalidad y la estadística inferencial de los datos obtenidos utilizando el software estadístico SPSS, donde se realizó el estadístico de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis y definir el nivel de correlación de las variables.

### Hipótesis general

**Ho:** La Asesoría Legal no se relaciona positivamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

**Ha:** La Asesoría Legal se relaciona positivamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

### Tabla 9

*Correlación entre las variables Asesoría Legal y Satisfacción al Usuario*

		V2:	
		V1: ASESORÍA LEGAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	V1: ASESORÍA LEGAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,769**
		N	,000
			100
			100

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

### Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,769$ ) en un nivel fuerte, por lo cual se establece que existe una correlación positiva entre las variables asesoría legal y satisfacción al usuario, con una significancia de  $,000$ . Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_a$ ).

### Hipótesis específica 1:

**Ho:** La Asesoría Legal no se relaciona positivamente con las expectativas de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

**Ha:** La Asesoría Legal se relaciona positivamente con las expectativas de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

### Tabla 10

*Correlación entre la variable Asesoría Legal y la dimensión Expectativas*

			V1:	
			ASESORÍA	D1:
			LEGAL	EXPECTATIVAS
Rho de Spearman	V1: ASESORÍA LEGAL	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100

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

### Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,761$ ) en un nivel fuerte, por lo cual se establece que existe una correlación positiva entre las variable asesoría legal y la dimensión expectativa, con una significancia de  $,000$ . Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_a$ ).

### Hipótesis específica 2:

**Ho:** La Asesoría Legal no se relaciona positivamente con la percepción de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

**Ha:** La Asesoría Legal se relaciona positivamente con la percepción de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

**Tabla 11***Correlación entre la variable Asesoría Legal y la Dimensión Percepción*

			V1: ASESORÍA LEGAL	D2: PERCEPCIÓN
Rho de Spearman	V1: ASESORÍA LEGAL	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100

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

### Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,709$ ) en un nivel fuerte, por lo cual se establece que existe una correlación positiva entre las variables asesoría legal y la dimensión percepción, con una significancia de  $,000$ . Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_a$ ).

### Hipótesis específica 3:

**H<sub>0</sub>:** La Asesoría Legal no se relaciona positivamente con la complacencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** La Asesoría Legal se relaciona positivamente con la complacencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.

**Tabla 12***Correlación entre la variable Asesoría Legal y la Dimensión Complacencia*

			V1: ASESORÍA LEGAL	D3: COMPLACENCIA
Rho de Spearman	V1: ASESORÍA LEGAL	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100

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

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,612$ ) en un nivel fuerte, por lo cual se establece que existe una correlación positiva entre la variable asesoría legal y la dimensión complacencia, con una significancia de  $,000$ . Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis ( $H_a$ ).

## V. DISCUSIÓN

La Asesoría Legal se relaciona positivamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,769$ ) en un nivel fuerte y con una significancia de  $,000$ . Los hallazgos obtenidos concuerdan con la investigación realizada por Perez (2020), refiere que la asesoría legal también correlaciona en un nivel moderado con la variable satisfacción al usuario con un  $\rho = ,760$  y Morales (2021) señala que la asesoría legal y la satisfacción del usuario, a través de la prueba  $Rho = 0,583$  tienen una relación significativa.

Por ello, Maggy (2018), señala que los resultados obtenidos permiten analizar la influencia que determina el nivel de relación de la Asesoría Legal y la Satisfacción de los Usuarios.

Asimismo, Hernández (2015) señala que la asesoría legal gratuita, contribuye a la ciudadanía en aspectos legales y otros, para lo cual, es necesario recurrir a un centro de asesoría legal gratuita, donde se le brinde la asesoría correspondiente para el mejor desarrollo del trámite a realizarse.

Bajo esa línea, Cama (2017), define que la satisfacción de los usuarios en los servicios brindados por el juzgado de Paz Letrado del distrito de Puente Piedra, presentan una relación moderada, en aras de mejorar la calidad de servicio.

Sin embargo, Matta (2018), indica que no existe una correlación entre las variables asesoría legal y la satisfacción de los usuarios, lo cual se refleja en los niveles de atención brindada en los consultorios de la defensoría pública de Ica.

En relación a la hipótesis específica 1, señala que la Asesoría Legal se relaciona con las expectativas de la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,761$ ) en un nivel fuerte y con una significancia de  $,000$ .

Por ello, Rodríguez & Pilligua (2019), refiere que, para garantizar las expectativas de los usuarios en el Gobierno Provincial del Guayas, Ecuador, se

requiere garantizar la satisfacción de los mismos, mediante un óptimo servicio legal, la cual permite dotar de herramientas y técnicas que permitan resolver casos y dar solución a las consultas realizadas.

Asimismo, Lizarazo (2020), señala para cumplir con las expectativas en el Consultorio Jurídico de la Universidad de la Costa, donde se presta servicio social gratuito a personas de escasos recursos económicos, mediante un consultorio gratuito, se requiere de un personal capacitado que brinde una adecuada atención de los servicios.

Sin embargo, Bermudez (2020) por lo contrario indica que, si las expectativas del usuario son bajas, el usuario poco o limitado acceso a una adecuada orientación, en cualquiera de los servicios brindados y no va estar satisfecho con los servicios recibidos, calificándola como deficiente.

En relación a la hipótesis específica 2, señala que la Asesoría Legal se relaciona con la percepción en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,761$ ) en un nivel fuerte y con una significancia de  $,000$ .

Sin embargo, Pacheco (2019), señala que el poco personal adecuado en la atención al público en el distrito judicial de Sullana, que no cuente con una preparación adecuada, conlleva a una mala percepción de los usuarios, donde muchas veces se improvisaba las funciones que desempeñaban los diferentes encargados del servicio, tampoco contaban con todos los conocimientos necesarios para atender los pedidos que requerían los usuarios, causando así un gran malestar al público usuario, por la mala atención brindada. Por lo cual, en aras de mejorar el servicio se debe capacitar al personal asignado a ese distrito judicial, con el único propósito de mejorar la calidad del servicio y satisfacción del público usuario, trazándose objetivos específicos como: La calidad y satisfacción al público.

Asimismo, Lopez (2020), con la finalidad de brindar una gestión de calidad en el sector público, se insiste en la satisfacción de los usuarios, que busca en las consultas recibidas de las diferentes oficinas de asistencia legal gratuita, aumentar la percepción por parte de los usuarios.



En relación a la hipótesis específica 3, señala que la Asesoría Legal se relaciona con la complacencia en la Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos con el índice rho Spearman ( $,761$ ) en un nivel fuerte y con una significancia de  $,000$ .

Por lo cual, Gallegos (2021), indica que, para cumplir las necesidades o complacencia de los usuarios que reciben el servicio de asesoría legal, víctimas por violencia en la Defensoría Pública, se requiere personal adecuado y con las capacidades necesarias para el desarrollo del caso, siendo un factor relevante la capacitación sobre las materias a desarrollarse.

Asimismo, Cardenas (2020), indica que la complacencia de los usuarios del área de hemodiálisis del servicio de nefrología del hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil, Ecuador, presenta una relación significativa y moderada con el servicio brindado, recomendándose mejorar algunas estrategias, con la finalidad de elevar la calidad de los servicios que se brindan.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera.-**

Con relación al objetivo general de la investigación el cual consistió en determinar el nivel de relación de la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021. Se comprobó que existe una correlación entre la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios, demostrada por una correlación del índice de rho Spearman (,769) fuerte, y significativa ( $p \text{ valor}=0.000 < \alpha=0.05$ ).

### **Segunda.-**

Respecto al objetivo específico 1 de la investigación el cual consistió en determinar el nivel de relación de la Asesoría Legal y las expectativas de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021. Se comprobó que existe una correlación entre la Asesoría Legal y las expectativas, demostrada por una correlación del índice de rho Spearman (,761) fuerte, y significativa ( $p \text{ valor}=0.000 < \alpha=0.05$ ).

### **Tercera.-**

Respecto al objetivo específico 2 de la investigación el cual consistió en determinar el nivel de relación de la Asesoría Legal y la percepción de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021. Se comprobó que existe una correlación entre la Asesoría Legal y la percepción, demostrada por una correlación del índice de rho Spearman (,709) fuerte, y significativa ( $p \text{ valor}=0.000 < \alpha=0.05$ ).

### **Cuarta.-**

Respecto al objetivo específico 3 de la investigación el cual consistió en determinar el nivel de relación de la Asesoría Legal y la complacencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021. Se comprobó que existe una correlación entre la Asesoría Legal y complacencia, demostrada por una correlación del índice de rho Spearman (,612) fuerte, y significativa ( $p \text{ valor}=0.000 < \alpha=0.05$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primera.-**

Se recomienda a la Jefa de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, en la medida que se ha demostrado la correlación entre la asesoría legal y la satisfacción del usuario, contar con el personal adecuado debidamente capacitado, que cumpla las expectativas del público usuario, en todos los servicios en los diferentes canales de atención que se brinda, para una mejor calidad de los servicios.

### **Segunda.-**

Se recomienda a la Jefa de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, en la medida que se ha demostrado la correlación entre la asesoría legal y la percepción, que mediante encuestas idóneas se pueda medir la satisfacción de todo el público usuario de manera constante, para que permita conocer las percepciones de las personas e identificar oportunidades de mejora.

### **Tercera.-**

Se recomienda a la Jefa de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, en la medida que se ha demostrado la correlación entre la asesoría legal, las expectativas y la complacencia, realizar capacitaciones al personal sobre control del estrés y atención al usuario o afines, en aras de un mejor clima laboral y de una atención de calidad en los servicios brindados.

## REFERENCIAS

- Acuña, R., & Ángeles, K. (2017). State legal defense system. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/1977>
- Alonso, G. (2012). *La tutela jurisdiccional de los derechos del artículo 24.1 de la Constitución Española*. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Derecho; Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Derecho Público y Filosofía Jurídica. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10486/9207>
- Araque, F., & Suarez, O. (2017). Theoretical and legal reflections of the elderly and disability in Colombia. Universidad Metropolitana (Colombia). doi: <http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.13.1.2017.5>
- Arellano, D. (2015). The concept of equity and its contradictions: Mexican social policy. *Scielo*. doi:<https://bit.ly/3HG26iK>
- Atachao, K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. Univercidad Cesar Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20446>
- Barbirotto, P. (2018). Current treatment of the victim in the criminal process. *Criminal Thought*. doi:<https://bit.ly/3qMwceq>
- Bedon, M., & Paredes, L. (2019). *La gestión por Procesos y la Calidad de Servicio en las Instituciones Publicas Sunat y Osinergmin, en el Marco de la política periodo 2014 - 2015*. Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de

- Posgrado. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/439164>
- Bermudez, E. (2020). El servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios . *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitraria YASACHUN* .
- Botero, C. (2009). Five trends in educational management. *Revista Ibero Americana de Educación*, 49(2). doi:<https://doi.org/10.35362/rie4922100>
- Brito, Y., & Córdón, L. (2018). The legal treatment of the victim in national and comparative law: an analysis of the laws that regulate the victim in Argentina, Mexico, Spain and Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/150402>
- Cama, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016*. Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15189>
- Cardenas, S. (2020). *Gestión de competencias laborales y calidad de servicio público de los trabajadores del Banco de la Nación*. Universidad Cesar Vallejo. doi:<https://bit.ly/3lnJwCs>
- Casareto, M. (2019). *El derecho de la víctima a contar con asistencia legal gratuita* . Universidad Siglo 21. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/16945>
- Cortes, S. (2015). Quality of customer service offered in Civil Courts of Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/14060>

- Deza, L. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13615>
- Domínguez, A., & Torres, E. (2020). Legitimate defense in our current legal system and its use as a basis for opposition to the formalization. *Revista de Derecho*. doi:<https://bit.ly/3npSiB7>
- Filippos, F., Saba, M., & Christopher, M. (2016). Percepciones de calidad y seguridad y experiencia de eventos adversos en 27 sistemas de salud de la Unión Europea, 2009-2013. *International Journal for Quality in Health Care*, 28(6), 721–727. doi:<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw097>
- Gallegos, C. (2021). *Calidad del servicio en la asistencia legal a las víctimas de violencia en la defensa pública de Lima, 2021*. Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74211>
- Galvis, E., & Ortiz, N. (2011). *Medición de la satisfacción de clientes en clínicas y Hospitales de Bucaramanga y área metropolitana*. Universidad Industrial de Santander, Santander, Colombia . doi:<https://bit.ly/325qxFN>
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (2019). Measurement of quality of service using the model. SERVQUAL. *SCIELO*. doi:<https://bit.ly/2ZPnLE1>
- García, A. (2016). Service culture in optimizing customer service. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- García, G., Bardales, A., & Frank, A. (2020). *Teorías conceptuales de satisfacción*

*laboral*. Universidad Peruana Union . Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4039>

Granja, H. (2021). Criminal sciences and artificial intelligence. *Revista Mexicana de Ciencias Penales* . doi:<https://bit.ly/3ph3nUM>

Hernandez, & Mendoza. (2018). Investigation methodology. The quantitative, qualitative and mixed routes. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/>

Hernandez, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6209>

Hernandez, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6209>

Huaman, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Universidad Cesar Vallejo , Chimbote - Peru . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>

Hurtado, C. (2017). *Gestión industrial y calidad de servicio*. IE Tomas Alva Edison, San Juan de Liurigancho. doi:<https://bit.ly/3lqJ0U7>

Lizarazo, B. (2020). *Caracterización de la ruta de atención del consultorio jurídico y centro de conciliación* . Universidad de la Costa , Barranquilla . Obtenido de

<https://hdl.handle.net/11323/7108>

Lopez, F. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita. *Gobierno y Gestion Publica* . doi:<https://bit.ly/32HtdK1>

Lopez, T. (2019). *La legítima defensa es un derecho constitucional de la persona*. doi:<https://bit.ly/307K1sY>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica*. Hospital General de Milagro., Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Mancilla, J. (2020). *La necesidad de incorporar la asesoría legal gratuita para personas de escasos recursos, con reglamento dentro de la ley general de trabajo viendo los alcances y directrices que deberán tener*. Universidad Mayor de San Simón. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/21015>

Matta, G. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. Universidad Cesar Vallejos . doi:<https://bit.ly/3Eb34kR>

Morales, M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública*. Universidad Cesar Vallejos. doi:<https://bit.ly/311vboO>

Pacheco, I. (2019). *Nivel de capacitación que presentan los trabajadores del Distrito Judicial de Sullana y respecto a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5964>



Palacios, R. (03 de Agosto de 2017).

Evaluation of the perception of the quality of service. *BIBDIGITAL*. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17584>

Perez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas*. Univercidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64914>

Pérez, V. (2019). User satisfaction in the Spanish health system: trend analysis. *Saúde Pública* 53. doi:<https://bit.ly/3rt6HyW>

Pierola, F., Meagher, N., & Buencamino, L. (2021). The Center for Legal Advice on WTO Matters (ACWL). *Dalnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=5437220>

Poder Legislativo . (14 de 05 de 2009). (E. Peruano, Editor) Recuperado el 05 de 12 de 2021, de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29360.pdf>

PoderLegislativo. (2019). *Ley del Servicio de Defensa Pública y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 013-2009-JUS*. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29360.pdf>

Ponton, H. (2009 ). Measurement of customer satisfaction as part of the quality of service of the distributors of equipment and materials for the outdoor advertising sector in the Maracaibo Municipality. *Revista electronica de gerencia empresarial COEPTUM*. doi:<https://bit.ly/3xNypHM>

Prado, K. (2017). *Gestión del alcalde y competitividad en los trabajadores*

*municipales del distrito Majes, Arequipa – 2016.* Univercidad Cesar Vallejo .

Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16344>

Resolucion Administrativa N° 000351-2021-CE-PJ (26 de 10 de 2021).

doi:<https://bit.ly/3lpyYfZ>

Rodríguez, L., & Pilligua, R. (2019). *Propuesta plan de mejora de servicio de atención al usuario para garantizar su satisfacción en el centro de mediación del gobierno provincial Guayas.* Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1026>

Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodologia de la Investigacion. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales RUDICS.* Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Sanz Diez, M. (2017). Restorative justice and criminal mediation. Obtenido de CHAPTER DIGITAL VERSION : <https://www.torrossa.com/en/resources/an/4145162>

Sulla, L., & Deyvi, B. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo 2017.* Universidad Peruana los Andres . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1272>

Suprema, O. C. (31 de 10 de 2014). Política de Calidad. Lima .

Valderrama, A. (2017). *Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. CARSA.* Chimbote -

Peru . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18876>

Valdes, D. (2021). The non-application of the rules and the rule of law. *Revistas Juridicas UNAM* . doi:<https://bit.ly/3rpAuIT>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de las Variables

#### Variable 1: Asesoría Legal

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
<b>Asistencia legal</b>	Asesoría.	1,2,3,4		
	Especialidad legal.		Siempre:5	Bajo
<b>Acceso a la justicia</b>	Atención prioritaria a personas con vulnerabilidad. Igualdad de derechos sin discriminación.	5,6,7,8	Casi siempre:4	(12-28)
			A veces: 3	Regular
			Casi nunca: 2	(29-45)
			Nunca: 1	Bueno
				(46-60)
<b>Tutela efectiva</b>	Debido proceso	9,10,11,12		
	Resolución o sentencia efectiva.			

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
<b>Asistencia legal</b>	Asesoría.	1,2,3,4		
	Especialidad legal.		Siempre:5	Bajo
<b>Acceso a la justicia</b>	Atención prioritaria a personas con vulnerabilidad. Igualdad de derechos sin discriminación.	5,6,7,8	Casi siempre:4	(12-28)
			A veces: 3	Regular
			Casi nunca: 2	(29-45)
			Nunca: 1	Bueno (46-60)
<b>Tutela efectiva</b>	Debido proceso Resolución o sentencia efectiva.	9,10,11,12		

Anexo 02: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación de la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de relación de la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Asesoría Legal se relaciona positivamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021</p>	<p><b>Y1: Asesoría Legal</b></p>	<p><b>Asistencia Legal</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> La presente investigación fue de tipo básica, los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables, buscando resolver problemas y adquiriendo nuevos conocimientos teóricos.</p> <p><b>Nivel:</b> El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.</p> <p><b>Enfoque:</b> La presente investigación es de enfoque cuantitativo, dado que se realizará la recolección de datos a través del cuestionario sobre las variables de estudio, para probar la hipótesis con base en la medición numérica y mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial.</p>	<p><b>Población:</b> En la presente investigación, la población está constituida por 100 usuarios atendidos por la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema ligados directamente a las variables de estudio.</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> -Usuarios atendidos en la oficina de orientación jurídica. -Usuarios que requieren asesoría a legal gratuita.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> - Usuarios que no requieren asistencia legal gratuita -Usuarios que no requieran asistencia legal especializada.</p> <p><b>Muestra:</b> En la presente investigación la muestra es el subconjunto de la población usuaria sobre el cual se determinará los resultados</p> <p><b>Muestreo:</b> La presente investigación se recopiló información a través del cuestionario, variable 1: Asesoría Legal (12 preguntas), variable 2: Satisfacción del usuario (12 preguntas), medido por la escala de Likert.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relacionan con la eficiencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar cómo la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona con la eficiencia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b> La Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona positivamente con la eficacia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.</p>		<p><b>Acceso a la Justicia</b></p>		
<p>¿Cómo la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona con la eficacia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021?</p>	<p>Determinar cómo la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona con la eficacia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.</p>	<p>La Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona positivamente con la eficacia de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.</p>		<p><b>Tutela Efectiva</b></p>		
<p>¿Cómo la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona con la calidad de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021?</p>	<p>Determinar cómo la Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona con la calidad de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021.</p>	<p>La Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios se relaciona positivamente con la calidad de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>	<p><b>Y2: Satisfacción del Usuario</b></p>	<p><b>Expectativas</b></p> <p><b>Percepcion</b></p> <p><b>Complacencia</b></p>	<p><b>Diseño de Investigación:</b> La presente investigación es de diseño no experimental, dado que no manipula de manera intencional las variables de estudio.</p> <p>La presente investigación es corte transversal o transeccional.</p>	

## Anexo 03: Estadística de Fiabilidad de las Variables

### Variable 1: Asesoría Legal

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	4

### Variable 1: Satisfacción del Usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	4

## Anexo 04: Encuesta de las Variables

### MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 1: ASESORIA LEGAL

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACION				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Asistencia Legal</b>						
1	El abogado reviso documentos o requirió suficiente información respecto al tema a consultar					
2	El abogado conoce del tema de acuerdo a la consulta formulada					
3	Comprendió claramente los trámites a seguir de acuerdo a la asesoría brindada por el abogado					
4	Sugeriría algún otro servicio que no brinde la oficina					
<b>Dimensión 2: Acceso a la Justicia</b>						
5	Identifica claramente la autoridad competente donde debe dirigir su trámite o pedido					
6	Comprendió claramente en qué casos debe contar con un abogado					
7	De acuerdo a la asesoría brindada tiene clara la idea que es asesoría legal y que es la asistencia legal					
8	Tiene claro dónde acudir en caso requiera asistencia legal					
<b>Dimensión 3: Tutela Judicial Efectiva</b>						
9	Tiene claro ahora usted que autoridad competente debe resolver su trámite o proceso					



10	Según la asesoría brindada considera usted que su solicitud o reclamo debe ser favorable o no					
11	Según la asesoría brindada identifica bien que deberes y derechos la asisten					
12	Según la asesoría brindada reconoce ahora cuales son los requisitos o formalidades que debe cumplir para el trámite que debe realizar					

Gracias por su colaboración

#### MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 2: SATISFACCION AL USUARIO

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACION				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Expectativas</b>						
1	Considera usted que esta oficina brinda una adecuada calidad en sus servicios					
2	Considera usted que el abogado conoce bien del tema de acuerdo a la consulta formulada					
3	Cree usted que la oficina brinda una adecuada atención					
4	Sabe usted que la oficina de asesoría tiene otros canales de atención					
<b>Dimensión 2: Percepción</b>						
5	Le pareció adecuado el trato brindado por el personal de la oficina					
6	El tiempo de espera fue el adecuado					

7	Considera como adecuado el tiempo de atención otorgada por el abogado						
8							
<b>Dimensión 3: Complacencia</b>							
9	Quedo satisfecho con la atención brindada						
10	Califica como cómodo e idóneo el lugar donde se encuentra la oficina						
11	Regresaría nuevamente a la oficina por otro caso en particular						
12	Recomendaría a otras personas la asesoría que brinda la oficina						

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Oficina de Orientación Jurídica Gratuita al Usuario de la Corte Suprema - OOJGU	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
María Ofelia Rivera Vizcarra	08533421

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Asesoría Legal y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina de Orientación Jurídica de la Corte Suprema, Lima 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Carlos Alfredo Peche Jave	10738380

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 14 de diciembre del 2021:

  
\_\_\_\_\_  
**Jefa del Área OOJGU**  
Abog. María Ofelia Rivera Vizcarra  
Responsable de la Oficina de Orientación  
Jurídica Gratuita al Usuario de la

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 06: Base de Datos de las Variables

Base de Datos Alfredo.sav rv02.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

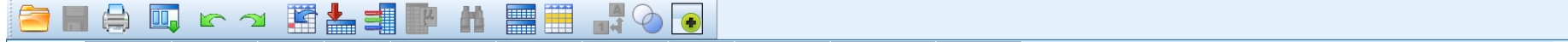
Visible: 16 de 16 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
1	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	51,00	17,00	15,00	19,00	57,00	20,00
2	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	56,00	20,00	20,00	16,00	60,00	20,00
3	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	54,00	20,00
4	Poco adecuada	Adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	37,00	14,00	10,00	13,00	43,00	13,00
5	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	59,00	20,00	20,00	19,00	50,00	16,00
6	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
7	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
8	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	50,00	18,00	16,00	16,00	48,00	16,00
9	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
10	Poco adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	44,00	15,00	15,00	14,00	52,00	16,00
11	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
12	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	53,00	19,00	18,00	16,00	60,00	20,00
13	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	47,00	16,00	15,00	16,00	60,00	20,00
14	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	58,00	18,00	20,00	20,00	60,00	20,00
15	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
16	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	51,00	18,00	17,00	16,00	51,00	16,00
17	Poco adecuada	Adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	38,00	15,00	11,00	12,00	40,00	11,00
18	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	54,00	18,00	20,00	16,00	58,00	19,00
19	Poco adecuada	Adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	35,00	14,00	11,00	10,00	41,00	13,00
20	Poco adecuada	Adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	39,00	18,00	12,00	9,00	49,00	16,00
21	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
22	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	60,00	20,00	20,00	20,00	60,00	20,00
23	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	49,00	20,00	15,00	14,00	60,00	20,00
24	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	57,00	20,00	20,00	17,00	57,00	18,00
25	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	50,00	20,00	16,00	14,00	54,00	18,00
26	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	48,00	16,00	16,00	16,00	49,00	17,00
27	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	52,00	17,00	15,00	20,00	57,00	19,00
28	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	58,00	20,00	19,00	19,00	60,00	20,00

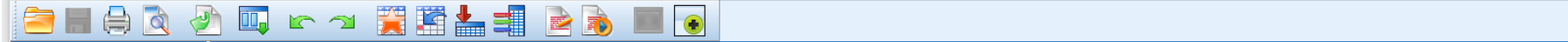
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 20°C Muy nublado ESP 02:30 31/12/2021



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Cadena	13	0	V1: ASESORIA...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Cadena	13	0	D1: ASISTENCI...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Cadena	13	0	D2: ACCESO ...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Cadena	13	0	D3: TUTELA E...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Cadena	13	0	V2: SATISFAC...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Cadena	13	0	D1: EXPECTAT...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Cadena	13	0	D2: PERCEPCI...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Cadena	13	0	D3: COMPLAC...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	2	V1: ASESORIA...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	2	D1: ASISTENCI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	2	D2: ACCESO ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	2	D3: TUTELA E...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	2	V2: SATISFAC...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	2	D1: EXPECTAT...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	2	D2: PERCEPCI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	2	D3: COMPLAC...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											



- Resultado
  - Registro
  - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Estadísticos
    - Tabla de frecuencias
      - Título
      - V1: ASESORÍA LEGAL
      - D1: ASISTENCIA LEGAL
      - D2: ACCESO A LA JUSTICIA
      - D3: TUTELA EFECTIVA
      - V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
      - D1: EXPECTATIVAS
      - D2: PERCEPCIÓN
      - D3: COMPLACENCIA
  - Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Registro
  - Correlaciones no paramétricas
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5140 días.

```
FRECUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frecuencias

[ConjuntoDatos0]

#### Estadísticos

		V1: ASESORÍA LEGAL	D1: ASISTENCIA LEGAL	D2: ACCESO A LA JUSTICIA	D3: TUTELA EFECTIVA	V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	D1: EXPECTATIV AS	D2: PERCEPCIÓ N	D3: COMPLACEN CIA
N	Válido	100	100	100	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0

### Tabla de frecuencia

#### V1: ASESORÍA LEGAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada	86	86,0	86,0	86,0
	Inadecuada	1	1,0	1,0	87,0
	Poco adecuada	13	13,0	13,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

#### D1: ASISTENCIA LEGAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada	95	95,0	95,0	95,0
	Inadecuada	2	2,0	2,0	97,0

Anexo 07: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Asistencia legal</b>							
1	Se revisó documentos y se obtuvo información necesaria para dar respuesta al tema en consulta	X		X		X		
2	Cree usted que el asesor legal conoce bien del tema en consulta	X		X		X		
3	Comprendió claramente los trámites a realizar de acuerdo al tema en consulta	X		X		X		
4	Considera usted que la oficina debería brindar otros servicios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Acceso a la justicia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Identifica claramente la autoridad competente donde debe dirigirse a realizar su tema en consulta	X		X		X		
6	Comprendió claramente si su caso en particular debería contar con la asistencia de un abogado	X		X		X		
7	De no contar con los medios económicos suficientes tiene clara la idea quien lo puede asistir legalmente	X		X		X		
8	Sabe ahora usted que es ALEGRA, el MINJUS y para que se encargan	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tutela efectiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Identifica usted que es un proceso legal y que es un procedimiento admirativo	X		X		X		
10	Identifica bien que pasos debe seguir o hacer y donde formalizar su trámite en consulta.	X		X		X		

11	Considera usted que su solicitud o pedido ante la autoridad competente debe ser favorable	X		X		X	
12	Sabe ahora usted que es un proceso o procedimiento con resolución o sentencia consentida.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: HUGO CONDORI MELENDEZ DNI: 10111268

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR

23 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>							
1	Considera usted que esta oficina brinda una adecuada atención en sus servicios	X		X		X		
2	Considera usted que la asesoría brindada es buena y satisface sus necesidades	X		X		X		
3	Las personas que lo atendieron en la oficina fueron amables y cordiales	X		X		X		
4	Sabe usted ahora que la oficina cuenta con otros canales de atención no presenciales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Percepción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Le pareció adecuado el trato brindado por el personal de la oficina	X		X		X		
6	El tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
7	El tiempo de atención otorgado por el abogado fue el adecuado	X		X		X		
8	Sabe usted que podría realizar una queja o reclamo por la mala atención brindada en la oficina, en el libro de reclamaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Complacencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Quedo satisfecho con la atención brindada	X		X		X		
10	Calificaría como cómoda y agradable la oficina	X		X		X		
11	Volvería a la oficina para algún otro trámite	X		X		X		

12	Recomendaría a otras personas esta oficina	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CONDORI MELENDEZ HUGO DNI: 10111268

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN  
SUPERIOR

23 de noviembre de 2021

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Asistencia legal</b>							
1	Se revisó documentos y se obtuvo información necesaria para dar respuesta al tema en consulta	X		X		X		
2	Cree usted que el asesor legal conoce bien del tema en consulta	X		X		X		
3	Comprendió claramente los trámites a realizar de acuerdo al tema en consulta	X		X		X		
4	Considera usted que la oficina debería brindar otros servicios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Acceso a la justicia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Identifica claramente la autoridad competente donde debe dirigirse a realizar su tema en consulta	X		X		X		
6	Comprendió claramente si su caso en particular debería contar con la asistencia de un abogado	X		X		X		
7	De no contar con los medios económicos suficientes tiene clara la idea quien lo puede asistir legalmente	X		X		X		
8	Sabe ahora usted que es ALEGRA, el MINJUS y para que se encargan	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tutela efectiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Identifica usted que es un proceso legal y que es un procedimiento admirativo	X		X		X		
10	Identifica bien que pasos debe seguir o hacer y donde formalizar su trámite en consulta.	X		X		X		

11	Considera usted que su solicitud o pedido ante la autoridad competente debe ser favorable	X		X		X	
12	Sabe ahora usted que es un proceso o procedimiento con resolución o sentencia consentida.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MARIA TERESA CABRERA VEGA**

DNI: **08128659** Especialidad del validador: **Dra. En Derecho y Magister en Derecho Penal**

**28 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>								
1	Considera usted que esta oficina brinda una adecuada atención en sus servicios	X		X		X		
2	Considera usted que la asesoría brindada es buena y satisface sus necesidades	X		X		X		
3	Las personas que lo atendieron en la oficina fueron amables y cordiales	X		X		X		
4	Sabe usted ahora que la oficina cuenta con otros canales de atención no presenciales	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Percepción</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Le pareció adecuado el trato brindado por el personal de la oficina	X		X		X		
6	El tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
7	El tiempo de atención otorgado por el abogado fue el adecuado	X		X		X		
8	Sabe usted que podría realizar una queja o reclamo por la mala atención brindada en la oficina, en el libro de reclamaciones	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Complacencia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Quedo satisfecho con la atención brindada	X		X		X		
10	Calificaría como cómoda y agradable la oficina	X		X		X		
11	Volvería a la oficina para algún otro trámite	X		X		X		

12	Recomendaría a otras personas esta oficina	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MARIA TERESA CABRERA VEGA**

DNI: **08128659** Especialidad del validador: **Dra. En Derecho y Magister en Derecho Penal**

28 de noviembre de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>DIMENSIÓN 1: Asistencia legal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se revisó documentos y se obtuvo información necesaria para dar respuesta al tema en consulta	X		X		X		
2	Cree usted que el asesor legal conoce bien del tema en consulta	X		X		X		
3	Comprendió claramente los trámites a realizar de acuerdo al tema en consulta	X		X		X		
4	Considera usted que la oficina debería brindar otros servicios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Acceso a la justicia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Identifica claramente la autoridad competente donde debe dirigirse a realizar su tema en consulta	X		X		X		
6	Comprendió claramente si su caso en particular debería contar con la asistencia de un abogado	X		X		X		
7	De no contar con los medios económicos suficientes tiene clara la idea quien lo puede asistir legalmente	X		X		X		
8	Sabe ahora usted que es ALEGRA, el MINJUS y para que se encargan	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tutela efectiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Identifica usted que es un proceso legal y que es un procedimiento admirativo	X		X		X		
10	Identifica bien que pasos debe seguir o hacer y donde formalizar su trámite en consulta.	X		X		X		

11	Considera usted que su solicitud o pedido ante la autoridad competente debe ser favorable	X		X		X	
12	Sabe ahora usted que es un proceso o procedimiento con resolución o sentencia consentida.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **PONCE MALUQUISH LUISA GRACIELA DNI: 09474851**

Especialidad del validador: **MAESTRÍA EN POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**20 de diciembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO PROFESIONAL DOCENTE**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Expectativas</b>							
1	Considera usted que esta oficina brinda una adecuada atención en sus servicios	X		X		X		
2	Considera usted que la asesoría brindada es buena y satisface sus necesidades	X		X		X		
3	Las personas que lo atendieron en la oficina fueron amables y cordiales	X		X		X		
4	Sabe usted ahora que la oficina cuenta con otros canales de atención no presenciales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Percepción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Le pareció adecuado el trato brindado por el personal de la oficina	X		X		X		
6	El tiempo de espera fue el adecuado	X		X		X		
7	El tiempo de atención otorgado por el abogado fue el adecuado	X		X		X		
8	Sabe usted que podría realizar una queja o reclamo por la mala atención brindada en la oficina, en el libro de reclamaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Complacencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Quedo satisfecho con la atención brindada	X		X		X		
10	Calificaría como cómoda y agradable la oficina	X		X		X		
11	Volvería a la oficina para algún otro trámite	X		X		X		

12	Recomendaría a otras personas esta oficina	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **PONCE MALUQUISH LUISA GRACIELA**

DNI: **09474851**

Especialidad del validador: **MAESTRÍA EN POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**20 de diciembre de 2021**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**