



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Carga Laboral y Calidad de Servicio del Defensor Público
de Asistencia Legal en Lima Norte, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lopez Miraval, Karen Rubi ([ORCID: 0000-0003-0954-2060](https://orcid.org/0000-0003-0954-2060))

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda ([ORCID: 0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mi esposo y a mi hijo Thiago por su apoyo
y amor incondicional.

Agradecimiento:

A mi madre quien siempre ha sido mi soporte y me motiva a lograr mis metas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo:.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de Kolmogrov-Smirnov	21
Tabla 2: Prueba de correlación según Spearman entre las variables carga laboral y la calidad de servicio.....	22
Tabla 3: Prueba de correlación según Spearman entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad de servicio.....	23
Tabla 4: Prueba de correlación según Spearman entre la variable carga laboral y la dimensión satisfacción del servicio.	24
Tabla 5: Nivel de carga laboral del Defensor Público de asistencia legal en Lima Norte, 2021	25
Tabla 6: Nivel de calidad de servicio que brinda el Defensor Público de asistencia legal en Lima Norte, 2021	26
Tabla 7: Nivel de carga laboral respecto a los patrocinios nuevos mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución	277
Tabla 8: Nivel de carga laboral respecto a las consultas nuevas mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución	28

Índice de gráficos

Gráfico 1: Nivel de satisfacción del servicio del área de asistencia legal de Lima Norte.....	279
Gráfico 2: Nivel de fiabilidad del servicio del área de asistencia legal de Lima Norte.....	30
Gráfico 3: Nivel de carga laboral respecto a los patrocinios nuevos mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución	311
Gráfico 4: Nivel de carga laboral respecto a las consultas nuevas mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución	32

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo de determinar la influencia de la carga laboral asumida por el defensor público de asistencia legal en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la Defensa Pública de la Dirección Distrital de Lima Norte.

Esta investigación es de tipo aplicada con diseño no experimental y con alcance correlacional y; se trabajó con una muestra conformada por 217 usuarios del servicio de asistencia legal a quienes se les practicó un cuestionario con 15 preguntas las cuales fueron validadas por tres expertos con una confiabilidad buena.

Y se tuvo como resultado que: Existe influencia significativa entre la carga del defensor público de asistencia legal y la calidad del servicio que se brinda lo cual comprueba la hipótesis general planteada, dicho resultado se determinó a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, donde el coeficiente de correlación fue de -0,442 lo cual determina que la relación es de tipo inversa y negativa con un nivel moderado, es decir, a mayor carga laboral que tenga el defensor público disminuirá la calidad del servicio que brinda la Defensa Pública.

Palabras Clave: Asistencia Legal, Defensa Pública, Defensor Público.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of the workload assumed by the public defender of legal assistance on the quality of the service provided to the users of the Public Defense of the District Directorate of Lima Norte.

This research is of an applied type with a non-experimental design and with a correlational scope and; We worked with a sample made up of 217 users of the legal assistance service who were given a questionnaire with 15 questions which were validated by three experts with good reliability.

And it was had as a result that: There is a significant influence between the burden of the public defender of legal assistance and the quality of the service provided, which verifies the general hypothesis raised, said result was determined through the non-parametric Rho Spearman test, where the correlation coefficient was -0.442, which determines that the relationship is inverse and negative with a moderate level, that is, the higher the workload of the public defender, the lower the quality of the service provided by the Public Defense.

Keywords: Legal Assistance, Public Defense, Public Defender

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación abordó la problemática de la carga laboral con la que cuentan los defensores públicos de asistencia legal en Lima Norte, la cual se considera bastante alta, al igual que en todas las Direcciones Distritales de la Defensa Pública, así lo acredita el reporte del INEI donde del año 2018 al 2019 se registraron 32 mil 598 casos nuevos para el área de asistencia legal a nivel nacional y; específicamente en Lima Norte se patrocinaron 3,116 casos nuevos que dividido entre los 15 defensores públicos de la materia significa que cada defensor atendió aproximadamente 207 casos adicionales a los que ya patrocinaba, lo que claramente sobrepasa la capacidad de atención de los servidores e incidiendo directamente en los resultados de su actuación y por ende en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

A ello se suma el despido masivo de defensores públicos que se realizó en el año 2016 lo cual aumento la carga de trabajo de los defensores a pesar que el Estado Peruano gasta miles de soles en la contratación de abogados y estudios jurídicos particulares para la defensa de militares en donde se gasta en promedio el sueldo de 80 defensores públicos (Hidalgo y Torres, 2017). Según Arcos J. (2017) la sobrecarga de trabajo es el tiempo utilizado fuera del horario laboral, el cual puede ser en el centro de labores o en otro lugar, para cumplir con la carga de trabajo asignada, asimismo, Bustamante V. (2021) afirma que el exceso de la carga laboral reduce el tiempo de atención de cada paciente asignado y para realizar otras tareas lo cual afecta de forma directa el ejercicio de sus funciones, favorece a la comisión de errores y afecta la calidad del servicio.

Asimismo, se debe tener en cuenta que se suma un nuevo reto con la llegada del virus del Covid-19 pues como bien lo señala Alarcón P. (2021) no solo se puede garantizar el derecho del ciudadano con la sola presentación de una demanda o escrito judicial, sino que para que el servicio se eficaz este se deben realizar acciones legales oportunas y en un tiempo adecuado para mantener la dinámica del proceso judicial y; señala que es necesario acciones inmediatas para la continuidad del servicio público.

Siendo este un problema que no solo atañe a la Defensa Pública del Perú, sino que a nivel internacional, se advirtió que diversas defensorías públicas de América Latina, cuentan con problemas referidos a la carga laboral que poseen los defensores públicos perjudicando directamente a los ciudadanos pues no se garantizaba la eficacia del servicio, tal es así que, un artículo periodístico realizado por Rojas y Fernández (2016) nos detallan algunas realidades preocupantes sobre la defensa pública e importantes de mencionar.

Como por ejemplo, la defensa pública de Guatemala donde concluyen que su sistema de justicia no garantiza el debido proceso de sus ciudadanos ya que miles de los ciudadanos no hablan español y existen 22 lenguas indígenas lo cual claramente genera barreras de comunicación y por ende limitación en el ejercicio de sus derechos, asimismo, según datos estadísticos oficiales el 40% de la población es atendida por un defensor público que solo habla español y que agregado a ello por la gran cantidad de casos que se le asignan la defensa técnica no es adecuada ni eficaz.

Asimismo, respecto a la defensa pública de Colombia concluyen que, se trata de una institución que cuenta con un grupo pequeño de defensores públicos específicamente de 135 abogados para 234, 964 procesos de víctimas de la guerra, excediendo por más de 1400 casos por defensor de lo recomendado por el Colegio Nacional de Defensores Públicos de Colombia, el cual indica que para que una defensa sea oportuna y eficiente el número de casos que se debe llevar de forma simultánea no debe exceder de los 50 por defensor público, agregado a esta ardua labor y casi imposible de cumplir, se tiene marcada la inestabilidad laboral ya que se trata de contratos a plazo determinado y la diferencia salarial con otros operadores de justicia que mantienen a un personal poco satisfecho con su situación laboral, sin embargo, se mantienen en el camino por la falta de empleo y la carga familiar que poseen.

Este contexto laboral, puede conducir al defensor a tener alteraciones en su ámbito laboral pues las condiciones laborales antes mencionadas con otros factores psicosociales pueden generar un alto grado de estrés, según Gil-Monte P. (2012),

por otro lado; respecto al acceso a la justicia, Cortez A. (2015) señala que acceder a sistema de justicia es complicado, empezando por las barreras burocráticas innecesarias, funcionarios y servidores sin trato adecuado a los ciudadanos, infraestructura deficiente, desconocimiento sobre el acceso a la justicia, entre otros, hacen que el acceso a la justicia sea poco óptimo.

En esa línea, la realidad de la Defensa Pública del Perú es que la sobrecarga laboral que tiene la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Perú es alta donde el promedio en el año 2016 era de 100 procesos judiciales por defensor a los que se suman un promedio de diez causas nuevas cada mes lo cual también es perjudicial para los usuarios de la Defensa Pública, asimismo, señala que se carece de un indicador fundamental que permita establecer cuántos casos representados por los defensores públicos obtuvieron un resultado favorable para sus patrocinados, lo que en el caso de los derechos humanos eso significa conocer cuántos se libraron de condenas injustas o cuántos lograron conseguir justicia obteniendo una condena para sus torturadores o de asesinos de sus familias.

En ese sentido, la investigadora justificó su investigación con base al objetivo por el cual fue creada la Defensa Pública en el Perú y que es obligación de la institución pública velar por la prestación efectiva de servicios a favor de los ciudadanos y en consecuencia, tiene el deber de propiciar un mayor nivel de eficiencia, logrando una mejor atención a la ciudadanía, en esa línea, uno de los principios que se debe adoptar es el reconocido por la Defensa Pública de los EE.UU que se refiere al control que debe tener la carga de trabajo del defensor público para ofrecer una representación de calidad al ciudadano. (Ross and Manchester. 2002. pp. 1-3). Asimismo, se debe priorizar y optimizar el uso de recursos asignados, y de esta forma contribuir con el objetivo nacional que es tener al Estado al servicio de la ciudadanía, de forma descentralizada y desconcentrada, con canales efectivos de participación ciudadana y; sobre todo que ofrezca transparencia en su gestión y cuente con servidores públicos calificados, bien remunerados de forma equilibrada y sostenible económicamente.

Por lo que, esta investigación trabajó con el área de asistencia legal de Lima Norte en el año 2021 y se planteó el siguiente problema general ¿De qué manera la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la calidad del servicio en Lima Norte, 2021? y los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la satisfacción del servicio en Lima Norte, 2021? y ¿De qué manera la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la fiabilidad del servicio en Lima Norte, 2021?

Para lo cual se planteó como objetivo general el siguiente: Determinar como la carga laboral influye en la calidad del servicio del defensor público asistencia legal en Lima Norte, 2021 y como objetivos específicos: Determinar cómo la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la satisfacción del servicio en Lima Norte, 2021 y Determinar como la carga laboral del defensor público asistencia legal influye en la fiabilidad del servicio en Lima Norte, 2021.

Y se estableció como hipótesis general que: Existe influencia significativa de la carga laboral del defensor público de asistencia legal en la calidad del servicio en Lima Norte, 2021 y como hipótesis específicas que: Existe influencia significativa de la carga laboral del defensor público de asistencia legal en la satisfacción del servicio, y; que existe influencia significativa de la carga laboral del defensor público asistencia legal en la fiabilidad del servicio en Lima Norte, 2021.

En consecuencia, el estudio de la problemática planteada fue necesaria para la optimización de los servicios brindados a la ciudadanía y el fortalecimiento los servidores públicos, influenciando en la toma de decisiones a favor de los colaboradores de la Defensa Pública y en beneficio de toda la población ya que esta investigación estudió la influencia positiva o negativa de la carga laboral que tiene un defensor público de asistencia legal en la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

II. MARCO TEÓRICO

El artículo científico de Gálvez D. (2017) concluye que la defensoría pública del Ecuador tiene deficiencias claras en cuanto al servicio que brinda, el cual refiere el autor es deficiente y señala que ello se debe principalmente a la falta de motivación que tienen los servidores públicos que brindan el servicio, lo cual hace necesario que se creen incentivos que ayuden a motivar a los servidores y de esta forma optimizar el servicio, asimismo, se advierte la falta de defensores públicos para atender la alta demanda de población, siendo la proporción de 5 defensores públicos por cada 5 mil habitantes, lo cual genera que se brinde un servicio poco óptimo, pues si bien han aumentado la cantidad de oficinas y existe mayor demanda del servicio este rebasa el recurso humano con el que se cuenta.

También se tiene el artículo científico de Suárez y Fix-Fierro (2018) quienes concluyen que la defensoría pública de México si bien ha tenido avances para alcanzar los objetivos de la reforma de justicia del 2008, existen aún muchos cambios que se deben realizar pues se percibe en los defensores públicos insatisfacción con su estabilidad laboral y el salario que perciben, el cual aún no alcanza la paridad con los ingresos de los operadores del Ministerio Público lo cual influye en el ejercicio de sus funciones, asimismo, se ha logrado un avance en cuanto a las capacitaciones pero no alcanza a la totalidad de los defensores públicos y; se resalta que la escasez grave que tienen respecto a recursos materiales y de personal, pues casi un 80% de los procesados recurre a un defensor público lo cual genera una sobrecarga laboral que impide una actuación de calidad.

Así también tenemos la tesis de Gumerá .R.(2020) quien en una de sus conclusiones refiere que la Corporaciones de Asistencia Judicial que es una institución homologa a la Defensa Pública del Perú, no cubre las necesidades de asistencia legal actual que tienen los ciudadanos chilenos lo cual convierte este servicio en ineficaz, atribuyendo la responsabilidad al Estado Chileno pues considera que es su deber velar por proteger

el derecho fundamental de defensa y acceso a la justicia y que ello se puede lograr a través de incentivos a los profesionales que realizan esta labor sacrificada y que soportan una gran carga laboral disminuyendo directamente el tiempo que invierten en cada caso, para lo cual propone mejor remuneración y dotación de personal. Además, agrega a este problema la falta de infraestructura adecuada para la atención y el poco presupuesto asignado.

Otra tesis desarrollada por Munita L. (2020) refiere en una de sus conclusiones que las corporaciones de asistencia judicial de Chile, tiene múltiples falencias por resolver de forma urgente para lograr atender de forma eficiente a los grupos vulnerables quienes ven limitados sus derechos por distintos motivos, por lo que; señala que se debe modernizar esta institución y unificarla, asimismo, debe dotarse de mayor cantidad de abogados ya que la sobrecarga laboral genera insatisfacción en la población que recibe sus servicios, así como mayor capacitación y supervisión a quienes llevan las causas, teniendo en cuenta que dicho estudio mostró que los encuestados desconfiaban del sistema de justicia y se encontraban insatisfechos con la atención haciendo alusión a un informe realizado por la Contraloría donde reportaban más de mil solicitudes sin atención.

Por otro lado, resalta la necesidad de asignar mayor presupuesto a esta institución ya que ello incide directamente en la capacidad del servicio y en la cobertura del mismo puesto que no se puede dotar de mayor personal, tampoco se puede mejorar las condiciones de infraestructura lo cual repercute en la calidad del servicio que se le brinda a la ciudadanía.

Por otro lado, la tesis planteada por Bravo E. (2021) concluye que existe una significancia positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario puesta que los usuarios que utilizaron el servicio de *auto colectivo* en la ruta Tacna-Arica consideran que la calidad del servicio es regular al igual que la satisfacción que sienten por el servicio, sin embargo, hay un crecimiento del nivel de insatisfacción que considera que las empresas de ese servicio pueden realizar esfuerzos para que el

personal brinde un mejor servicio y; también se percibe un crecimiento en el nivel de calidad pésimo requiriendo mejoras en el servicio.

Asimismo, se tiene a bien mencionar la tesis de Hernández R. (2015) quien concluyó que los consultorios jurídicos gratuitos a pesar a pesar que ha incrementado el número de oficinas que brinda el servicio de la defensa legal a nivel nacional, se requiere de mayor implementación y el aumento de personal para mejorar la calidad del servicio que se brinda actualmente.

Esta conclusión, es acertada pues actualmente la Dirección General de Defensa Pública a pesar de contar con el financiamiento del Banco Mundial que buscaba fortalecer los servicios de acceso a la justicia para los ciudadanos con escasos recursos económicos ello no resulta suficiente ya que la demanda por el servicio se incrementa e indefectiblemente se genera sobrecarga laboral lo cual incide directamente con la calidad de servicio que brindan, en este caso los defensores públicos.

Asimismo, la tesis citada señala que un problema adicional a la alta demanda del servicio es que, no existe coordinación interinstitucional ya sea entre instituciones públicas o con instituciones privadas, lo cual hace más difícil cumplir con el objetivo de brindar acceso a la justicia a todos los ciudadanos, asimismo, no existen procedimientos que midan la calidad del servicio y por ende la satisfacción que tienen los usuarios, lo cual impide que exista un trabajo articulado con parámetros homogéneos entre todos los actores ya sean públicos o privados que contribuyen con el servicio asesoría legal gratuita.

Agregado a ello, la Defensoría del Pueblo luego de realizar una supervisión a varias sedes de la Defensa Pública que el 72% de sus encuestados no tenía coordinación para tratar casos sensibles como la violencia contra la mujer y el 50% reconocía que la coordinación interinstitucional es mala, asimismo, los directores de las sedes

resaltaron la falta de defensores públicos para poder cubrir la demanda de usuarios que requieren el servicio legal.

Claramente estos estudios buscan que se conozcan las deficiencias que se presentan en todos los consultorios legales que operan de forma gratuita en el Perú lo que no solo implica la labor que realiza la Dirección General de la Defensa Pública sino también de entidades que brindan asesoría y en algunos casos patrocinio de procesos judiciales como es el caso de la DEMUNA, CEM, Poder Judicial, Colegio de Abogados y también la sociedad civil, concluyendo que ninguna se abastece para cubrir la necesidad existente en nuestra sociedad, demostrando que no existen indicadores para medir la calidad del servicio, asimismo, se mantiene esa limitada coordinación entre instituciones públicas y privadas para que la labor se vuelva más eficiente y sobre todo de calidad.

Otra tesis realizada por Navarro M. (2018) concluyó que respecto a la gestión de los defensores públicos penales con la satisfacción de los usuarios en Lima Norte están relacionadas de forma positiva y directa en sus cuatro dimensiones desarrolladas las cuales son: planeación, organización, dirección y control, sin embargo, se recomienda el diseñar de lineamientos, estrategias y procedimientos que permitan que la gestión del defensor público se mejore en beneficio de la ciudadanía a quienes se les brinda el servicio.

Sin embargo, la tesis de Espinoza T. (2019) concluye que los defensores públicos de la Dirección Distrital de Ancash perciben el servicio brindado como medianamente eficaz y; ello debido a falta de coordinación con las instituciones del sistema de justicia que duplican labores por falta de comunicación, a la excesiva carga de labores administrativas con las que cuenta el defensor público, falta de logística para la atención óptima al ciudadano, entre otras, que disminuyen la calidad del servicio que se brinda a la población.

Asimismo, en un estudio más reciente, López y Arenas (2020) en su tesis concluyeron que no consideran que exista una gestión eficiente o de calidad en los consultorios de asistencia legal gratuita que ofrece el Estado Peruano indicando que el 65% de los usuarios que fueron encuestados en Lima Centro califican con mala la calidad en el servicio que recibieron y el 61,7% se encuentra insatisfecho con el tiempo para lograr resultados, sin embargo, un porcentaje alto del 82,5% se encuentra satisfecho con el interés que muestra el defensor público por su caso.

Otra tesis a mencionar es la de Matta N. (2018) quien concluye que sus variables analizadas sobre la influencia de la atención y la calidad no se relacionan, sin embargo, realiza un análisis de los resultados obtenidos, así tenemos que la percepción de los usuarios de la defensa pública de Ica respecto a la calidad del servicio es mala en un 65%, un 27,5% la considera regular y solo un 7% de sus encuestados consideró que el servicio era bueno, por otro lado, resultó de la encuesta respecto a la atención recibida por el defensor que un 32,5% la considera mala, otro 27,5% que es regular y un 25% la califica como buena.

Asimismo, dentro de su análisis a la dimensión de fiabilidad de la calidad y la atención recibida concluye que existe una relación significativa por cuanto el nivel de significancia es menor a 0,05 y que se relacionan de forma directa y positiva alta por cuanto el coeficiente de correlación arroja un 0,769 lo cual indica que mientras mejor sea la atención recibida más alta será la fiabilidad que tenga el usuario en la calidad del servicio.

Otra tesis desarrollada por Carbajal C. (2020) concluye que existe una correlación directa y positiva entre los casos de feminicidio asumidos por la defensa pública y la indefensión del imputado ya que si existe mayor número de casos asumidos por la defensa pública se producirá mayor indefensión de los imputados, señalando que la institución requiere mayor presupuesto y dotarse de personal más capacitado, que se realicen supervisiones que permitan conocer el resultado que el defensor público obtuvo y también que un solo defensora conozca la causa de inicio a fin.

Por último, se consideró pertinente analizar la tesis de Celis R. (2019) quien concluyó que la sobrecarga laboral influye de forma significativa en la vulneración del derecho de defensa por cuanto el nivel de significancia es menor al 0,05 y además con una correlación directa y positiva alta ya que significa que a mayor sobrecarga laboral del defensor público, en este caso de la Sede Tarapoto, mayor es la vulneración del derecho de defensa lo cual es perjudicial para el usuario de la Defensa Pública, es así que, el tesista recomendó mayor dotación de personal, así como mecanismos para que el servicio llegue solo a las personas que en realidad no cuenten con los recursos económicos y de esta forma reducir la carga laboral.

Al respecto de las teorías que respaldan esta tesis, se tiene respecto a la carga laboral la teoría del procesamiento de información de Pozo (1997) que nos explica que el ser humano es comparado con un computador pues ambos son considerados como procesadores de información que intercambian información a través de un lenguaje único, sin embargo, el autor resalta la diferencia entre ambos al momento de actualizar la información y mejorar su capacidad la cual en el caso del computador se hace manualmente y el ser humano de manera automáticamente a través del aprendizaje. (Pozo, 1997, como se citó en Moreno, 2020)

Asimismo, tenemos a la teoría de la descomposición recursiva de Leiva (2002) y que se relaciona directamente con la anterior ya que es la capacidad del ser humano de reducir procesos cognitivos nuevos y mezclarlos con conocimientos ya interiorizados o previos para atender de forma oportuna con los objetivos trazados ya sea para resolver cuestiones personales o laborales, lo cual también dependerá de otras competencias motoras y cognitivas de cada sujeto y esto servirá para medir la carga laboral de cada persona. (Leiva, 2002, como se citó en Moreno, 2020)

Respecto a la calidad de servicio tenemos a la teoría planteada por Grönos (1984) de la escuela nórdica, que refiere que esta es medida de forma transversal, es decir en diferentes dimensiones, lo cual permite medir la calidad percibida respecto a la calidad

recibida, pues se analiza como el cliente se ve influenciado con el resultado del servicio o por el producto entregado, en como lo recibe y que imagen de la institución o empresa percibe, es decir, no solo depende de la calidad propiamente dicha del producto o servicio que va a recibir sino también que percepción que se tiene de la empresa que brinda el servicio como el reconocimiento que tiene la marca, su trayectoria y confiabilidad. (Grönos, 1984, como se citó en Quezada, 2020)

Otra teoría, es la planteada por Parasuraman et al. (2002) de la escuela americana que indica que esta se medirá de acuerdo al tipo de servicio y/o cliente estableciendo para ello 10 dimensiones de análisis, las cuales son las siguientes: elementos tangibles, capacidad de respuesta ante requerimientos, fiabilidad de la marca y/o empresa, cortesía, credibilidad, profesionalidad, seguridad, accesibilidad, comprensión y comunicación con el cliente, donde claramente se tiene mayor amplitud para analizar la calidad de un servicio que se brinda pues el consumidor es más complejo y va más allá de solo calificar el servicio una vez brindado, por lo que, esta teoría enlista una cantidad de factores que en conjunto determinaran si efectivamente se cumplió con el objetivo de satisfacer por completo la demanda de los consumidores, desde su expectativa antes de realizar el consumo hasta una vez obtenido el producto y/o servicio. (Parasuraman et. al, 1985, como se citó en Bravo, 2021)

Ahora bien, respecto a las definiciones conceptuales que recoge esta tesis, se tiene que la carga laboral o carga de trabajo se define como; *“el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”* (Torres, et al., 2010, como se citó en Santillán, 2015, p.18).

Otras definiciones, según Rivera (2017) son:

La carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; está relacionada directamente con el rendimiento, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral.

Las cargas laborales en los trabajadores de cualquier organización influyen significativamente en la salud física y mental del mismo, dado que estas cargas laborales generan fatiga, estrés, bajo rendimiento laboral, entre otras consecuencias que pueden llegar a afectar el crecimiento de la organización. (Rivera, 2017, como se citó en Meneses, 2019, p.7)

Por otro lado, la calidad del servicio según Carlos et al. (2010) la definen como:

La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados.

Cuando se mide calidad del servicio, lo que suele medirse es la satisfacción hacia la calidad del servicio. (p.5)

Según Hernández y Atencio C. (2009) la calidad de servicio es;

Un instrumento competitivo, cultura organizativa, proceso de mejora continuo, compromiso global (empleados, gerencia y accionistas con los clientes), ventaja competitiva y estrategia empresarial.

El servicio con calidad ha sido y es un imperativo para todos, porque la preferencia de los clientes por una determinada empresa le facilita posicionarse del mercado de su interés y les otorga ventaja competitiva frente a otros” (pp.458,459)

Ahora bien, con respecto del marco normativo, esta investigación está respaldada por la Ley N° 27658, “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, ya que todas las instituciones públicas tienen el deber de contribuir con la finalidad de esta norma, promoviendo y logrando un mejor nivel de eficiencia del Estado para brindar servicios de calidad a la ciudadanía, asimismo, cada institución debe priorizar y optimizar el uso de recursos asignados pues estos provienen de fondos públicos.

Logrando cumplir el objetivo y meta principal del Estado que es estar al servicio de la población brindando mecanismos efectivos de participación ciudadana, con una gestión transparente, descentralizada y desconcentrada y con la contratación de servidores públicos competentes y debidamente remunerados.

También se tiene la Ley N° 29360 “Ley del servicio de la Defensa Pública” modificada por el Decreto Legislativo N° 1407 publicada en el año 2018, las cuales tienen como objetivo garantizar el derecho de defensa y el acceso a la justicia de los ciudadanos, proporcionando a través de los defensores públicos la asesoría técnico legal gratuita y el patrocinio en las materias establecidas por norma, el cual debe prestarse con efectividad, calidad y eficacia bajo ocho principios; probidad, legalidad, interculturalidad, independencia funcional, confidencialidad, unidad de actuación, gratuidad y desconcentración. Esta tesis comparte lo señalado por Zambrano N. (2016) quien refiere el servicio que brinda la Defensa Pública es de vital importancia para lograr garantizar el pleno derecho de acceder a la justicia que tiene todo ciudadano. Debiendo considerar lo expuesto por Araujo-Oñante (2011) que el acceso a la justicia debe darse de forma eficaz de modo que se pueda resolver acceder al aparato jurisdiccional de forma oportuna y se obtenga una sentencia judicial motivada.

Asimismo, se debe tener en cuenta que el servicio va dirigido a las personas en situación de vulnerabilidad o que no tengan los recursos económicos para recurrir a una asistencia legal privada, y en los demás casos en que la ley lo autorice, es así que, la Defensa Pública cuenta con un área de asistencia social, la cual establecerá luego de una evaluación socioeconómica si un ciudadano cuenta o no con la capacidad económica para asumir el costo de los honorarios de una defensa privada sin poner en riesgo su propia subsistencia.

Y por último, el D.S. N° 009-2019-JUS que adecua el reglamento de la Ley del servicio de Defensa Pública, la cual tiene por finalidad definir el servicio, requisitos que se requiere para ser un defensor público, deberes, formas de control, faltas y funciones específicas que tiene el defensor público, siendo la función más importante de un defensor público de asistencia legal, absolver consultas legales y patrocinar de forma gratuita en las materias definidas por Ley, brindado el servicio de forma personal, oportuna y eficiente, garantizando el debido proceso y respeto de los derechos de los usuarios del servicio ante fiscalías y juzgados, asimismo, esta norma precisa las materias exactas que deberá asumir en patrocinio un defensor público de asistencia legal, siendo los procesos de familia las causas que se presentan en mayor cantidad. En resumen, como bien lo indica Salas B. (2011) un defensor público debe velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos en cada intervención que realice buscando lo mejor para su patrocinado y planteando la mejor estrategia de defensa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal y alcance correlacional ya que conforme Sampieri (2014) lo define como el estudio que se lleva a cabo sin manipulación de la variable de estudio, es decir, no varía de manera intencional, las variables independientes de estudio (p. 152), en este caso se busca conocer la carga laboral con la que cuentan los defensores públicos del área de asistencia legal de la Defensa Pública en Lima Norte y determinar cómo influye en la calidad del servicio en el periodo 2021.

3.2 Variables y Operacionalización

Tiene que como variables las siguientes:

Variable Independiente: Carga Laboral

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:**

Variable Independiente: carga laboral

“la carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; está relacionada directamente con el rendimiento, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral” (Rivera, 2017, como se citó en Meneses, 2019, p.7).

Variable dependiente: calidad de servicio

“La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados” (Carlos et al., 2010, p.5)

- **Definición operacional:**

Variable Independiente: carga laboral

Labores realizadas por los defensores públicos del área de asistencia legal de Lima Norte conforme a lo dispuesto por la ley y reglamento de la Defensa Pública. La cual fue medida a través de un cuestionario y análisis documental.

Variable dependiente: calidad de servicio

Está garantizada por la ley de defensa pública, por lo que; se ha visto por conveniente la variable en dos de sus dimensiones. La cual fue medida por la aplicación de dos cuestionarios y a través de fichas análisis documental.

Escala de medición: en esta tesis utilizó como escala de medición la ordinal ya que se creó el cuestionario con la escala de Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo:

Esta tesis trabajó con la población conformada por 500 usuarios del servicio de asistencia legal de la Defensa Pública de Lima Norte.

3.3.1 Muestra:

Esta investigación contó con una muestra probabilística aleatoria simple ya que se determinó con base a una operación matemática, es ese sentido, la muestra para esta investigación fue de 217 usuarios del servicio que brinda el área de asistencia legal de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Lima Norte.

- **Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de edad de 18 a 70 años.
- Usuarios de ambos sexos.

- Usuarios del área de asistencia legal.

• **Criterios de exclusión:**

- Usuarios del área de víctimas y penal.

- Usuarios menores de edad.

3.3.2 Muestreo:

El muestreo que se utilizó para la selección de la muestra fue la técnica de tipo probabilístico aleatorio simple ya que conforme Otzen y Manterola (2017) esta técnica *“garantiza que todos los individuos que componen la población blanco tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra”*. (p.228)

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

El desarrollo de la fórmula matemática aplicada se puede visualizar en el anexo 7.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Esta tesis utilizó la técnica de la encuesta que: *“Es un proceso intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los sujetos de la realidad”* (Carrasco,2010, como se citó en Espinoza, 2019, p.282) a fin de conocer cuál es la percepción de los usuarios del servicio de asistencia legal respecto a las variables planteadas.

Asimismo, se utilizó la técnica del análisis documental que permitió sistematizar y analizar las consultas y patrocinios que poseen los defensores públicos de asistencia legal de Lima Norte durante el periodo 2021, con la intención de medir la variable de carga laboral planteada.

Instrumentos:

“Son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (Arias,1999, como se citó en Espinoza, 2019, p.53)

Esta tesis utilizó como instrumento el cuestionario, dirigido a los 217 usuarios de la Defensa Pública con 15 preguntas estructuradas con base a las variables de estudio planteadas.

Asimismo, se utilizó el instrumento de ficha de recolección de datos para analizar los consolidados de trabajo de cada defensor público del área de asistencia legal a fin de conocer la carga laboral con la que cuentan durante el periodo 2021 y contrastarlas con las Metas POI 2021 establecidas por la Institución.

La validez de ambos instrumentos se realizó a través del juicio de tres expertos y la confiabilidad se midió con el método Alfa de Cronbach el cual arrojó 0.6 lo cual es un grado moderado de confiabilidad del instrumento elaborado.

3.5 Procedimientos

Al respecto, luego de plantear el problema y los objetivos, se procedió a la recolección de la información, por lo cual, se elaboró un cuestionario, dirigido a los usuarios del servicio de asistencia legal y se elaboró la ficha de recolección de datos para extraer datos estadísticos importantes del consolidado de trabajo mensual de los defensores del área de asistencia

legal, mismas que fueron validadas por tres expertos. Luego de ello se procedió a aplicar los instrumentos validados a la muestra establecida.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos, luego de tener listos los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de investigación, se realizó la revisión, organización y tabulación de la base de datos en Excel ya que al utilizarse el formulario de *google forms* la matriz de datos se creó de forma automática.

A partir de ello, se realizó el análisis de datos con el software estadístico SPSS versión 22.0, para la transformación de las variables en rangos o niveles y emisión del informe estadístico respectivo, asimismo, con los resultados se elaboraron las tablas y gráficos respectivos para la parte descriptiva de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Declaro que la presente tesis fue desarrollada en cumplimiento de las formalidades exigidas por la universidad y la bibliografía fue citada conforme las Normas APA, 7ma edición.

Asimismo, se debe precisar que los encuestados tuvieron libertad de participación y no se ejerció ningún tipo de presión, asimismo los datos revelados dentro de la tesis han sido transcritos sin sesgar los resultados de los mismos.

IV. RESULTADOS

Luego de realizar el procesamiento de los datos que fueron obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación, tanto para la variable independiente: carga laboral como a la variable dependiente: calidad de servicio y sus dimensiones establecidas y; una vez realizada la tabulación de los datos en Excel se procedió a realizar el análisis a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 para cumplir con los objetivos planteados en esta investigación.

Es así que, para determinar como la carga laboral influye en la calidad del servicio del defensor público asistencia legal en Lima Norte se aplicó la prueba no paramétrica *Rho de Spearman* a fin de conocer la correlación que existe entre las dos variables, así como también la influencia que tiene la carga laboral en las dimensiones: satisfacción del servicio y fiabilidad del servicio.

Tabla 1

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Carga Laboral	0.268	217	0.00
Calidad de Servicio	0.077	217	0.00

a. Corrección de significación de Lilliefors

En primer lugar, se procedió a realizar la prueba de normalidad para determinar si los datos de las variables aplicadas a la muestra de la investigación presentan una distribución normal teniendo en cuenta las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: La distribución de los datos de las variables es normal

Ha: La distribución de los datos de las variables no es normal

Criterio de decisión:

Se rechaza la Ho si la SIG<0,005, caso contrario se acepta.

Es así que, los valores que se muestran en la **tabla 1**, corresponden a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 30 personas, donde se puede apreciar que la significancia en ambas variables es de 0, por lo que; al ser menor a 0,05 se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que indica que la distribución de los datos de cada variable no es normal, por lo que; se determinó la aplicación de la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 2:

Prueba de correlación según Spearman entre las variables carga laboral y la calidad de servicio.

		Carga Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Carga Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,419**
		N	217
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,419**
		Sig. (bilateral)	0.0
		N	217

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

Como primera prueba de correlación Rho de Spearman, se realizó a las dos variables, para la cual se plantearon las siguientes hipótesis de correlación.

Ho: No existe correlación entre las variables carga laboral y calidad de servicio.

Ha: Existe correlación entre las variables carga laboral y calidad de servicio.

Criterio de decisión:

Se rechaza la Ho si la Sig.<0,005, caso contrario se acepta.

Los valores que se muestran en la **tabla 2** indican que la significancia es menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre las variables, asimismo, la prueba indicó que el coeficiente de correlación es de -0,419 lo que determina que entre las variables existe una correlación negativa inversa de nivel moderado.

Tabla 3:

Prueba de correlación según Spearman entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad del servicio.

		Fiabilidad del Servicio	Carga Laboral
Rho de Spearman	Fiabilidad del Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
		N	217
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,238**
	Carga Laboral	N	217
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.00
		N	217

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

La segunda prueba de correlación Rho de Spearman se realizó entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad del servicio para la cual se plantearon las siguientes hipótesis de correlación:

Ho: No existe correlación entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad de servicio.

Ha: Existe correlación entre la variable carga laboral y la dimensión fiabilidad de servicio

Criterio de decisión:

Se rechaza la Ho si la Sig.<0,005, caso contrario se acepta.

Los valores que se muestran en la **tabla 3** indican que la significancia es menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre las variables, asimismo, el coeficiente de correlación de -0,238 determina que entre las variables existe una correlación negativa inversa de nivel bajo.

Tabla 4:

Prueba de correlación según Spearman entre la variable carga laboral y la dimensión satisfacción del servicio.

		Carga Laboral	Satisfacción del Servicio
Rho de Spearman	Carga Laboral	1.000	-,442**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.00
	N	217	217
Satisfacción del Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,442**	1.000
		0.00	
	N	217	217

La tercera prueba de correlación Rho de Spearman se realizó entre la variable *carga laboral* y la dimensión *satisfacción del servicio* para la cual se plantearon las siguientes hipótesis de correlación:

Ho: No existe correlación entre la variable carga laboral y la dimensión satisfacción del servicio.

Ha: Existe correlación entre la variable carga laboral y la dimensión satisfacción del servicio.

Criterio de decisión:

Se rechaza la Ho si la Sig.<0,005, caso contrario se acepta.

Los valores que se muestran en la **tabla 4** indican que la significancia es menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre las variables, asimismo, el coeficiente de correlación de -0,442 determina que entre las variables existe una correlación negativa inversa de nivel moderado.

Tabla 5:

Nivel de Carga Laboral del Defensor Público de Asistencia Legal, en Lima Norte, 2021.

Carga Laboral	N	%
Excesiva	58	27%
Regular	121	56%
Baja	38	18%
Total general	217	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de asistencia legal de la Defensa Pública.

Según los datos obtenidos el 56% de los encuestados percibe que la carga del defensor público de asistencia legal es regular, el 27% que es excesiva y el 18% que la carga laboral es baja.

Esta percepción de carga regular se debe a que la mayoría de los encuestados considera que el defensor público de asistencia legal no puede cumplir con sus diligencias programadas y no realiza un seguimiento eficiente de sus procesos, asimismo, manifiestan la necesidad de la contratación de más personal.

Tabla 6:

Nivel de la Calidad de Servicio que brinda el Defensor Público de asistencia Legal, en Lima Norte, 2021.

Calidad de Servicio	N	%
Mala	33	15%
Regular	120	55%
Buena	64	29%
Total general	217	100%

Elaboración propia – Fuente: Encuesta practicada a 217 usuarios de defensa pública.

Según los datos obtenidos el 55% de los encuestados percibe que la calidad de servicio que brinda el defensor público de asistencia legal es regular, un 29% que es buena y el 15% que la calidad es mala.

La percepción respecto a la calidad del servicio es que el 55% de los encuestados ha indicado que la calidad del servicio es regular sobre todo porque consideran que no se les atendió en un tiempo adecuado y que no se les brindo información clara, por otro lado, el 29% de los encuestados consideran que el servicio es bueno ello debido a que la mayoría considera que el defensor público lo trata con respeto y amabilidad, que realiza su labor con ética y moral y; que muestra interés en su caso, por lo que; manifiestan que recurrirían nuevamente al servicio e incluso lo recomendarían.

Asimismo, el 15% de los encuestados considera que la calidad del servicio es mala atribuyendo su calificación a la demora en su atención y a la eficiencia para brindar una solución a su caso.

Tabla 7:

Nivel de carga laboral respecto a los patrocinios nuevos mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución.

MESES 2021	PATROCINIOS NUEVOS	PATROCINIOS METAS POI	PATROCINIOS NUEVOS POR DEFENSOR	POR DEFENSOR METAS POI
Enero	147	105	10	7
Febrero	129	90	9	6
Marzo	151	190	10	13
Abril	127	110	8	7
Mayo	153	87	10	6
Junio	163	88	11	6
Julio	231	170	15	11
Agosto	223	180	15	12
Setiembre	284	210	19	14
Total	1,608	1,230	107	82

Elaboración propia – Fuente: Consolidados de trabajo de defensores públicos de asistencia legal.

Según el cuadro precedente se tiene que la meta fijada respecto a los patrocinios nuevos para el mes de setiembre es la más alta del periodo analizado y la meta más baja corresponde al mes de mayo y en ambos casos se superó la meta trazada.

Este cuadro refleja que las Metas POI 2021 fueron superadas mes a mes por el área de asistencia legal con excepción del mes de marzo que faltaron 39 patrocinios para llegar a la meta mensual, sin embargo, en la mayoría de los meses se supera la meta fijada, por lo que; de forma global se concluye que el área de asistencia legal sobrepasó las metas fijadas para el período enero-setiembre 2021 por 378 patrocinios.

Tabla 8:

Nivel de carga laboral respecto a las consultas nuevas mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución.

MESES 2021	CONSULTAS NUEVAS	CONSULTAS METAS POI	CONSULTAS NUEVOS POR DEFENSOR	POR DEFENSOR METAS POI
Enero	1,524	1,600	102	107
Febrero	1,128	890	75	59
Marzo	1,530	2,000	102	133
Abril	1,301	1,550	87	103
Mayo	1,754	1,100	117	73
Junio	2,063	800	138	53
Julio	1,673	1,100	112	73
Agosto	1,985	1,100	132	73
Setiembre	2,295	2,500	153	167
Total	15,253	12,640	1,017	843

Elaboración propia – Fuente: Consolidados de trabajo de defensores públicos de asistencia legal.

Según el cuadro precedente se tiene que la meta fijada respecto a las consultas nuevas para el mes de setiembre es la más alta del periodo analizado y la meta más baja corresponde al mes de febrero, donde en el caso de febrero se superó la meta trazada y en el caso de setiembre hubo un déficit de 205 consultas.

Este cuadro refleja que las Metas POI 2021 que en los meses de enero, marzo, abril y setiembre no se cumplió con la meta fijada por la Institución, sin embargo, de la suma de todos los meses analizados se logra superar la meta POI establecida en el periodo enero-setiembre 2021 por 2,613 consultas.

Gráfico 1:

Nivel de satisfacción del servicio del área de asistencia legal de Lima Norte.



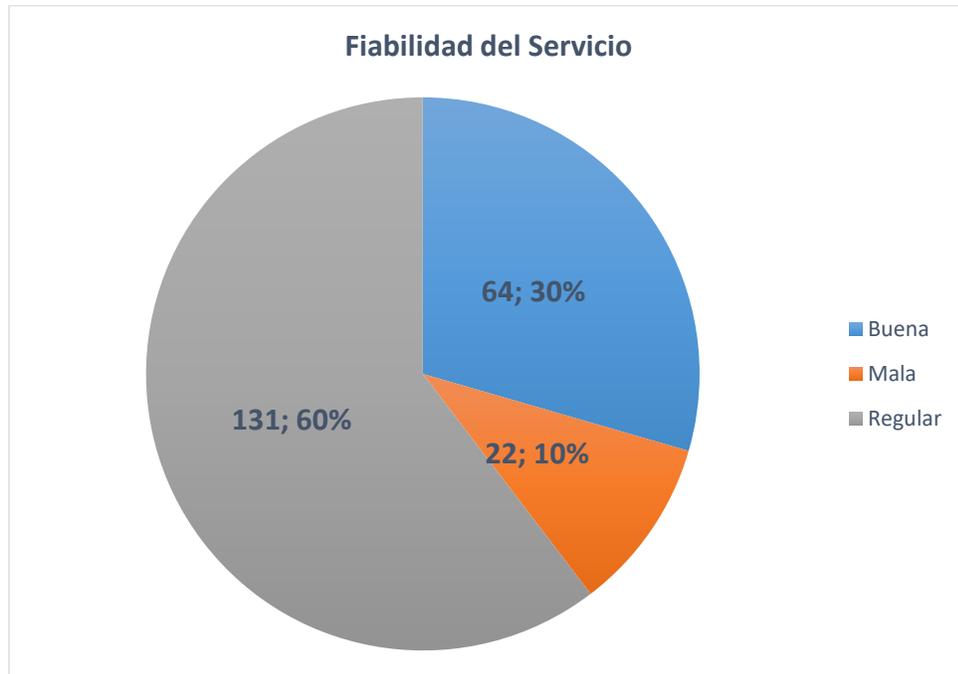
Elaboración propia – Fuente: Encuesta practicada a 217 usuarios de defensa pública.

El gráfico refleja que el 67% de los encuestados considera que la satisfacción del servicio es regular, un 16% que la satisfacción del servicio es buena y solo el 17% considera que la satisfacción del servicio es mala.

Estos resultados fueron obtenidos de las preguntas referidas a si los encuestados consideran que se les brindó solución a su caso, si el servicio cumplió con sus expectativas y si recomendarían el servicio de la defensa pública.

Gráfico 2:

Nivel de fiabilidad del servicio del área de asistencia legal de Lima Norte.



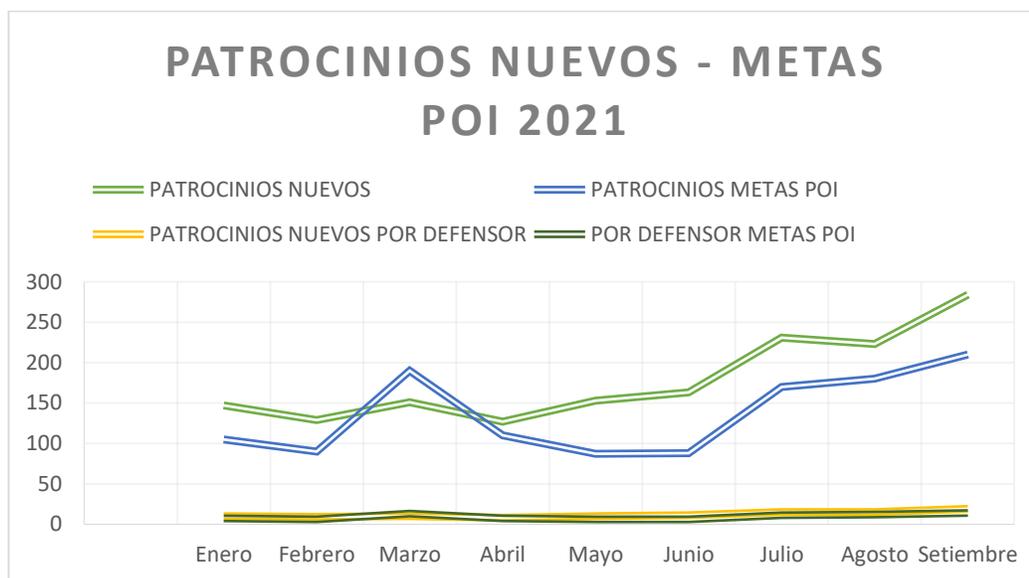
Elaboración propia – Fuente: Encuesta practicada a 217 usuarios de defensa pública.

El gráfico refleja que el 60% de los encuestados considera que la fiabilidad del servicio es regular, un 30% que la fiabilidad del servicio es buena y solo el 10% considera que la fiabilidad del servicio es mala.

Estos resultados fueron obtenidos de las preguntas referidas a si los encuestados consideran que el defensor público lo trato con respeto, cortesía y si logró comunicarse de forma efectiva.

Gráfico 3:

Nivel de carga laboral respecto a los patrocinios nuevos mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución.



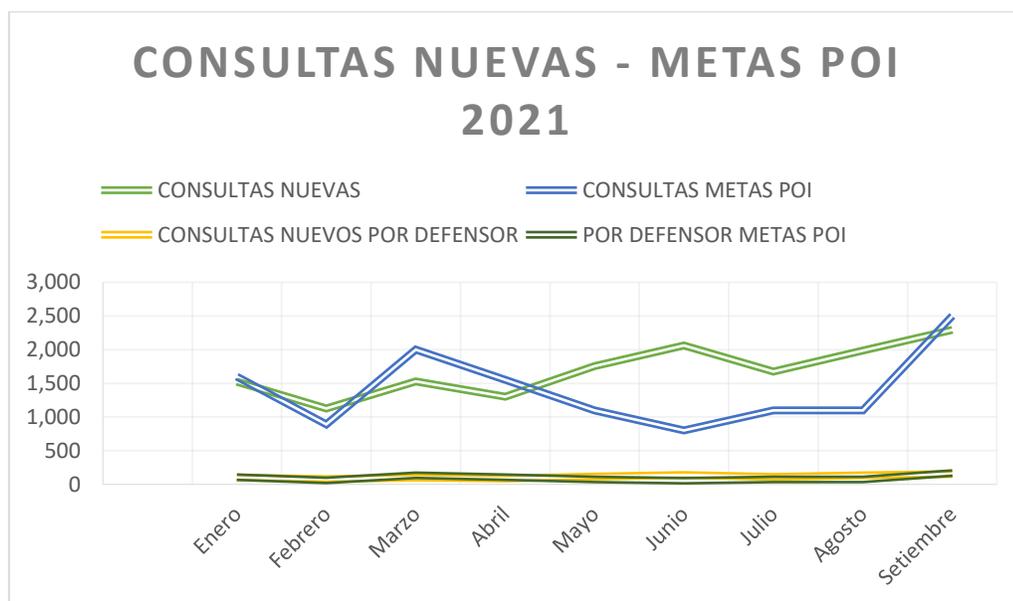
Elaboración propia – Fuente: Consolidados de trabajo de defensores públicos de asistencia legal.

El gráfico reflejó claramente que todos los meses los patrocinios nuevos asumidos por el área de asistencia legal superaron la meta fijada por la Institución con excepción del mes de marzo donde se puede apreciar que la curva denominada patrocinios metas POI es más alta.

De igual forma en la parte baja del gráfico se nota la diferencia entre los patrocinios nuevos asumidos por cada defensor y las metas POI de forma individual de modo que se pueda comparar de forma global e individual el cumplimiento de metas.

Gráfico 4:

Nivel de carga laboral respecto a las consultas nuevas mensuales asumidos por el área de asistencia legal conformada por 15 defensores públicos y las metas POI establecidas por la Institución.



Elaboración propia – Fuente: Consolidados de trabajo de defensores públicos de asistencia legal.

El gráfico refleja que no todos los meses se logra superar la meta fijada de consultas nuevas, sin embargo, es una curva dinámica donde algunos meses las consultas nuevas realizadas superan las Metas POI fijadas por la institución y en otros no, siendo el marzo el mes más resaltante ya que no se logró superar la meta por 470 consultas, luego le sigue el mes de abril por 249 consultas, sigue setiembre con un déficit de 249 consultas y por último el mes de enero por 76 consultas.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, se determinó a través de la prueba de Rho Spearman que existe relación entre las variables planteadas: carga laboral y calidad de servicio, y; que la correlación entre ambas variables es de tipo inversa y negativa con un nivel moderado, lo cual advierte que a mayor carga laboral asumida por el defensor público de asistencia legal menor será la calidad del servicio que se brinde a la ciudadanía, es así que, encontramos coincidencias con las falencias determinadas en la tesis de Gumera .R. (2020) quien resalta que uno de los principales problemas de las Corporaciones de Asistencia Judicial de Chile, la cual es una institución homologa a la defensa pública del Perú, señala que los abogados de oficio soportan grandes cargas de trabajo lo cual les limita el tiempo de atención de cada caso asignado y ello incide directamente en la calidad del servicio que se brinda.

Asimismo, la tesis de Munita .L. (2020) respalda una de las hipótesis específicas de esta tesis ya que concluye que la falta de personal y el exceso de demanda del servicio genera sobrecarga laboral y ello incide directamente en la satisfacción de los usuarios mostrando que su población estudiada no considera eficaz el servicio y además que desconfían del sistema de justicia, por lo que; se tiene una situación similar en la investigación realizada ya que podemos apreciar que los encuestados que consideran mala la calidad del servicio de la Defensa Pública coincide que la carga laboral del defensor público es regular o excesiva, en consecuencia, se puede afirmar que la carga excesiva incide negativamente ya que genera disminución de la calidad del servicio que se brinda.

Así también, se encontraron similitudes con el artículo científico de Gálvez D. (2017) quien refiere que la Defensa Pública de Ecuador no cuenta con defensores públicos suficientes para atender la alta demanda del servicio lo cual considera una de las causas principales para que el servicio sea deficiente, en

esa línea, si los contrastamos con los resultados de esta tesis, tenemos que el mayor porcentaje califica la calidad del servicio como regular (55%) que sumado con el 15% que calificó la calidad del servicio como mala, nos muestra que la gran mayoría de los encuestados (70%) no se encuentra totalmente satisfecho con el servicio que recibieron, ello principalmente a la demora en su atención, a que el defensor público no puede cumplir con sus diligencias programadas y no realiza un seguimiento eficiente de sus procesos, a la falta de eficiencia al brindar una solución a su caso e incluso manifiestan la necesidad de la contratación de más personal.

Además, luego de comparar los resultados antes referidos a la calidad con la variable carga laboral, se confirma la hipótesis general planteada ya que hay una influencia significativa entre ambas, siendo que el 56% de los encuestados considera que el defensor público cuenta con una carga laboral regular y un 27% con carga laboral excesiva, lo cual refleja que existe una alta demanda del servicio que es percibida por la muestra estudiada y quienes consideran que la carga laboral influye en la calidad del servicio de forma negativa ya que a mayor carga laboral menor será la calidad del servicio que brinda el defensor público.

En esa línea, se tiene el artículo científico de Suarez y Fix-Fierro (2018) que resalta la insatisfacción por parte de los defensores públicos y también los cambios que deben seguir dándose para mejorar la calidad de la defensa pública de México, en ese sentido, esta tesis coincide en que deben tomarse acciones que permitan que el defensor público pueda realizar su trabajo sin sobrecarga laboral ya que al existir una gran demanda por el servicio; ello genera que los ciudadanos reciban un servicio poco óptimo.

Otra tesis que apoya y se relaciona significativamente con esta investigación es la desarrollada por López y Arenas (2020) que tuvo como muestra de estudio a la Defensa Pública de Lima Centro donde el 65% de sus encuestados calificaron como malo el servicio que recibieron, el 61,7% se encontraba insatisfecho con

el tiempo en lograr resultados pero resaltó que el 82,5% percibía que el defensor público tomó interés en su caso, teniendo un panorama similar en esta investigación que si bien es cierto la percepción mayoritaria de los encuestados ha calificado como regular la calidad del servicio que brinda la Defensa Pública de Lima Norte, solo un 29% calificó el servicio como bueno y solo un 16% se sintió satisfecho con el servicio brindado lo cual refleja deficiencias en el servicio, sin embargo, al igual que en el estudio de López y Arenas (2020), de los encuestados solo un 10% considera mala la fiabilidad del servicio, dimensión relacionada con las preguntas referidas al trato, comunicación e interés que tiene el defensor público y que es una de las dimensiones que fueron planteadas para la variable calidad del servicio.

En este punto, la tesis de Bravo E. (2021) es acertada al concluir que hay correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, pues los resultados de esta tesis también demuestran que a mayor satisfacción del usuario mayor será la percepción sobre la calidad de servicio, teniendo resultados que evidencian que cuando el porcentaje de la dimensión satisfacción es mayor también será mayor el porcentaje de calidad de servicio.

Asimismo, la tesis de Espinoza T. (2019) respalda nuestra tesis al concluir que los defensores públicos brindar un servicio regular o medianamente eficaz, señalando como uno de los factores que incide en la calidad del servicio a la excesiva carga de labores del defensor público, lo cual nos resalta la importancia de contar con servidores públicos con una carga laboral adecuada que permita que desarrolle sus funciones de forma óptima con la finalidad de garantizar un servicio de calidad para los ciudadanos peruanos.

Asimismo, otra tesis que concuerda con esta investigación es desarrollada por Matta N. (2018) quien refiere que existe una relación significativa directa y positiva entre la atención recibida y la fiabilidad del servicio considerando que mientras mejor sea la atención recibida por el defensor público mayor será la

percepción de fiabilidad que tenga el usuario del servicio, es así que, esta investigación también determinó que existe relación significativa entre la carga laboral y la dimensión fiabilidad del servicio, sin embargo, esta es de nivel bajo con un coeficiente de correlación de $-0,238$, lo cual refleja que a pesar que la carga laboral puede ser alta no influye de forma determinante para incidir negativamente en la dimensión fiabilidad del servicio y por ende en la percepción sobre la variable calidad del servicio.

Lo cual se refleja en que 90% de los encuestados, consideró que la fiabilidad del servicio de la Defensa Pública es calificada entre regular y buena, ello en razón a que las preguntas de la dimensión fiabilidad estaban directamente relacionadas con la atención, comunicación y trato que brinda el defensor público de asistencia legal, por lo cual; al igual que en la tesis de Matta se concluye que mientras mejor trato reciba el usuario mayor será su fiabilidad en el servicio y ello incidirá de forma positiva en la percepción que tenga el usuario de la calidad del servicio que se brinda.

Por último, la tesis de Celis R. (2019) respalda nuestra investigación ya que concluye que hay influencia significativa entre la sobrecarga laboral y la vulneración del derecho de defensa arrojando un $0,05$ de significancia, indicando que a mayor sobrecarga laboral mayor será la vulneración del derecho de defensa, situación similar se refleja de los resultados de esta tesis debido a que el 82%, que es la suma de porcentajes de los encuestados que consideran que la carga laboral es regular y excesiva; es equivalente al porcentaje que no se encuentra satisfecho con el servicio calificándolo como regular (67%) y malo (17%), en conclusión mientras mayor sea la carga laboral menor será la satisfacción que sentirá el usuario respecto a la calidad del servicio brindado.

Ahora bien, al respecto de las teorías planteadas en esta investigación sobre la carga laboral se puede deducir que a pesar de la alta carga laboral con la que

cuentan los defensores públicos de asistencia legal estos han logrado cumplir con la Metas POI establecidas en el 2021, tal como se refleja en la tabla 7 se superaron las metas trazadas sobre patrocinios nuevos ya que a pesar que en el mes de marzo hubo un déficit de 39 patrocinios, esto no afecto el cumplimiento de metas global debido a que en los demás meses se superaron por mucho las metas y ello lo compensó; demostrando que el ser humano actualiza sus conocimientos y mejora su capacidad de forma automática tal como lo describe la teoría de procesamiento de información de Pozo (1997).

Asimismo, respecto a las consultas nuevas si bien es cierto hay algunos meses donde no se logran cumplir las Metas POI trazadas eso se compensa y se refleja en las metas globales del periodo analizado donde superan las consultas trazadas en el POI 2021 por 2,613 consultas, tal como se puede apreciar en la tabla 8 y en el gráfico 4.

Lo antes descrito concuerda con la tesis recursiva de Leyva (2002) ya que se ha demostrado con los resultados que a pesar de carga alta que tienen los defensores públicos, lo cual se refleja en las Metas POI trazadas para el 2021, el mayor porcentaje de los encuestados considera que la calidad del servicio es regular lo que significa que como lo indica esta teoría la necesidad y habilidad del ser humano permite reducir los tiempos para el aprendizaje cognitivo y permite resolver cuestiones laborales y personales, es así que si bien esta tesis ha comprado que existen influencia significativa entre las variables carga laboral y calidad de servicio de forma inversa y negativa esta es de nivel moderado ya que el defensor público ha logrado adecuarse a este nivel de trabajo exhaustivo y logra cumplir con las metas laborales trazadas por la Institución.

Agregado a ello, también se puede ver claramente otra arista de esta tesis que indica que esta reducción de tiempo para resolver cuestiones en este caso laborales sirve para medir la carga laboral de cada persona, es así que, cada defensor público asumirá una carga laboral diferente, de acuerdo a sus

habilidades y competencias personales, pero en suma se puede apreciar que lograron cumplir con las Metas POI trazadas por la Institución.

Y para finalizar, se puede resaltar la teoría sobre la calidad de servicio de Parasuraman et al. (2002) que demuestra que efectivamente la calidad se mide de diferentes dimensiones, por lo que; los resultados de esta tesis demostraron la versatilidad en la forma de calificar la calidad del servicio, tal es así que, si bien existe relación inversa y negativa entre la variable carga laboral y las dimensiones de fiabilidad y satisfacción, en cuanto al nivel de influencia existen diferencias y es que de acuerdo a las pruebas de correlación de Rho Spearman realizadas, la influencia de la carga laboral en la dimensión fiabilidad es de nivel bajo y la influencia de la carga laboral en la dimensión satisfacción es de nivel moderado, lo cual demuestra claramente la complejidad de conocer realmente si se pudo complacer por completo al usuario del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre las variables carga laboral y calidad del servicio ya que se obtuvo como coeficiente de correlación $-0,419$ lo que determina una correlación inversa y negativa con nivel moderado, lo cual significa que mientras mayor sea la carga laboral del defensor público de asistencia legal menor será la calidad del servicio que se brinde a la ciudadanía.
2. Existe una relación significativa entre la variable carga laboral y la dimensión de satisfacción del servicio ya que se obtuvo como coeficiente de correlación $-0,442$ lo que determina una correlación inversa y negativa con un nivel moderado, es decir, a mayor carga laboral del defensor público menor será la satisfacción del usuario respecto al servicio brindado, asimismo, se obtuvo un 56% y 55% que considera que la carga laboral del defensor público y la calidad de servicio es regular, respectivamente.
3. Existe una relación significativa entre la variable carga laboral y la dimensión de fiabilidad del servicio ya que se obtuvo como coeficiente de correlación $-0,238$ lo que determina una correlación inversa y negativa con un nivel bajo lo cual significa que a mayor carga laboral del defensor público menor será la fiabilidad que tiene el usuario respecto al servicio brindado, sin embargo, la influencia es baja, es así que, se obtuvo un 60% que considera regular la fiabilidad del servicio y solo un 10% considera que la fiabilidad del servicio es mala.
4. Conforme a los datos analizados se concluye que el área de asistencia legal supera las Metas POI 2021 establecidas para patrocinios y consultas nuevas a pesar que hay meses en los que no se logra llegar a la meta mensual trazada los defensores públicos de asistencia legal logran el cumplimiento de metas establecidas por la institución en el periodo analizado.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda mayor dotación de defensores públicos para reducir la sobrecarga laboral ya sea a través de la contratación de más defensores públicos o convocando voluntariado de profesionales de derecho con el beneficio de un porcentaje a favor que podría ser del 10% dentro de un proceso de selección para la contratación de defensores públicos.
- 2.** se recomienda elaboración de un informe técnico de requerimiento de personal basado en la realidad de la jurisdicción de Lima Norte en donde la demanda por el servicio es alta, lo cual que tiene que ver con el número de habitantes en condición de pobreza y extrema pobreza que existen, asimismo, se debe tener como base las metas POI fijadas por la misma institución que demuestran que son metas altas para los 15 de defensores públicos de asistencia legal asignados en Lima Norte.
- 3.** Se recomienda realizar coordinaciones interinstitucionales para que se formen alianzas con instituciones clave como por ejemplo los colegios profesionales de abogados, universidades, asociaciones, ONGs, entre otros, que permitan reducir la carga laboral de la entidad estudiada, asimismo, intercambiar información respecto a los usuarios beneficiarios del servicio a fin de no atender dos veces al mismo usuario.
- 4.** Se recomienda ser más riguroso con el acceso al servicio gratuito con el que cuenta la defensa pública con la finalidad que el servicio se brinde efectivamente a las personas que no cuenta con recursos económicos para contratar un abogado particular y de ese modo reducir la carga laboral.

REFERENCIAS

- Alarcon Peña (2021). Adminstracion de justicia en tiempos de pandemia. *Prolegómenos*. pp. 7-9
<https://www.redalyc.org/journal/876/87669067001/87669067001.pdf>
- Araujo-Oñate (2011). Access to Justice and judicial constitutional protection. A proposal to strengthen administrative justice. A comparative law perspective. *Revista Estudios Socio- Jurídicos*. Pp. 247-291.
<https://www.redalyc.org/pdf/733/73318918009.pdf>
- Anriquez Novoa (2016). Lawyer's professional ethics: Current regulation in Chile. *Revista Ius et Praxis*. pp. 331-372.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/iusetp/v22n2/art11.pdf>
- Arcos Jaramillo M. (2017) *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Bravo Estrada, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna].
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1912>
- Bustamante Velazque. K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia, 2021* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carbajal Cruzado J. (2020) *La defensa pública y la indefensión del delito de feminicidio en los juzgados de Lima Sur 2020*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]

[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1398/1/Carbaja
l%20Cruzado%2c%20Juan%20Grabiell.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1398/1/Carbaja%20Cruzado%2c%20Juan%20Grabiell.pdf)

Celis Rodríguez M. (2019). *Relación entre la sobrecarga laboral y la vulneración del Derecho de defensa Pública de San Martín Sede Tarapoto, 2017-2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51756>

Constitución Política del Perú de 1993, Constitución Política del Perú, 29 de diciembre de 1993, Diario Oficial El Peruano.

Coronado P. (2007). Escalas de medición. [Archivo PDF].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942056>

Cortez Albornoz (2015). Access to justice in lighth the social state of law in Colombia. *Revista Científica*. pp81-103
<https://www.redalyc.org/pdf/4762/476247224005.pdf>

Decreto Supremo N° 013-2009-JUS del 2009, Reglamento de la ley del servicio nacional de defensa pública, 23 de setiembre del 2009, Diario Oficial El Peruano.

Defensoría del Pueblo (2020). *Supervisión a las Direcciones Distritales de Defensa Pública del MINJUSDH en la atención de la violencia contra las mujeres en contexto de estado de emergencia sanitaria: Lima, Lima Este, Lima Sur, Lima Norte, Ventanilla, La Libertad, Cusco, Huánuco y Junín*
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/Reporte-de-ADM-002-Defensa-P%C3%BAblica.pdf>

D.S. N° 009-2019-JUS de 2019, Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el servicio de Defensa Pública, 11 de marzo del 2019, Diario Oficial El Peruano.

D. Leg. N° 1407 de 2018, Decreto Legislativo que fortalece el servicio de Defensa Pública, 12 de setiembre del 2018, Diario Oficial El Peruano.

D. Leg. N° 1446 de 2018, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la gestión del estado, 16 de setiembre del 2018,

Diario Oficial El Peruano.

Duque Oliva (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espinoza Flor I. (2019) *Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
<https://docplayer.es/171730410-Diagnostico-del-estado-de-la-gestiondocumental-en-la-direccion-distrital-de-defensa-publica-y-acceso-a-la-justicia-de-lima-norte-2018.html>

Espinoza Torres J. (2019). *Propuesta de mejora del servicio de Defensa Pública de la Dirección Distrital de Ancash, 2018*. [Tesis de Doctor, Universidad de César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38501/espinoza_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández A. (6 de junio del 2018). *Pobres con defensa pública, en desventaja ante la justicia*. *Semanario Universidad*.
<https://semanariouniversidad.com/pais/pobres-defensa-publica-desventaja-ante-la-justicia/>

Gálvez Delgado (2017). Desempeño de la Defensoría del Ecuador desde el modelo principal-agente. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, pp.1-25.
DOI: <https://doi.org/10.26807/rfj.v1i2.56>

Garrido Gómez (2012). Social Justice in the dialectical social inclusion/ exclusion. *Institute International the Integration*. pp.181-188
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rieiii/v5n2/v5n2a11.pdf>

Gil-Monte y Garcia-Juesas (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Mexicana de psicología*. pp. 329-337.
<https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>

Gil-Monte (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional.

Revista peruana de medicina experimental y salud pública.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012

Guerra Flores, M (2013). *Afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la EMPRESA DITECA S.A.* [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13383>

Gumera Roa Y. (2020). *Asistencia jurídica y acceso a la justicia desde una perspectiva iberoamericana.* [Tesis de Grado, Universidad de Chile].

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176671>

Hidalgo D. y Torres F. (19 abril del 2017). *La Justicia de los Pobres: 47 militares tienen más apoyo legal que 150 mil víctimas.* Ojo Público. <https://ojo-publico.com/413/la-justicia-de-los-pobres-47-militares-tienen-mas-apoyo-legal-que-150-mil-victimas>

Hernández Ríos, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia.* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6209/HERNANDEZ_RIOS_LOURDES_MAGALY_CONSULTORIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Sampieri R. (2014). *Metodología de Investigación.* Interamericana Editores S.A.

Hernández de Velasco et al. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 458-472. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014477009>

INEI (2019). Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2019. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1487705/Anuario%20Estadistico%202019.pdf>

- La Rosa Calle (2009). El acceso a la Justicia como condición para una reforma judicial. *Revista de la facultad de Derecho-PUCP*. pp. 115-128
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656153008>
- Ley N° 29360 de 2009, Ley del servicio de defensa pública, 14 de mayo del 2009, Diario Oficial El Peruano.
- Ley N° 27658 de 2002, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, 30 de enero de 2002, Diario Oficial El Peruano.
- López Castro F. y Arenas Estela S. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres],
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6595/lopez_cfc-arenas_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matta Nuñez, G. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12969>
- Meneses A. et al (2019). *Factores percibidos como carga laboral por colaboradores de contact center de la Empresa COLSUBSIDIO*. [Archivo PDF].
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019_factores_carga_laboral.pdf
- Merlano Sierra (2010). Lawyer's professional liability and administrators of justice in Colombian law. *Law magazine*. pp.96-120.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85115111005>
- Ministerio Público de la Defensa (2008). Defensa pública: garantía de acceso a la justicia, <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26687.pdf>
- Montelogo Cortéz et al. (2010) La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, 5-9.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94415759002>
- Munita Lira J. (2020). *Las barreras en el acceso a la justicia de los grupos vulnerables en Chile*. [Tesis de Grado, Universidad de Chile].

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177999>

- Navarro Mendivil J. (2018). *Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23626>
- Otzen T. y Manterola C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Departamento de Cirugía y CEMyQ –Universidad de la Frontera*, 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Quezada Fernández I. (2020). *La calidad del servicio de OEDIM S.L.: Un caso de estudio*. [Tesis de Grado, Universidad de Jaén]. <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/12960>
- Rojas, R. y Fernández A. (6 de junio del 2018). *Abogados de los pobres. Univisión*. <https://www.univision.com/noticias/criminalidad-y-justicia/investigacion-descubre-graves-injusticias-en-la-defensa-publica-de-america-latina>
- Ross J. y Manchester, N (2002). *Aba ten principles of a public defense delivery system*. *American Bar Association House of Delegates*, 1-5 https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/legal_aid_in_digent_defendants/ls_sclaid_def_tenprinciplesbooklet.authcheckdam.pdf
- Salas Beteta (2011). *La eficacia del proceso penal acusatorio en el Perú. Prolegómenos. Derechos y valores*. pp.263-275. <https://www.redalyc.org/pdf/876/87622536017.pdf>
- Santillán Rosell, M. (2015). *Carga laboral y rendimiento académico de los estudiantes de enfermería, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2014*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/53>
- Suárez Ávila y Fix-Fierro (2018). *The Professional Career Service in the Public Defense Offices in Mexico. Polít. gob*, pp. 1-29. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pyg/v25n2/1665-2037-pyg-25-02-301.pdf>
- Suárez Ávila y Fix-Fierro (2015). *Towards quality in public defense. The new*

institutional design of public defenders' offices in the mexican states.
Mexican Journal of Constitutional law. pp.158-200

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cconst/n32/n32a6.pdf>

Vargas Laverde (2020). *Hacia una protección integral de los defensores (as) de derechos humanos en Colombia.* *Via Iuris.* pp-123-140.

<https://www.redalyc.org/journal/2739/273968082005/273968082005.pdf>

Zambrano Noles (2016). *Access to justice and to effective judicial protection with respect to citizen security in Ecuador.* *TLA-MELAUA.* pp.58-78

<http://www.scielo.org.mx/pdf/tla/v9n39/1870-6916-tla-9-39-00058.pdf>

Zuñiga Escalante, J. (2015). *Defensa pública y acceso a la justicia constitucional de personas en situación de vulnerabilidad económica.* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/6915>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO	MUESTRA
PG: ¿De qué manera la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la calidad del servicio en Lima Norte, 2021?	OG: Determinar como la carga laboral influye en la calidad del servicio del defensor público asistencia legal en Lima Norte, 2021	HG: Existe influencia significativa de la carga laboral del defensor público de asistencia legal en la calidad del servicio en Lima Norte, 2021	CARGA LABORAL	LABORES ASIGNADAS	Administrativas, Metas POI, Patrocinios nuevos, Consultas nuevas	Cuantitativa, Aplicada, No Experimental, Transversal, Correlacional	217 usuarios del servicio que brinda el área de asistencia legal de la Dirección Distrital de la Defensa Pública de Lima Norte.
PE1: ¿De qué manera la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la satisfacción del servicio en Lima Norte, 2021?	OE1: Determinar cómo la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la satisfacción del servicio en Lima Norte, 2021	HE1: Existe influencia significativa de la carga laboral del defensor público de asistencia legal en la satisfacción del servicio	CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD DEL SERVICIO	Nivel de confianza, Atención al usuario, Profesionalismo, Cortesía		
PE2: ¿De qué manera la carga laboral del defensor público de asistencia legal influye en la fiabilidad del servicio en lima Norte, 2021?	OE2: Determinar como la carga laboral del defensor público asistencia legal influye en la fiabilidad del servicio en Lima Norte, 2021	HE2: Existe influencia significativa de la carga laboral del defensor público asistencia legal en la fiabilidad del servicio en Lima Norte, 2021.		SATISFACCION DEL SERVICIO	Tiempo de atención, Resultados, Eficiencia, Percepción del servicio		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CARGA LABORAL	"la carga de trabajo, incluye esfuerzo físico y mental a los que un sujeto se ve sometido en un determinado periodo de tiempo; está relacionada directamente con el rendimiento, se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral" (Rivera, 2017, como se citó en Meneses, 2019).	Conjunto de actividades que debe realizar el defensor público de asistencia legal conforme a lo dispuesto por la ley y reglamento de la Defensa Pública.	LABORES ASIGNADAS	Administrativas	ORDINAL
				Metas POI	
				Patrocinios nuevos	
				Consultas nuevas	ANALISIS DOCUMENTAL
CALIDAD DE SERVICIO	"La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados" (Carlos et al., 2010)	Está garantizada por la ley de defensa pública, por lo que; se ha visto por conveniente la variable en dos de sus dimensiones.	FIABILIDAD DEL SERVICIO	nivel de confianza	ORDINAL
				atención al usuario	
				profesionalismo	
				cortesía	
			SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	tiempo de atención	CUESTIONARIO
				resultados	
				eficiencia del servicio	
				percepción del servicio	

• **Cuestionario para Usuarios de Asistencia legal – Dirección Distrital de Lima Norte**

Estimado usuario de la Defensa Pública, el presente cuestionario virtual es anónimo y tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tiene respecto al servicio brindado por defensor público de asistencia legal y de esa forma mejorar la calidad de nuestro servicio.

Este cuestionario está compuesto por 15 preguntas para marcar a su libre elección, se ruega responder con la mayor sinceridad posible.

Edad:

Sexo:

Masculino

Femenino

Preguntas:

FIABILIDAD DEL SERVICIO

¿CONSIDERA UD. QUE FUE TRATADO CON RESPETO Y AMABILIDAD?

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

1 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA QUE FUE ATENDIDO EL TIEMPO ADECUADO?

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

2 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE EL ABOGADO MOSTRÓ INTERÉS EN SU CASO?

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

3 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE SE LE BRINDÓ INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- 4 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE EL ABOGADO REALIZÓ SU LABOR PROFESIONAL CON ÉTICA Y MORAL?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- 5 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

CARGA LABORAL

¿CONSIDERA UD. QUE DEBERÍAN CONTRARAR MAYOR CANTIDAD DE DEFENSORES PÚBLICOS?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- 6 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD, QUE EL DEFENSOR PÚBLICO ASUME DEMASIADOS CASOS A LA VEZ?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- 7 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE EL DEFENSOR PÚBLICO TIENE TIEMPO PARA ASUMIR LA DEFENSA DE TODOS LOS CASOS A SU CARGO?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- 8 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE EL DEFENSOR PÚBLICO ASUME OTRAS FUNCIONES QUE REDUCEN EL TIEMPO PARA LA DEFENSA DE SU CASO?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- 9 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE EL DEFENSOR PÚBLICO PUEDE PARTICIPAR EN TODAS LAS DILIGENCIAS PROGRAMADAS EN SU CASO?

- 10 MUY DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
 EN DESACUERDO
 MUY EN DESACUERDO

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

¿CONSIDERA UD. QUE SE LE BRINDARON ALTERNATIVAS PARA LA SOLUCIONAR SU CASO?

- 11 MUY DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
 EN DESACUERDO
 MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE SE OBTUVO UNA SOLUCIÓN EFICIENTE EN SU CASO?

- 12 MUY DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
 EN DESACUERDO
 MUY EN DESACUERDO

¿CONSIDERA UD. QUE LA LABOR DEL DEFENSOR PÚBLICO CUMPLIÓ CON SUS ESPECTATIVAS?

- 13 MUY DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
 EN DESACUERDO
 MUY EN DESACUERDO

¿SI ENFRENTARA UN NUEVO PROBLEMA, VOLVERÍA A SOLICITAR EL SERVICIO DE LA DEFENSA PÚBLICA?

- 14 MUY DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
 EN DESACUERDO
 MUY EN DESACUERDO

¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE LA DEFENSA PÚBLICA?

- 15 MUY DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 NI EN ACUERDO / NI EN DESACUERDO
 EN DESACUERDO
 MUY EN DESACUERDO

Anexo 4: Validez de los Instrumentos



INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Administrador de Empresas-Docente Investigador

Instrumentos de Evaluación: Cuestionario y Ficha de recolección de datos

Autora del Instrumento : Karen Rubí López Miraval.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje sencillo y comprensible				X	
OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos					X
ACTUALIDAD	Es adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación					X
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar categorías					X
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos					X
METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos					X
PERTINENCIA	El Instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación. (SI)
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación. (—)

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

EXCELENTE

Lima Norte, 05 de octubre de 2021

Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano
DNI N° 32650876

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Lino Ovalle Miriam Aracely

Institución donde labora : Projects Service S.A.C.

Especialidad : Mg. En Gestión del Talento Humano - Asesora de Investigación.

Instrumentos de Evaluación: Cuestionario y Ficha de recolección de datos

Autora del Instrumento : Karen Rubi López Miraval.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje sencillo y comprensible					X
OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos					X
ACTUALIDAD	Es adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación					X
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar categorías					X
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos					X
METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos					X
PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X

VII. OPINION DE APLICABILIDAD:

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación. (SI)
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación. (--)

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

EXCELENTE

Lima Norte, 05 de octubre de 2021



Mg. Lino Ovalle Miriam Aracely
DNI N° 32650876

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IX. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Miriam Aracely Ovalle Saldamaga

Institución donde labora : Institución Educativa 3049

Especialidad : Mg. en Docencia y Gestión Educativa

Instrumentos de Evaluación: Cuestionario y Ficha de recolección de datos

Autora del Instrumento : Karen Rubí López Miraval.

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje sencillo y comprensible					X
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos					X
ACTUALIDAD	Es adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación					X
ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar categorías					X
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos					X
METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos					X
PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación. (SI)
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación. (--)

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

EXCELENTE

Lima Norte, 05 de octubre de 2021



Mg. Miriam Aracely Ovalle Saldamaga
DNI N° 32650876

Anexo 5: Consentimiento Informado

El instrumento de esta investigación fue un cuestionario virtual el cual fue creado por la investigadora en *google forms* y; remitido vía whatsapp a los usuarios del servicio de asistencia legal de la Defensa Pública solicitándoles su participación y colaboración para el llenado del mismo en donde se les realizaría 15 preguntas sobre el servicio y atención recibida con la finalidad de conocer su experiencia y mejorar la calidad del servicio, asimismo, se resaltó que dicho cuestionario era totalmente anónimo.

Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos

- **Método Alfa de Cronbach**

Para medir la confiabilidad del instrumento utilizado (cuestionario) se utilizó el método Alfa de Cronbach de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{15}{(15-1)} * (1 - 15.38/33.36) = 0,6$$

Dónde:

Alfa α : 0.6

K (número de ítems) : 15 preguntas

Vi-varianza de cada ítem : 15.38023742

Vt varianza total : 33.36188919

- **Escala de valores para el coeficiente de Alfa de Cronbach según Kerlinger:**

Descripción	Intervalos
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,46
Moderada confiabilidad	0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,9 a 1

Anexo 7: Cálculo del tamaño de muestra

Para calcular la muestra se hizo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

$$n = \frac{1.960 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 500}{0.052(500-1) + 1.960 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \mathbf{217}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Valor de la distribución normal

p= Proporción de una de las variables importantes del estudio (obtenido de los antecedentes o encuesta piloto, caso contrario asignarle 0.5)

q= 1-p (complemento de p)

E= Error de tolerancia

Y con los siguientes valores para obtener el tamaño de la muestra:

N = 500

α = 0.05

e = 0.05

n = 217

p = 0.50

z = 1.96

q = 1-0.5 = 0.5