



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal
en una Dirección Distrital Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Tarrillo Saldaña, Kely Yanet (ORCID: 0000-0003-4249-2085)

ASESOR:

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (ORCID 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis hermanos y padres que siempre se han esforzado por tener hijos de bien, estudiosos y responsables a quien les debo todos mis logros e incluso haber formado en mí a una persona perseverante, constante en la lucha de mis objetivos.

Tarrillo Saldaña, Kely Yanet

Agradecimiento

Agradezco a Dios, mis hermanos, padres por su apoyo y comprensión, a mi asesor de tesis por su empatía, asesoramiento y apoyo incondicional para culminar con éxito el presente trabajo de investigación

Tarrillo Saldaña, Kely Yanet

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.1.1. Tipo de estudio	14
3.1.2. Diseño de estudio.....	15
3.2 Operacionalización de variables.....	15
3.3 Población / Muestra	15
3.4 Técnicas de recolección de información	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Métodos de análisis	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V.- DISCUSIÓN.....	25
VI.- CONCLUSIONES	30
VII.- RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	39
Anexo 2: Matriz de consistencia	43
ANEXO 3: Instrumentos de aplicación	44

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la Dimensión Simplificación Administrativa.....	20
Tabla 2: Nivel de satisfacción de usuario Defensor público	20
Tabla 3: Prueba de normalidad.....	21
Tabla 4: Correlación entre las Dimensiones de la Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario	22
Tabla 5: Correlación entre la variable simplificación administrativa y satisfacción del usuario	24

Resumen

El presente trabajo de investigación cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital de Lambayeque; tuvo enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, nivel correlacional y diseño fue no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo integrada por 91 defensores públicos del distrito de Lambayeque, y se consideró como muestra a 41 defensores públicos penales. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios, el cual fue validado por 4 expertos y obtuvo una confiabilidad de 0.950 usando el Alfa de Cronbach, finalmente se presenta como resultado que la correlación de las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público mediante la prueba de coeficiente de Rho de Spearman evidencia un coeficiente de correlación de .483**, que afirma que existe relación entre ambas variables, con una correlación positiva directa moderada, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, simplificación administrativa, defensor público.

Abstract

The objective of this research work was to establish the relationship between administrative simplification and public defender user satisfaction in a district of Lambayeque; it had a quantitative approach, basic research type, correlational level and non-experimental cross-sectional design, the study population was composed of 91 public defenders of the district of Lambayeque, and 41 criminal public defenders were considered as a sample. The instrument used were two questionnaires, which was validated by 4 experts and obtained a reliability of 0.950 using Cronbach's Alpha, finally it is presented as a result that the correlation of the variables administrative simplification and public defender user satisfaction through Spearman's Rho coefficient test shows a correlation coefficient of .483**, which affirms that there is a relationship between both variables, with a moderate direct positive correlation, therefore, the general hypothesis of the research is accepted.

Keywords: User satisfaction, administrative simplification, public defender.

I. INTRODUCCIÓN

En el nuevo modelo de gestión pública según la Presidencia de Consejo de ministros (2021) indica que además de la administración basada en los resultados, uno de los cinco pilares principales que se debe implementar de forma paulatina es la gestión por procesos a fin de que las organizaciones brinden servicios de manera más eficiente y se logre resultados en beneficio del ciudadano, pues se debe priorizar los contenidos más importantes desde el interés del usuario es decir en una gestión por procesos se debe prolongar los esfuerzos conexos a la eliminación de barreras administrativas ya que se favorece a perfeccionar la calidad, oportunidad y eficiencia de los trámites y servicios administrativos en apoyo de los usuarios que realizan ante las dependencias gubernamentales pues al hacer más sencillo los trámites administrativos se pretende eliminar trabas o costos innecesarios que convierten a los servicios que prestan los órganos administrativos del estado se vean ineficientes. Para la Presidencia de Consejo de Ministros (2021) indico que los recursos estatales, proyectos, procesos, resultados están en relación a las necesidades de los ciudadanos manifestándose en la gestión pública donde funcionarios y servidores públicos se enfocan a comprender y responder las carencias de los ciudadanos necesarias para la vida de manera efectiva, creando de este modo mayor valor público al uso justo de los recursos para asegurar que la población reciba lo que necesita al menor precio posible con los estándares de calidad adecuados y en cuantías óptimas, maximizando el bienestar.

La actividad de la defensoría pública penal se fundamenta en la CARTA MAGNA del Perú (1993), artículo 139 inciso 16 que recoge el principio de una administración de justicia gratuita para los que no cuentan con recursos y para todos los casos que la norma señala.

Así también la mencionada actividad tiene relación con el Plan Estratégico Institucional del MINJUS (2021-2024) donde en el OEI 3 es facilitar el acceso a la justicia con énfasis en la población que se encuentra en las circunstancias de pobreza y/o vulnerabilidad ampliando el servicio de asesoría legal por intermedio de la defensa pública y asistencia técnico legal gratuita en las materias civil, víctima, penal, administrativo y familia. Una de sus acciones estratégicas

institucionales es: AEI 3.1. ejercer la defensa técnica legal oportuna en materia civil, víctima, penal, administrativo y familia comprendiendo acciones orientadas a brindar asistencia legal como la atención de la evaluación socio económica, consultas jurídicas, el patrocinio de imputados y víctimas en materia penal, víctima, civil, familia, y administrativo, así como la supervisión y difusión del servicio de la defensa pública. En este orden de ideas a fin de comprender la función de la defensa pública es necesario precisar la ley de la Defensa Pública N° 29360 (2009) estable la finalidad principios funciones entre otros del servicio, el Decreto Legislativo 1407(2018) cuyo objeto es priorizar el servicio de defensa pública para los usuarios en situación de vulnerabilidad y de escasos recursos económicos así también se tiene a la Resolución Directoral N.º 210-2020- JUS/DGDPAJ (2020) que aprueba los lineamientos para supervisión de los defensores públicos encontrándose entre ellas actividades administrativas que en lugar de facilitar el trabajo del defensor público se convierten en obstáculos para la actividad funcional orientado al servicio del usuario en el ámbito de la justicia.

Travi et al. (2018) los programas de simplificación implementados en Francia y España afectan dos perfiles uno regulatorio y otro procedimental con el fin de reducir los trámites burocráticos para los ciudadanos y apoyar la creación de nuevas empresas, por lo que en el presente trabajo se aborda la simplificación administrativa de modo general es decir la eliminación de actividades administrativas que realizan las entidades en cumplimiento a sus funciones ya se a nivel organizacional o vinculados a la prestación de servicios a la población pues según la Real Academia Española (2022) se define simplificar como el acto de hacer más fácil, más sencillo o menos complicado algo. Así según Silva (2021) en las instituciones publicas la simplificación administrativa busca terminar con los obstáculos o costos superfluos para la sociedad, que traen como consecuencia el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública y restringe la satisfacción de los usuarios. La Presidencia de Consejo de Ministros (2022) sobre la simplificación administrativa preciso que consiste en eliminar barreras innecesarias que producen un funcionamiento deficiente de las entidades públicas y sobre costos para la población.

Para la Real Academia Española (2022) el acto de satisfacer implica cumplir, llenar ciertos exigencias o requisitos, es decir la satisfacción al usuario es una

visión subjetiva que tiene de la calidad del servicio prestado. El defensor público penal cumple una labor muy importante respecto al servicio efectivo del ejercicio del derecho a la defensa, del cual el usuario espera ser atendido de manera eficiente, oportuna y eficaz por lo que realizamos la presente investigación teniendo como pregunta ¿Existe relación entre la simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital Lambayeque?, a fin de obtener conocimientos respecto al problema descrito teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital Lambayeque y objetivos específicos, Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital de Lambayeque, Analizar la satisfacción del usuario defensor público penal en una dirección distrital de Lambayeque, establecer la relación existente entre la simplificación administrativa y las dimensiones de la satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital Lambayeque en una dirección distrital. Teniendo como hipótesis la siguiente presunción: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario del defensor público penal en una dirección distrital de Lambayeque.

La presente investigación es sumamente importante, se justifica porque busca determinar la relación que existe entre la simplificación de la actividad administrativa del defensor público penal entendiéndose como la eliminación de barreras administrativas que impiden un servicio optimo a favor del usuario que garantice sus derechos pues las labores administrativas obstaculizan sus actuaciones funcionales para ejercer un derecho eficiente, oportuno y eficaz y con ello estar en línea con la modernización de la gestión del Estado, gestión por procesos, dirigido al ciudadano.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo se basó en diferentes estudios e investigaciones realizadas de carácter nacional e internacional, lo que se detalla a continuación:

OECD (2021) En casi todos los países que conforman la Organización y Cooperación de Desarrollo Económico la reducción de cargas administrativas se han convertido en una política prioritaria por haber considerado a la burocracia particularmente gravosa para las pequeñas empresas y puede inhibir el espíritu empresarial por lo que para obtener resultados incluyeron como estrategias revisiones del stock de regulaciones, reducción de cargas administrativas, codificación, simplificación de trámites administrativos y reingeniería, mejor coordinación multinivel, y la rápida introducción de servicios de gobierno electrónico, con el apoyo de grupos de trabajo y comités de asesores habiendo en ese sentido implementado un enfoque de gobierno completo significativo para incorporar la simplificación administrativa en el sistema general de calidad regulatoria a nivel nacional

Demarquet Ajila y Chedraui Aguirre(2022) el presente documento realizado con el fin de examinar como se percibe en la Cámara de Comercio de Guayaquil en el año 2021 la eficacia de los servicios y satisfacción del consumidor en los afiliados y ex afiliados, manejó una metodología de alcance correlacional para llevar a cabo la investigación y un enfoque mixto, uso como técnica de investigación la encuesta dirigida a los afiliados y desafiliados así también realizo entrevistas al personal ejecutivo de la CCG, como resultados obtuvo que los acontecimientos sin un costo, asesoría legal y cursos de formación del Instituto de desarrollo profesional son los servicios con más aceptados por parte de los socios, mientras que los desafiliados prefieren desarrollo y Networking. Con lo que sé concluyo que la mejor publicidad de la institución es un socio bien atendido.

Navarro (2018) en la tesis gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, concluyo el 30,58% de usuarios ven efectiva la gestión de los defensores atacantes, un 46,39% de media y un 23,02% deficiente, el 32,30% de los usuarios califica a la organización como exitosa, el 43,99% como regular y el 23,71% como mala, el 28,18% de los usuarios calificansu complacencia como buena, el 49,83% como normal y el 21,99% como mala.

Estos resultados permiten concluir la relación directa y positiva de la variable gestión del defensor público y satisfacción del usuario consistente con la correlación de Spearman.

López y Arenas (2020) en su investigación la gestión de la calidad en el sector público y su impacto en la satisfacción de los usuarios del Centro de Asistencia Jurídica Gratuita de la Dirección General de Protección Pública y Acceso a la Justicia, Lima 2020, concluye que la eficacia de los servicios que aporta el sector público está relacionada con la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, para el 28,2% de los usuarios, la calidad de la gestión en el sector público se encuentra en un nivel deficiente y satisfactorio. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 19,8% se encuentra insatisfecho.

Pruss et al. (2021) el presente artículo fue diseñado para comprender que quieren de su abogado las personas representadas por defensores públicos y cómo esperan o aspiran interactuar con su abogado, se exhiben los resultados de un estudio temático de las respuestas cualitativas a esas consultas de 120 personas representadas por una defensoría pública rural. los participantes expresaron el deseo de abogados que se comuniquen de manera efectiva, investiguen a fondo y los defiendan con celo.

Álvarez (2017) en su tesis la defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto, observo que el 55 % de las personas encuestadas sienten incomodidad con la prestación de servicios que reciben de las organizaciones.

Corilloclla (2018) en su tesis la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, establece la eficacia del servicio y la satisfacción del usuario se encuentran relacionadas, planteando que sí existe una calidad de servicio consistente entonces existe una sensación de complacencia entre los actores.

Herrera (2019) en la tesis servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba, concluye el 2% de los beneficiarios dicen estar muy insatisfechos, el 73% fue calificada como insatisfecho, el 25% de los usuarios dijeron estar

satisfechos por lo que entre los servicios de atención y satisfacción de los usuarios existe correlación media positiva.

Vizcardo (2017) la defensa pública consiste en asistencia jurídica gratuita dirigida a los ciudadanos de escasos recursos que pretenden resolver conflictos jurídicos de menor y mayor alcance, Adrianzen (2017) el servicio de asistencia legal para los ciudadanos que carecen de recursos es otorgado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el derecho comparado King County Department of Public Defense (2022) el Departamento de Defensa Pública brinda representación legal a adultos y menores que han sido acusados de un delito y no pueden pagar un abogado.

en el continente de Sonoma Public Defender. (2022) el Defensor Público tiene la responsabilidad por mandato de defender a cualquier persona que no tenga capacidad económica para contratar un abogado y que sea acusada de la comisión de cualquier desacato o delito procesable en los tribunales superiores o municipales.

MINJUSDH (2022) la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia se encarga de coordinar, promover, conducir, regular y supervisar el servicio de asistencia legal, garantizando el derecho a la defensa y acceso a la justicia de todos los ciudadanos con escasos recursos económicos siendo que brinda patrocinio y asistencia legal en la defensa penal y otras materias. Asistencia reconocida en el Artículo 139º numeral 16 de la Constitución Política del Perú.

Según el Decreto Legislativo N° 1407 (2018) es finalidad del órgano de asistencia legal gratuita proteger el acceso a la justicia y el derecho de defensa a través de los defensores públicos quienes prestan asistencia legal gratuita a las personas que no tienen para pagar un abogado o se encuentren en situación de vulnerabilidad siendo su deber desplegar una defensa idónea, eficaz, y de calidad que coopera con la defensa de los derechos fundamentales y garantías procesales de los ciudadanos, debiendo realizar las acciones e interponer recursos que estime necesarios para el ejercicio de la defensa fundamentando técnicamente a favor del usuario, así también deberá comunicar permanente al usuario sobre las circunstancias de su proceso utilizando un lenguaje despejado y sencillo, así también está en la obligación de acompañar a los patrocinados a

las autoridades fiscales, policiales, judiciales, administrativas de ser el caso cuando se requiere de su presencia para hacer ejercicio de su derecho a la defensa, debiendo preparar al beneficiario para la realización de su propia defensa brindando siempre un trato respetuoso y adecuado cuando solicita el servicio de asesoría legal gratuita así también deberá proteger al acervo documentario a su cargo deberán protegerlos y otros.

Decreto Supremo N° 009-2019-JUS (2019) establece las funciones del defensor público penal haciendo referencia algunas acciones propias del servicio como ofrecer asistencia legal, patrocinio de forma personal desde el inicio hasta el fin del caso a las personas incluyendo los adolescentes involucrados en un proceso penal, debiendo además prestar asesoría legal en los casos que dispone la dirección y participar en la difusión del servicio; por otro lado se encomienda funciones administrativas como tener el control estadístico de seguimiento de los casos bajo su responsabilidad, descargar las atenciones y patrocinios realizados en el mes en el sistema de seguimiento de casos así también los deberes del defensor público además de los contenidos en artículo 12 de la Ley N° 29360, los siguientes: atender con rapidez y respeto, asumir de forma oportuna la asistencia legal, cuidar que se cumplan con las garantías procesales evitando causar indefensión en todo momento por lo que se debe evitar las actuaciones temerarias que dilaten el proceso debiendo sus actuaciones del defensor ajustarse a los mandatos legales para así no incurrir en defensa negligente, sin cumplir con sus deberes propios del cargo por lo que debe impulsar los procesos a su cargo utilizando los mecanismos de defensa necesarios para la aplicación de una defensa efectiva, también debe realizar actos de investigación según el caso para sustentar la estrategia de defensa, cumplir con concurrir obligatoriamente a las diligencias y audiencias programadas, así también debe informar al beneficiario sobre las imputaciones en su contra y los elementos de convicción existencias respetando siempre sus decisiones en cuanto a las alternativas de solución del problema y procedimientos que tengan relación con su voluntad, el defensor público deber mantener en reserva la información obtenida dentro del proceso bajo responsabilidad disciplinaria, así en caso abogado público tenga usuarios en el establecimiento penitenciario deberá acudir cada quince días en cumplimiento a su cargo por otro lado respecto al trabajo administrativo el defensor público debe

tener un registro de las fechas de audiencias para remitir a la distrital con una semana de anticipación, registrar en el Sistema de Seguimiento de Casos las atenciones y patrocinios realizados así como toda actividad operativa de manera oportuna, cumplir las disposiciones impartidas por la Dirección General respecto al manejo de la Carpeta Defensorial a fin de llevar un estricto control de cada uno de los casos bajo su responsabilidad, informar el último día hábil de cada mes a la Dirección Distrital sobre el desempeño de sus funciones y otros que emanen de la dirección distrital Art. 24.

Resolución Directoral N.º 210-2020-JUS/DGDPAJ (2020) lineamientos para las actividades de supervisión al personal del servicio de defensa entre ellos el ingreso de los casos a un sistema de seguimiento de casos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, además de llevar un cuaderno con registro de casos el mismo que debe contener el número de ingreso del caso, fecha de ingreso del caso, fecha en que se asume la defensa, apellidos y nombres del usuario(a), Personas LGTB, sí desean ser visibilizados, Materia Pretensión, delito o Falta, Nombre del defensor Público, Firma del /la defensora Pública...” ítem 15.2., en el aspecto funcional tiene como finalidad establecer el desempeño operacional del Defensor(a) Público(a) en los casos asignados a fin de garantizar el derecho de defensa entre ellos se tiene tutelas de derecho, control del plazo, salidas alternativas, mecanismos de simplificación procesal, medidas de coerción procesal de carácter personal y real, control de acusación, y otros según el área en que se desempeña. en el aspecto documentario: los documentos que forman parte del acervo documentario del defensor(a) público(a), son los siguientes, archivador de informes mensuales, libro de consultas así también, el ingreso de las consultas al sistema de seguimiento de casos, escritos varios, registro de ingresos de casos, el libro de registro de casos, carpeta defensorial es la compilación documentaria que contiene el patrocinio ejercido por el/la defensor/a público donde se presta el servicio, número de carpeta, datos del Defensor (a) Público(a) asignado(a), datos completos del usuario(a), situación jurídica del usuario(a), datos generales del caso del usuario(a), tipificación y materia para tal efecto, deberá contener los siguientes anexos, hoja de datos se consignarán los datos que señala el sistema de seguimiento de casos,

actuaciones del Defensor(a), se indicará las diligencias realizadas por el Defensor(a) Público, con la fecha y lugar de realización, estrategia de defensa que contendrá : el elemento fáctico, detalle de los hechos mas importantes que ayudan a comprobar la responsabilidad o no del procesado, elemento jurídico consiste en la subsunción de los hechos dentro de un tipo penal y elemento probatorio que corresponde a medios probatorios que acreditaran las proposiciones fácticas planteadas, la hoja de estrategia de defensa, debe consignar además, la fecha de inicio del patrocinio, la estrategia de defensa y la firma del Defensor(a) Público, declaración jurada sobre la situación socioeconómica del usuario(a) del Servicio de Defensa Pública, de ser el caso, resolución distrital de no gratuidad, cuando corresponda, contenido de las carpetas defensoriales que debe contener los escritos, requerimientos, notificaciones, resoluciones físicas, audios relacionados con el patrocinio y cualquier otro documento o instrumento que sirva para fortalecer la estrategia de defensa; los mismos que deberán estar anexados, hoja de actuaciones defensoriales dividido en fecha, nombre de la diligencia y resultado, archivo digital notificaciones, resoluciones y otros, debidamente ordenadas por cada caso, Diligencias Libres ítem 15.1

Stephen (2019) el moderno sistema de defensa pública ha sido diseñado para proporcionar a los acusados de un delito de un abogado con acceso a los tribunales competentes, la necesidad de un abogado para todos los acusados, no solo para aquellos que pueden permitirse contratar a uno por su cuenta debe garantizar al acusado el derecho a un abogado competente y celoso

Ambeau (2021) en los EE. UU., el rol de un defensor público es representar a clientes que no consiguen pagar a un abogado privado y que en caso de ser condenados están en riesgo de perder su libertad. La Sexta Enmienda a la Constitución de los EE. UU. garantiza los derechos de los acusados penales, entre ellos el derecho a un abogado. Los defensores públicos son abogados con licencia completa cuyo único trabajo es representar a los acusados en casos penales. Las funciones y responsabilidades de un defensor público son las siguientes: proporcionar representación legal, consulta y asesoramiento a los clientes, representación de clientes en procedimientos de investigación penal, crear un plan

de defensa, realizar investigaciones legales y entrevistar a los clientes y testigos necesarios, trabajando de cerca con los clientes, discutiendo información relevante, estrategias

Gobba (2020) considera que la simplificación administrativa es una estrategia que sirve para mejorar la prestación de servicios al público, su adopción afecta a las diversas actividades dentro de la organización pública y conduce a una situación distintiva. Toda organización pública y todo el nivel de gobierno tiene que adaptar la simplificación administrativa para reducir procedimientos de trabajo, facilitar el acceso a todas las partes, ciudadanos y empresarios para mejorar el desempeño de aquellas organizaciones que prestan servicios públicos

Solís (2018) la simplificación administrativa mejora la capacidad y prestación de los servicios que brindan los funcionarios públicos a los administrados asegurando una gestión eficiente y eficaz que permita complacer las necesidades de la población, así como el logro de fines u objetivos de la institución.

Ravšelj, Tomažević & A, A. (2020) las barreras administrativas representan todas las cosas que complican injustificadamente las actividades comerciales y operaciones de la empresa, a diferencia a las cargas administrativas que pueden ser ampliamente definido como todos los costos que resultan de obligaciones obligatorias impuestas a las empresas por las autoridades públicas sobre la base de las leyes, grado o actos similares

Torres (2018) la simplificación administrativa reduce trámites y facilita la gestión de la administración ya sea en la parte normativa, orgánicas y procedimentales afines para el uso racional de los escasos recursos en un tiempo más eficiente. para garantizar la eficiencia y la capacidad del servicio brindado, Colagua (2018) la simplificación administrativa se concreta en la planificación organización, gestión y control de los procesos para reducir los costos y el tiempo dedicado a los trámites, aumentando la eficiencia y mejorando los costos de los trámites y procesos administrativos en general siendo que la simplificación administrativa está dirigida a favor del usuario.

Silveira et al. (2022) la simplificación de los trámites administrativos está directamente relacionada con los servicios prestados por la administración pública

o entidades destinadas a prestar servicios públicos a través de procedimientos y decisiones administrativas pues las cargas administrativas pueden definirse como el costo para las empresas o los ciudadanos de llevar a cabo actividades que no realizarían en ausencia de regulación pero que deben realizar para cumplirla

Bueno (2019) la simplificación administrativa simbolizaría reducir los impedimentos administrativos y procedimientos para dar cuenta de un formato más conveniente de gestión ante el riesgo de tener una política administrativa gubernamental en un horizonte estático.

Potěšil et al. (2021) para el usuario es más importante la decisión administrativa que el procedimiento administrativo que de él resulta por lo que la simplificación del procedimiento administrativo implicaría que fuera lo más rápido como sea posible y menos gravoso como sea necesario, pues es importante en el procedimiento administrativo otorgar protección jurídica a los intereses y derechos de las partes afectadas.

Castañeda (2018) señala que debemos considerar que la satisfacción es diferente en cada persona y es difícil observarla de forma directa.

Riqueros (2017) considera que la satisfacción del usuario es la valoración que realiza a una prestación o beneficio en respuesta a sus carencias y opiniones, estructurada de acuerdo a las características y afirmaciones que se produce cuando el funcionamiento del producto presentado se da de acuerdo con las expectativas en ese sentido según Sandoval et.al (2018) satisfacer las necesidades y la escasez de los usuarios es importante para el cambio organizacional diseñado para responder y estar listo para hacer algo antes de y brindar un mejor soporte a las partes interesadas para garantizar un abastecimiento rápido y completo

Aristovnik, A. et. al (2018) es uno de los factores clave de los negocios por excelencia la complacencia de los clientes principalmente en actividades orientadas al servicio, la buena administración puede entenderse como un mediador importante entre la satisfacción de los empleados y las agencias de la administración pública eficiencia y eficacia

Según Ramos y Rey (2020) la satisfacción del usuario se ve manifiesta cuando se supera o se cumplen con las expectativas del servicio brindado, es

decir la calidad del servicio es la capacidad de complacer las expectativas del beneficiario ampliamente.

Md. Amanullah et al.(2021b) definieron que la satisfacción del usuario deriva de la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas.

Pratiwi (2021) la satisfacción es una función de la percepción de un producto o servicio y su expectativa para el desempeño, es decir es la respuesta del usuario al servicio recibido se pueden utilizar como instrumentos de medición lo tangible, la confiabilidad, la seguridad , la empatía y capacidad de respuesta, es ese sentido para Ameen et al.(2020) la satisfacción del usuario se considera como una medida para determinar: sí el usuario piensa que el sistema es útil y desea volver a utilizarlo, por lo que se evalúa teniendo en cuenta la confiabilidad que se define como la capacidad para realizar su función como se espera, la receptividad definida como la capacidad de obtener impresiones como el reconocimiento de tener la mente abierta o estar dispuesto aceptar nuevas ideas, conceptos o experiencias, competencia definida como las habilidades o destrezas que tiene una persona para realizar una determinada actividad o resolver un determinado tema de la mejor manera posible, aaccessibilidad como la capacidad que tienen todas las personas para acceder a un servicio, cortesía es el acto por el cual unapersona muestra y demuestra a los demás respecto, cariño y atención, comunicación las personas establecen conexión en un momento y lugar particular para transmitir e intercambiar ideas, información o significados queambos entienden, credibilidad definida como la característica de algunas cosas que hacen que sean posibles es decir situaciones, valoraciones de una determinada presencia, seguridad que consiste en disminuir los riesgos de una actividad en el desarrollo de la prestación de los servicios, entender y conocer al usuario esto consiste en dar la razón a los usuarios, comprender sus gustos, necesidades para satisfacerlos y conservarlos, respecto al aspecto tangible del servicio este tiene que ver con los recursos materiales que el centro puedetener para prestar servicios de alta calidad que ayudaran a completar su atenciónde la mejor manera posible, así también según Ahmed (2017) la satisfacción del usuario se puede ver influenciada significativamente a través de cuatro dimensiones SERVQUAL, empatía, receptividad, seguridad y confiabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Según Arias (2020) por su finalidad será de tipo básico, no soluciona ningún problema tampoco ayuda a resolverlo, pero sirven de base teórica para otros tipos de investigación ya que proporcionan mayor conocimiento. Mikolajewicz (2019) las ciencias básicas rara vez utilizan métodos cuantitativos tan rigurosos.

El presente trabajo por su alcance metodológico es de tipo descriptivo correlacional porque pretende especificar los atributos importantes de la persona, grupo, comunidad o cualquier otro fenómeno que se analicé, miden y evalúan diferentes aspectos, tendencias o componentes del fenómeno o fenómenos que se estudian Hernández (2018), así también Ríos (2017) preciso respecto a este último que lo que se pretende con el alcance correlacional es relacionar las variables no pudiendo ser una independiente de la otra ya que permite conocer cómo se comporta un concepto frente a la variable relacionada.

Atmowardoyo (2018) La investigación descriptiva es una regla de investigación que se usa para narrar con mayor exactitud posible los fenómenos existentes por lo que su principal objetivo es describir sistemáticamente dichos fenómenos bajo estudio, el estudio descriptivo puede involucrar análisis CUAN y/o CUAL. La encuesta, es generalmente diseñado para investigar la perspectiva de una gran población sobre un evento o problema en particular. El estudio correlacional implica el análisis de datos cuantitativos ya que está diseñado para averiguar el índice de correlación del coeficiente entre dos variables predominantes.

Enfoque: Cuantitativo Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) indico que este tipo de enfoque usa la recopilación de datos para intentar suposiciones con base en mediciones numéricas y el análisis estadístico para establecer modelos de conductas y intentar teorías, se explica

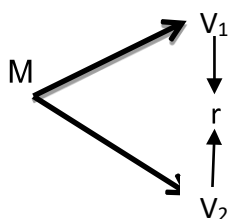
el análisis cuantitativo con base en predicciones preliminares e investigaciones previas.

3.1.2. Diseño de estudio

El diseño de estudio según Bloomfield y Fisher (2019) es la forma en que un investigador diseña, estructura e implementa un estudio puede afectar los hallazgos de la investigación y es una consideración importante con respecto al sesgo.

Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) las investigaciones no experimentales de corte transversales no empíricos recogen datos en un punto en el tiempo cuya intención es describir variables y analizar su incidencia y dependencia en un tiempo determinado, su objetivo es averiguar los sucesos de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

Se representa gráficamente así:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

V1 = Simplificación administrativa

V2 = Satisfacción del usuario

r = Relación.

3.2 Operacionalización de variables

3.3 Población / Muestra

Población

Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) se refiere al hecho de que una población o universo es el conjunto de todas las instancias que se ajustan a ciertas especificaciones. En el presente trabajo la población es conformada por todos los trabajadores de la defensoría

pública de la dirección distrital de Lambayeque compuesto por un N° de 91 personas.

Muestra

Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) una muestra es un subconjunto del conjunto de interés del cual se recopilarán los datos y debe estar claramente definida y limitada de antemano y debe ser representativa de ese conjunto. En el presente Trabajo la muestra está conformado por los 41 Defensores Públicos Penales de la Dirección Distrital de Lambayeque.

Muestreo

Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) el muestreo fue discriminatorio porque la elección de la unidad no depende de la probabilidad sino de razones relacionadas con las características y el contexto del estudio, dependiendo del asunto de toma de decisiones del investigador, Considerado como la unidad de análisis conformado por el total de defensores públicos penales (41) de la dirección distrital de Lambayeque.

3.4 Técnicas de recolección de información

Técnica

La técnica usada para medir la variable fue la encuesta, que según Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) parte de preguntas realizadas a un grupo de investigación, usa cuestionarios, mediante la formulación de preguntas ya sea de forma documental, presencial, telefónica o por correo que permiten conocer puntos, opiniones, hábitos, gustos, conocimientos, formas y calidad de vida en una situación profesional de cada grupo de investigación dentro de una comunidad determinada.

En el presente trabajo se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos

Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario que según Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) reúne preguntas relacionadas a un evento,

situación, temática particular, sobre el cual el investigador desea recolectar información.

Para la elaboración de la escala de medición los cuestionarios para cada variable como simplificación administrativa contó con 30 ítems relacionados entre sus dimensiones e indicadores estos se respondieron en 5 categorías respecto a la variable será en función a 3 conforme la siguiente tabla

Escala de instrumento	Escala de variable
Totalmente de acuerdo (1)	Adecuado
De acuerdo (2)	
Indiferente (3)	Regular
En desacuerdo (4)	Inadecuado
Totalmente en desacuerdo (5)	

Para la variable satisfacción del usuario él cuestionario contó con 30 ítems en función a sus dimensiones e indicadores, las cuales fueron respondidas en 5 categorías, en cuanto a la variable fue en función a 5 conforme el siguiente cuadro:

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

3.5 Procedimiento

Las técnicas componen los procedimientos específicos que el investigador usa para recabar la información por lo que serán los procedimientos operativos, metodológicos y sistemáticos encargados de operativizar e implementar la investigación, por medio de la recogida,

validación y análisis de la información. Ramírez (2015) en su artículo técnicas de investigación, procedimientos de trabajo.

Se inicio con la elaboración del cuadro de operacionalización de variables, que servirá para desarrollar el marco teórico en concordancia con las mismas, sus dimensiones e indicadores, que posteriormente darán paso a la construcción de los instrumentos que se aplicarán para la investigación.

Después, se procede a elaborar la matriz de consistencia, la cual permitirá valorar el grado de relación que existe entre el título de la investigación, la formulación de problemas, los objetivos, las hipótesis, las variables, el método y diseño del estudio, la población y la muestra. (Ver anexo 2)

Luego, se construyó los instrumentos, en este caso, 2 cuestionarios con escala tipo Likert, uno para cada variable, los cuales deberán ser validados por 4 expertos en Gestión Pública.

3.6 Métodos de análisis

Se realizo el análisis estadístico e inferencial, una vez obtenido los resultados, estos serán tratados por medio del SPSS V.26, para luego ser presentado por medio de tablas y figuras. Para determinar el grado de confianza de los instrumentos a aplicar se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach. Asimismo, para establecer el tipo de coeficiente de correlación para la prueba de hipótesis, primeramente, se tendrá que realizar la prueba de normalidad.

Validez y fiabilidad

Hernández. (2018) la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

En el presente trabajo para validar los instrumentos se contó con 3 expertos en gestión pública, lo cual permitió hacer un uso correcto del mismo y el levantamiento de información para que los datos queden procesados

Confiabilidad

En cuanto a la confianza se realizó la prueba la escala de Likert en ambas variables mostradas en las tablas que forman parte de los anexos.

Taherdoost (2019) Uno de los métodos de escala más fundamentales y populares utilizados en la investigación de las ciencias sociales es la escala de Likert. Se pide a los participantes la encuesta que indiquen su nivel de acuerdo con las declaraciones dadas de muy de acuerdo a muy en desacuerdo. Según Simms, Zelazny, Williams y Bernstein (2019) la escala Likert original incluía cinco puntos simétricos y equilibrados, durante los años se ha utilizado con diferente rango de medición en términos de número de opciones de respuesta de dos puntos a once puntos.

3.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación para los aspectos éticos se tuvo presente en todo momento los lineamientos establecidos para el diseño de la investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, que se sugieren a través de su formato y precisan el camino a seguir en el proceso de investigación, así también se ha respetado la autoría de la información bibliográfica recabada, por ello se hace referencia a los autores y la parte ética que nos conlleva a dicha investigación.

IV. RESULTADOS.

Mediante la aplicación de los instrumentos se obtuvo datos que permitieron conocer la situación actual de las variables de estudio, agrupando la información para poder dar respuesta a los objetivos propuestos.

Objetivo específico 1. Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital,

Tabla 1

Nivel de la Dimensión Simplificación Administrativa del Defensor público

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	2,2	2,2	2,2
Regular	17	37,8	37,8	40,0
Buena	23	51,1	51,1	91,1
Optima	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: De acuerdo a los resultados encontrados se puede evidenciar que el 51,1% de los defensores público expresan que la simplificación administrativa está en un nivel bueno, un 37,8% en un nivel regular y 8,9% en un buen nivel a diferencia de solo el 2,2% que dice que está en un nivel malo.

Objetivo específico 2. Analizar la satisfacción del usuario defensor público penal en una dirección distrital de Lambayeque

Tabla 2

Nivel de satisfacción de usuario del Defensor público

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	28,9	28,9	28,9
Buena	19	42,2	42,2	71,1
Optima	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Base de datos aplicada en un cuestionario.

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que el 42,2% de los defensores públicos están en un nivel bueno, sobre la variable satisfacción del usuario; a diferencia del 28,9% que indican que tiene un nivel óptimo de calidad y solo un 28,9% un nivel regular en cuanto a calidad como usuarios.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación Administrativa	,289	45	,000	,816	45	,000
Calidad de Usuario Defensor Público	,211	45	,000	,809	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de normalidad desarrollada, se puede expresar que las variables de estudio investigada como simplificación administrativa y satisfacción del usuario en los defensores públicos; tiene una significancia de .000 que es menor al p valor = .005, lo que significa que los datos no cumplen una normalidad y son no paramétricos, esto orienta al empleo de la prueba estadística de Rho de Spearman.

Objetivo específico 3. Establecer la relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital.

Correlación entre las Dimensiones de la Simplificación Administrativa y la satisfacción del usuario

Tabla 4

Correlaciones

			Calidad de Usuario defensor Público	Dimensión Carga Administrativa	Dimensión Carga Funcional	Dimensión Soporte Informático
Rho de Spearman	Calidad de Usuario defensor Público	Coeficiente de correlación	1,000	,429**	,764**	,070
		Sig. (bilateral)	.	,003	,000	,647
		N	45	45	45	45
	Dimensión Carga Administrativa	Coeficiente de correlación	,429**	1,000	,665**	,369*
		Sig. (bilateral)	,003	.	,000	,013
		N	45	45	45	45
	Dimensión Carga Funcional	Coeficiente de correlación	,764**	,665**	1,000	,152
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,318
		N	45	45	45	45
	Dimensión Soporte Informático	Coeficiente de correlación	,070	,369*	,152	1,000
		Sig. (bilateral)	,647	,013	,318	.
		N	45	45	45	45

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 4 presentamos los resultados del nivel de significancia bilateral de 0,000 siendo menor al nivel de significancia de 0,005, en cada una de las dimensiones de la variable simplificación administrativa con la variable satisfacción del usuario defensor público, a excepción del soporte informático que evidencia una significancia del .647, lo que demuestra que no hay relación entre esta dimensión con la satisfacción del usuario; de la misma forma presenta las correlaciones de las dimensiones carga administrativa con calidad del usuario en un .429** que significa que existe una relación positiva directa moderada , mediante la prueba de coeficiente de Rho de Spearman, de la misma manera la dimensión carga funcional con satisfacción del usuario presenta una relación de .764**, que significa una correlación positiva directa fuerte y finalmente la dimensión soporte informático y calidad del usuario tiene un valor de .070 que evidencia una correlación positiva alta; por lo tanto, todo ello conlleva a que se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación: Existe relación entre las dimensiones de la variable simplificación administrativa con la calidad del usuario de un defensor público penal.

OBJETIVO GENERAL. Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario defensor público penal en una dirección distrital de Lambayeque.

Tabla 5

Correlación entre la variable simplificación administrativa y satisfacción del usuario.

Correlaciones

			Simplificación Administrativa	Variable Calidad del usuario del Defensor público
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,483**
			.	,001
		N	45	45

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

En la tabla 5 presentamos los resultados del nivel de significancia bilateral de .001 siendo menor al nivel de significancia de .005, lo que evidencia una fuerte significancia entre las variables de estudio; de la misma forma se presenta la correlación de las variables simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público mediante la prueba de coeficiente de Rho de Spearman evidencia un coeficiente de correlación de .483**, esto afirma que existe relación entre ambas variables, con una correlación positiva directa moderada, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación: Existe una relación entre simplificación administrativa del defensor público y la satisfacción del usuario en una dirección distrital

V.- DISCUSIÓN

Con la aplicación de los instrumentos sobre la simplificación administrativa considerada como la eliminación de obstáculos en una gestión por procesos dirigida a mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los trámites y servicios administrativos a favor de los ciudadanos que realizan ante las dependencias gubernamentales y que hacen que los servicios del Estado se vean ineficientes son necesarias para la óptima satisfacción del usuario pues conforme lo preciso La Presidencia de Consejo de Ministros (2022) la simplificación administrativa consiste en eliminar barreras innecesarias que producen un funcionamiento deficiente de las entidades públicas y sobre costos para la población además de lo manifestado por Gobba (2020) que considera la simplificación administrativa es una estrategia que sirve para el desarrollo y mejoramiento de la prestación de servicios al público, su adopción afecta a las diversas actividades dentro de la organización pública y conduce a una situación distintiva. Toda organización pública y todo el nivel de gobierno tiene que adaptar la simplificación administrativa para reducir procedimientos de trabajo, facilitar el acceso a todas las partes, ciudadanos y empresarios para mejorar el desempeño de aquellas organizaciones que prestan servicios públicos en ese sentido conforme es de verse en los resultados en la presente investigación la simplificación administrativa tiene relación significativa con la satisfacción del usuario desde el punto de vista del defensor público penal la misma que según la encuesta realizada su satisfacción va de buena, regular a mala es decir no se brinda un servicio óptimo lo cual podría verse afectado debido a las cargas administrativas impuestas al defensor público teniendo en cuenta que la satisfacción al usuario según Ramos y Rey (2020) se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas el servicio brindado, es decir se satisfacen las expectativas del usuario ampliamente, lo cual guarda relación con el artículo de Pruss et al. (2021) diseñado para comprender que quieren de su abogado las personas representadas por defensores públicos y cómo esperan o aspiran interactuar con su abogado, se presentan los resultados de un análisis temático de las respuestas cualitativas a esas consultas de 120 personas representadas por una defensoría pública rural, los participantes expresaron el deseo de abogados que se comuniquen de manera efectiva, investiguen a fondo y los defiendan con celo. En ese sentido no se logra

un óptimo desarrollo para cumplir con las políticas de modernización de la gestión pública pues conforme se ha demostrado el defensor público además de labores propias de la función teniendo en cuenta lo manifestado por el MINJUSDH (2022) donde se precisó que la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia a través de los defensores públicos garantiza el derecho a la defensa y acceso a la justicia de todos los ciudadanos con escasos recursos económicos, acción de carácter constitucional, el Decreto Legislativo N° 1407 (2018) donde de manera más específica respecto a los actos funcionales se estableció que el órgano de asistencia legal gratuita tiene por finalidad proteger el acceso a la justicia y el derecho de defensa a través de los defensores públicos siendo deber del abogado público ejercer una defensa técnica, idónea, eficaz, y de calidad que contribuya a la defensa de los derechos fundamentales y garantías procesales de los ciudadanos, debiendo realizar las acciones e interponer recursos que estime necesarios para la defensa los mismos que deberá fundamentarlos técnicamente a favor del usuario, así también deberá comunicar permanente al usuario sobre las circunstancias de su proceso utilizando un lenguaje despejado y sencillo, así también está en la obligación de acompañar a los patrocinados a las autoridades fiscales, policiales, judiciales, administrativas de ser el caso cuando se requiere de su presencia para hacer ejercicio de su derecho a la defensa, debiendo preparar al usuario para el ejercicio de su propia defensa material pues el usuario deberá ser tratado de forma respetuosa y adecuada; así también en el Decreto Supremo N° 009-2019-JUS (2019) en cuanto a sus funciones establece que el defensor público penal ofrece asistencia legal, patrocinio de forma personal sin interrupciones desde el inicio de un caso hasta su fin, además prestar asesoría legal en los casos que dispone la dirección y participar en la difusión del servicio, en cuanto a sus deberes establece los siguientes: atender con rapidez y respeto, asumir de forma oportuna la asistencia legal, cuidar que se cumplan con las garantías procesales evitando causar indefensión en todo momento por lo que se debe evitar las actuaciones temerarias que dilaten el proceso debiendo sus actuaciones del defensor ajustarse a los mandatos legales para así no incurrir en defensa negligente, sin cumplir con sus deberes propios del cargo por lo que debe impulsar los procesos a su cargo utilizando los mecanismos de defensa necesarios para la aplicación de una defensa efectiva, también debe realizar actos de investigación según el caso para sustentar

la estrategia de defensa, cumplir con concurrir obligatoriamente a las diligencias y audiencias programadas, así también se tiene a obligación de informar a los usuarios de las imputaciones en su contra y los elementos de convicción existencias respetando siempre las decisiones de los usuarios respecto a las alternativas de solución del problema y procedimientos que tengan relación con su voluntad, así en caso abogado público tenga usuarios en el establecimiento penitenciario deberá acudir cada quince días en cumplimiento a su cargo; recalcando en sus funciones que el defensor publico penal ofrecer asistencia legal, patrocinio de forma personal sin interrupciones desde el inicio de un caso hasta su fin a las personas involucrados en un proceso penal; realiza labores administrativas reconocidas por las normas antes indicadas en el sentido que se indica respecto al acervo documentario a su cargo deberán protegerlos, el control estadístico de seguimiento de los casos bajo su responsabilidad, descargar en las fechas indicadas por la Dirección General las atenciones y patrocinios realizados en el mes en el sistema de seguimiento de casos sin embargo mediante Resolución Directoral N° 210-2020-JUS/DGDPAJ (2020) se estableció además de labores funcionales, soporte informativo, otras de carácter administrativo como por ejemplo la elaboración de la carpeta defensorial que es la compilación documentaria del caso pero además deberá registrarse el nombre del distrito judicial, donde se presta el servicio, número de carpeta, datos del Defensor (a) Público(a) asignado(a), datos completos del usuario(a), situación jurídica del usuario(a), datos generales del caso del usuario(a), tipificación y materia para tal efecto, y contener los siguientes anexos, hoja de datos donde se consignarán los datos que señala el sistema de seguimiento de casos, actuaciones del Defensor(a), que contiene las diligencias realizadas por el Defensor(a) Público, con la fecha y lugar de realización, estrategia de defensa que contendrá : el elemento fáctico que corresponde a la identificación de los hechos relevantes que nos ayudan a comprobar la responsabilidad o no del procesado, elemento jurídico, consiste en la subsunción de los hechos dentro de un tipo penal y elemento probatorio que son los medios probatorios que acreditaran las proposiciones fácticas planteadas, hoja de estrategia de defensa, debe consignar además, la fecha de inicio del patrocinio, la estrategia de defensa y la firma del Defensor(a) Público, así también llevar un cuaderno con registro de casos el mismo que debe contener el número de ingreso del caso, fecha de ingreso del

caso, fecha en que se asume la defensa, apellidos y nombres del usuario(a), Personas LGTB, actos que además de contar con un soporte documentario también son ingresados en un soporte informático en ese sentido tienen los países que conforman la Organización y Cooperación de Desarrollo Económico (2021) al optar por políticas para reducir las cargas administrativas, la reducción de la burocracia una prioridad política ya que los requerimientos de información innecesarios también están afectando a los ciudadanos y las grandes empresas por lo que buscan revisar el stock de regulaciones respecto a la reducción de cargas administrativas; codificación; simplificación de trámites administrativos y reingeniería, mejor coordinación multinivel, y la rápida introducción de servicios de gobierno electrónico, con el apoyo de grupos de trabajo y comités asesores, los gobiernos ubican cada vez más la responsabilidad dentro de una unidad administrativa central. Este enfoque representa un paso importante en los últimos años, incorporando la reducción administrativa en el sistema general de calidad regulatoria a nivel nacional. En ese sentido es necesario además reducir procedimientos administrativos también cargas e incluso barreras administrativas que afectan la calidad del servicio y por ende la satisfacción del usuario siendo que en el presente caso las partes involucradas que requieren un servicio esperan se garantice su derecho a la defensa de forma efectiva, oportuna y eficaz pues al respecto como se ha venido manifestando no se logra una eficiente prestación del servicio consistente en garantizar el derecho de defensa y acceso a la justicia en tanto indican un nivel de satisfacción de bueno a regular es decir desde la óptica del defensor público no se brinda a los usuarios o ciudadanos que concurren a la defensa pública un servicio eficiente en óptimas condiciones con eso no se logra la satisfacción del usuario teniendo la importancia de la satisfacción al usuario respecto a lo manifestado por Aristovnik, A. et. al (2018) quien indicó que la satisfacción del cliente o usuario es uno de los factores clave de los negocios por excelencia principalmente en actividades orientadas al servicio, pues conforme se ha precisado líneas arriba este último se configura cuando se cumple con las expectativas que desean alcanzar por lo que debemos tener en cuenta que cuando un ciudadano recurre a una asistencia legal gratuita penal en calidad de investigado, detenido, procesado, sentenciado en libertad o no busca se garantice de manera efectiva su derecho a la defensa por ello debido a la labor importante

que realiza el defensor se deben simplificar actividades administrativas teniendo en cuenta lo manifestado por Torres (2018) cuando preciso que la simplificación administrativa reduce trámites y facilita la gestión de la administración ya sea en la parte normativa, orgánicos y procedimentales afines para el uso racional de los escasos recursos en un tiempo más eficiente. para garantizar la eficiencia y la capacidad del servicio brindado, así también es importante para seguir los lineamientos del objetivo estratégico institucional del Ministerio de Justicia pues se obstaculiza labores principales con labores administrativas olvidándose de este modo con las políticas de modernización del estado dirigidas a responder a la necesidades de los ciudadanos de forma adecuada, oportuna y eficaz, brindando con ello un servicio de calidad, pues estamos de acuerdo con lo manifestado por Solís (2018) cuando indica que la simplificación administrativa mejora el desarrollo de capacidades y la prestación de los servicios que brindan los funcionarios públicos a los administrados asegurando una gestión eficiente y eficaz que permita satisfacer las necesidades de la población, así como el logro de las metas y objetivos de la institución, así también concordamos con lo manifestado por López y Arenas (2020) en su investigación la gestión de la calidad en el sector público y su impacto en la satisfacción de los usuarios del Centro de Asistencia Jurídica Gratuita de la Dirección General de Protección Pública y Acceso a la Justicia, Lima 2020, cuando concluye que la eficacia de los servicios que aporta el sector público está relacionada con la satisfacción de los usuarios del Centro de Asistencia Jurídica Gratuita de la Dirección General de Interés Público y Acceso a la Justicia, por lo que resulta necesario mejorar el sistema de defensa pública a fin de seguir los lineamientos de una política por resultados, gestión por procesos y simplificación administrativa, también concordamos con Corilloclla (2018) en la tesis la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, que concluye que la eficacia del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario, planteando que si existe una calidad de servicio consistente entonces existe una sensación de complacencia entre los actores.

VI.- CONCLUSIONES

1. Entre las variables de estudio se ha llegado a determinar que entre las simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una dirección distrital de Lambayeque existe una relación significativa entre ambas variables, con una correlación positiva directa moderada aceptando la hipótesis general de la investigación, por lo que es necesaria la implementación de la simplificación administrativa como estrategia de eliminación de obstáculos que impiden un servicio eficiente como parte de una gestión por procesos en las instituciones que brindan servicios como la defensa público a fin de cumplir con las expectativas de los usuarios en un nivel óptimo y garantizar de manera efectiva el derecho a la defensa y acceso de justicia de los usuarios así como el ejercicio de una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente.
2. El nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en la dirección distrital de Lambayeque es de bueno, regular a malo pues acuerdo a los resultados encontrados se puede evidenciar que el 51,1% de los defensores público expresan que la simplificación administrativa está en un nivel bueno, un 37,8% en un nivel regular y 8,9% en un buen nivel a diferencia de solo el 2,2% que dice que está en un nivel malo.
3. Con respecto a la satisfacción del usuario se ha determinado que en la defensa publica penal es de bueno a regular lo cual significa que la prestación del servicio no se brinda de manera óptima pues de los resultados se advierte que el servicio prestado no alcanza el nivel de muy satisfecho en razón que no se logra con los objetivos institucionales debido a las cargas administrativas que distraen la labor de los defensores públicos.
4. En el presente trabajo se ha llegado a establecer que existe relación significativa entre la simplificación administrativa y las dimensiones de la satisfacción del usuario defensor público penal en una dirección distrital, existiendo relación entre ambas variables, con una correlación positiva directa moderada.

VII.- RECOMENDACIONES

1. Recomendamos a la Dirección General de la Defensa Pública, teniendo en cuenta que en la presente investigación se ha demostrado que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, implementar además de una gestión por resultados, una gestión por procesos que conlleve a eliminar las cargas o barreras administrativas que impiden brindar un servicio eficiente y por ende la satisfacción del usuario por lo que deberá modificar la Resolución Directoral 210-2020-JUS/DJDPAJ específicamente respecto a la labor administrativa impuesta ya que la simplificación administrativa no solo esta relacionadas a la eliminación de procedimientos administrativos sino que además involucra el hecho de hacer más sencillo la labor del defensor publico penal a fin de que se enfoque en actos propios de su función para con ello garantizar el derecho de defensa de los usuarios quienes esperan ser defendidos con celo por parte de los abogados y no les interesa los trámites administrativos a los que están obligados en cumplimiento a la resolución antes indicada.
2. Recomendamos a la dirección General de la Defensa Publica modificar sus normativas de supervisión al defensor público a fin de reducir los requerimientos respecto a las labores administrativas debiendo priorizar el uso del recurso humano para funciones que coadyuvan al logro de sus objetivos estratégicos institucionales y no distraer a labor principal es decir asistencia legal gratuita, oportuna, eficaz, a favor de los usuarios.
3. Recomendamos a la dirección General de la defensa publica, que brinda el servicio de asistencia legal gratuita por intermedio de sus direcciones distritales donde laboran los defensores públicos implementar los sistemas de soporte informático a fin de coadyuvar al trabajo del defensor público y no distraer su labor principal en requerimientos meramente administrativos como por ejemplo un libro de casos, los mismos que ya se encuentran registrados en el sistema y podría ser verificado por el personal alterno, así también una agenda virtual a fin de evitar que el defensor publico informe de forma semanal a la dirección distrital, por otra lado reducir los requerimientos respecto a la elaboracion de la carpeta defensorial como por ejemplo la eliminación de la hoja de estrategia y la hoja

de seguimiento de caso ya que esta información también se encuentra registrada en el sistema informático.

REFERENCIAS

- Ahmed, S. (2017). *Service quality satisfaction: a comparative cross-sectional study of public and private university librarians in Pakistan*. *Libri*, 67(4), 313-325.
<https://doi.org/10.1515/libri-2017-0011>
- Álvarez. (2017), "Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016", (tesis de pregrado, maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=od_____3056::eb2736916fec3e275869e8564c24fb60
- Ameen, A., Al-Ali, D., Isaac, O., & Mohammed, F. (2020). Examining relationship between service quality, user satisfaction, and performance impact in the context of smart government in UAE. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 10(6), 6026.
<https://doi.org/10.11591/ijece.v10i6.pp6026-6033>
- Ambeau, J. (2021, 21 mayo). *What Is the Role of a Public Defender?* Recent News. Recuperado 28 de julio de 2022, de
<https://www.ambeaulaw.com/blog/2021/may/what-is-the-role-of-a-public-defender->
- Anderson, Stephen (2019) "The Plight and Power of the Low-Bono Defendant: Solving the Public Defense Funding Crisis by Providing Access to Representation for Low-Bono Defendants," *Seattle Journal for Social Justice: Vol. 16: Iss. 3, Article 14*. Available at: <https://digitalcommons.law.seattleu.edu/sjsj/vol16/iss3/14>
- Aristovnik, A., Kovač, P., Leben, A., & Tomažević, N. (2018). *Excellence in public administration: job satisfaction as a factor of good administration*. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 18(1-2), 127-144.

<https://www.researchgate.net/profile/Aleksander-Aristovnik/publication/325544743/links/5b5c05c5aca272a2d6707fcf/Excellence-in-public-administration-job-satisfaction-as-a-factor-of-good-administration.pdf>

- Atmowardoyo, H. (2018). *Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D*. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197. <https://doi.org/10.17507/jltr.0901.25>
- Bueno Junquero, A. (2019). *Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?* *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 146–157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías – Jesús María 2017. (Tesis de post grado), Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17017/Calagua_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Corilloclla (2018), *La Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Usuarios En La Dirección Distrital De Defensa Pública Y Acceso A La Justicia -Huancavelica, Año 2018, (tesis de pregrado, maestría)* <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3670>
- Constitución Política del Perú (1993), *Constitución Política del Perú*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0001/1-constitucion-politica-del-peru-1.pdf>
- Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>

- Delclós, J. (2018). *Ética en la investigación científica*. <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>
- Dirección de Defensa Pública Penal (2022) <https://www.gob.pe/13495-ministerio-de-justicia-y-derechos-humanos-direccion-de-defensa-publica-penal?token=DBj2x5t2ZXj07azMwWNR3jeqj5Db5YAh9MjdL6UH3pU>
- Decreto Legislativo N° 1407, (2018). *Decreto legislativo que fortalece el servicio de Defensa Pública*, Lima. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-fortalece-el-servicio-de-defensa-pub-decreto-legislativo-n-1407-1690481-3/#:~:text=El%20presente%20Decreto%20Legislativo%20tiene,la%20ley%20expresamente%20lo%20establece.>
- Decreto Supremo 009- 2019 JUS (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*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-adecua-el-reglamento-de-la-ley-n-29360-decreto-supremo-n-009-2019-jus-1748339-1/>
- Febres-Ramos RJ. Mercado-Rey MR. *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo– Perú*. *Rev. Fac. Med. Hum.* Julio 2020;20(3):397-403. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Gobba, R. M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179–197. <https://doi.org/10.1108/jhass-05-2020-0069>
- Hernández; Fernández y Baptista, (2018) *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill. 613p.
- Herrera-González, D., Ramírez-Martínez, G., y Rosas-Castro, J. (2017). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones*. Editorial Hess. <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wpcontent/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>
- Herrera (2019) *Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018 (tesis de pregrado, maestría)* <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=a2e36531-7c6e-4e2c-bb29>

270396ddd7b3%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056.60dc48629f3ec1cda0496f8c6d26cafe&db=edsair

King County Department of Public Defense - King County. (2022). King County.

Recuperado 2022, de <https://kingcounty>

La Simplificación Administrativa: un asunto complejo
(artículo) <file:///C:/Users/BIENVENIDA/Downloads/10303-Texto%20del%20art%C3%ADculo-40827-1-10-20140911.pdf>

López y Arenas. (2020), *“Gestión De La Calidad De Servicio Del Sector Público, Y Su Incidencia En La Satisfacción De Los Usuarios De Los Centros De Asistencia*

- Legal Gratuita De La Dirección General De Defensa Pública Y Acceso A La Justicia, Lima 2020*". (Tesis De Pregrado, Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Universidad San Martín de Porras, Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6595/lopez_cfc-arenas_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 29360 (2009). Ley del Servicio de defensa pública. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29360.pdf>
- Md. Amanullah, Mahamudul Hasan, & Md.Hafez. (2021b). *THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION: A CASE STUDY OF SELECTED PUBLIC LIBRARIES IN BANGLADESH*. *EPRAInternational Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*, 309–316. <https://doi.org/10.36713/epra6218>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022). <https://www.gob.pe/11894-ministerio-de-justicia-y-derechos-humanos-direccion-general-de-defensapublica-y-acceso-a-la-justicia>
- Navarro. (2018), "Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016", (tesis de pregrado, maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Universidad San Martín de Porras, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23626>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227- 232. <https://dx.doi.org/10.4067/S071795022017000100037>.
- O.E.C.D. (2021). *Administrative simplification and reducing burdens - OECD*. OECD. Recuperado 26 de julio de 2022, de <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/administrativesimplification-and-reducing-burdens.htm>
- Pratiwi, W. (2021). *Effect of Accounting Information Systems, System Quality and Service Quality on User Satisfaction of Mobile Banking-Based Applications*. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 04(05). <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i5-05>

- Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública (2021). <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). *Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries)*. *Administrative Sciences*, 11(1), 9. <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Public Defender. (2022). *County of Sonoma*. <https://sonomacounty.ca.gov/justice-services/public-defender>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Pruss, H., Sandys, M., & Walsh, S. M. (2021). “Listen, Hear my Side, Back Me up”: *What Clients Want from Public Defenders*. *Justice System Journal*, 43(1), 6–25. <https://doi.org/10.1080/0098261x.2021.2011496>
- Ravšelj, D, Tomaževič, N, Aristovnik, Aleksander & A, A. (2020, diciembre). *Zavod 14 | spletna stran*. https://zavod14.si/wpcontent/uploads/2020/12/Knji%C5%BEica_Challenge_s-and- Opportunities_A4_2.pdf. Recuperado 26 de julio de 2022, de <https://zavod14.si>
- Resolución Ministerial N° 0155-2022-JUS (2022). *Plan estratégico institucional 2021-2021, del Ministerio de Justicia y derechos Humanos*. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2993869-plan-estrategico-institucional-pei-2021-2026-ampliado-aprobado-con-resolucion-ministerial-n-0155-2022-jus>
- Resolución Directoral N° 219-2020-Jus/DGDPAJ (2020). *Resolución directoral emitida por la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia, aprueba los lineamientos para las actividades de supervisión al personal del servicio de defensa pública*. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/1462457-210-2020-jus-dgdpaj>
- Real Academia Española (2022). <https://www.rae.es/>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Editorial Málaga.
- Rojas, M. Jaimes, L. Valencia, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos*

de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11-26.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Secretaría de Gestión Pública (2022) <https://www.gob.pe/7029-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gestion-publica>

Silva, E. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario*, escuela de posgrado de la UNSM, 2020. [Tesis para Grado de Maestría]. Repositorio Universidad de Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_HE_JSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silveira, J. T., Fidalgo De Freitas, T., Fabião, G., & Assis Raimundo, M. (2022). *The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law*. *Administrative Sciences*, 12(1), 9. <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>

- Taherdoost, H. (2019, 29 marzo). *What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale.* SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3588604
- Torres, R. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Perú.* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>
- Travi, A., Occhetti, D., & Gambino, N. (2018). *Administrative Simplification As an Instrument for Coping with the Economic Crisis.* SpringerLink. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-72493-5_11?error=cookies_not_supported&code=5215db01-3da9-4651-be50-421967b0f409
- Vizcardo, J. (2017). *Obtenido de El Pueblo el diario:* <http://elpueblo.com.pe/noticia/opinion/la-defensa-publica-en-el-peru>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Molina (2016) la simplificación administrativa termino amplio consiste en eliminar carg administrativas o de otros procesos que tien lugar en el desarrollo de la actividad de l entidades vinculados a la prestación de servici SEGÚN LA REAL ACADEMIA ESPAÑO (2022), simplificar es hacer más sencillo, m fácil menos complicado algo.	APLICAR CUESTONARIO LIKERT DETERMINAR IDENTIFICAR SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPE DEFENSORIAL	LIKERT TOTALMENTE DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
				ELABORACIÓN DE CARATUL	
				ELABORACIÓN DE HOJA ESTRATEGIA	
				ELABORACION DE HOJA SEGUIMIENTO	
				LIBRO DE CASOS	
				ELABORACIÓN DE LIBRO CONSULTAS	
				FILE DE DOCUMENT REMITIDOS	
				FILE DE DOCUMENT RECIBIDOS	
				FILE DE INFORM MENSUALES	
				ELABORACIÓN DECLARACIÓN JURADA	
			FILE DE ESCRITOS VARIOS		
			CARGA FUNCIONAL	ABSOLUCIÓN DE CONSULTA	
				EJERCICIO EFICAZ OPORTUNO AL DERECHO LA DEFENSA	
				ELABORACIÓN DE ESCRITOS	

				UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	
				INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	
				SEGUIMIENTO DE CASOS	
				PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DEFENSA PÚBLICA	
				NÚMERO DE CASOS POR DEFENSOR	
			SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	
				REGISTRO DE DATOS PERSONALES	
				REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	
				REGISTRO DE ESTRATEGIA	
				REGISTRO DE DECLARACIONES JURADAS	
				REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	
				DILIGENCIAS LIBRES	
				REGISTRO DE ESCRITOS	
				REGISTRO DE CONSULTAS	

Variable II	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción usuario	Según Pratiwi (2021) La satisfacción al usuario es la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio prestado entendiéndose según REA (2022) a la satisfacción como el acto de satisfacer, que implica cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias.	APLICAR CUESTIONARIO PARA DETERMINAR SATISFACCIÓN USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN PERSONAL CAPACITADO	LIKERT TOTALMENTE DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI DESACUERDO (3) DE ACUERDO TOTALMENTE ACUERDO (5)
				PUNTUALIDAD.	
			Receptividad.	DISPONIBILIDAD.	
				PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	
				OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	
			Competencia.	HABILIDAD.	
				CONOCIMIENTOS.	
			Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	
			Cortesía.	AMABILIDAD.	
				FINEZA.	
				AMISTAD.	
			Comunicación.	ESCUCCHAR.	
				INFORMAR, FRECUENCIA COMUNICACIÓN	
				LENGUAJE ENTENDIBLE.	
Credibilidad.	HONESTIDAD.				
	LEALTAD.				
	DIGNIDAD.				
Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.				
	LIBRES DE DUDAS.				
	LIBRES DE APUROS.				
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.				
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL				

				USUARIO.
			Aspecto tangible servicio.	APARIENCIA PERSONAL.
				CONDICIONES DEL LUGAR.
				HERRAMIENTAS
				UTENSILIOS.
				EQUIPOS.
				PRIVACIDAD DEL USUARIO.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre simplificación administrativa del defensor publico penal la satisfacción del usuario	<p>OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital</p>	Existe relación significativa entre simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital Lambayeque	<p>SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PUBLICO PENAL</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque</p> <p>Población Censal (4) Todos los defensores públicos del área pen</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: no experimental-</p>	<p>Técnica: Encuesta-escala Likert</p> <p>Instrumento cuestionario</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital Establecer la relación existente entre la simplificación administrativa de un defensor publico penal las dimensiones de satisfacción del usuario en una dirección distrital</p>		<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>			

ANEXO 3: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM:

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

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Carga Administrativa						
1	¿Se encuentra de acuerdo con elaboración de la carpeta defensorial?					
2	¿considera que la elaboración de carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?					
3	¿Se encuentra de acuerdo con elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
4	¿Qué tan de acuerdo esta con elaboración de la hoja de estrategia?					
5	¿Se encuentra de acuerdo con elaboración de la hoja de seguimiento?					

6	¿usted está de acuerdo con elaboración del libro de casos?					
7	¿Se encuentra de acuerdo con elaboración del libro de consultas?					
8	¿Se encuentra de acuerdo con registro de documentos remitidos?					
9	¿usted esta de acuerdo con elaboración de la caratula de la carpe defensorial?					
10	¿Se encuentra de acuerdo con registro de documentos recibidos?					
11	¿Se encuentra de acuerdo con registro de informes mensuales?					
12	¿Se encuentra de acuerdo con elaboracion de declaración jurada?					
13	¿Se encuentra de acuerdo con registro de escritos varios?					
Dimensión 2: Carga funcional						
14	¿Se encuentra de acuerdo con número de casos asignados para cada defensor público?					
15	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna con ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?					
16	¿Se encuentra de acuerdo con elaboración de escritos varios?					
17	¿usted que tan de acuerdo está con uso de mecanismos de defensa e favor de los usuarios?					
18	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?					
19	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?					
20	¿usted está de acuerdo con participación de los defensores públicos en la difusión de los servicios de defensa pública?					
Dimensión 3: Soporte informático						

21	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?					
22	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en sistema informático?					
23	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales de usuario?					
24	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?					
25	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?					
26	¿Está de acuerdo con el registro de declaración jurada en el sistema informático?					
27	¿Qué tan de acuerdo está con el registro de notificaciones resoluciones?					
28	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?					
29	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?					
30	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM

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

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

Ítem	Dimensiones	Escala				
	Confiabilidad	1	2	3	4	5
1	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente					
2	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.					
3	El personal llega puntualmente al establecimiento.					
Ítem	Receptividad					
4	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.					
5	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.					

6	En la institución los documentos son entregados con prontitud.					
Ítem	Competencia					
7	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones					
8	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.					
9	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.					
Ítem	Accesibilidad					
10	La institución brinda información precisa en cuanto requiero.					
11	La institución brinda sin ninguna dificultad la información requerida.					
12	Estoy satisfecho con la información brindada acerca del proceso a seguir.					
Ítem	Cortesía					
13	El personal es amable.					
14	Los colaboradores de la institución brindan los servicios de la mejor manera					
15	El personal se muestra atento					
Ítem	Comunicación					
16	El personal escucha toda la audiencia.					
17	El personal informa rápidamente los resultados efectuados en cada proceso, comunicándolos frecuentemente con el usuario					
18	Los colaboradores se expresan con precisión.					
Ítem	Credibilidad					
19	El personal es honesto en cada proceso de los servicios de defensa pública.					
20	El personal se mantiene leal a sus principios.					
21	El colaborador es digno de mantener su puesto dentro de la institución.					

Ítem	Seguridad					
22	La solución de los conflictos brinda seguridad.					
23	Me siento seguro dentro de la institución.					
24	El personal despeja las dudas oportunamente.					
Ítem	Entender y conocer al usuario					
25	El personal conoce las necesidades del usuario					
26	El personal es empático con el sufrimiento del usuario.					
27	El personal analiza los escenarios en que se efectúan problemas a resolver.					
Ítem	Aspecto tangible del servicio					
28	La institución cuenta con tecnología actualizada					
29	La información es privada y no existe filtración de datos a agentes externos.					
30	El personal posee herramientas que facilitan accesibilidad del servicio					

RESULTADOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	59

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	30

Dimensión Carga Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	4	8,9	8,9	8,9
Regular	22	48,9	48,9	57,8
Buena	16	35,6	35,6	93,3
Optima	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Dimensión Carga Funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	2,2	2,2	2,2
Regular	14	31,1	31,1	33,3
Buena	24	53,3	53,3	86,7
Optima	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Dimensión Soporte Informático

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	3	6,7	6,7	6,7
Regular	19	42,2	42,2	48,9
Buena	20	44,4	44,4	93,3
Optima	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

VALIDACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Chiclayo, 10 julio del 2022.

Señor (a)

Mag. Jose Augusto Jesus Chavesta Atoche

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Kely Yanet tarrillo Saldaña. DNI. 42976410

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

5.2 Estructura detallada

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.



VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	2
		ELABORACIÓN DE CARATULA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	1
		LIBRO DE CASOS	1
		ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS	1
		FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS	1
		FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	1
		FILE DE INFORMES MENSUALES	1
		ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	1
		FILE DE ESCRITOS VARIOS	1
		ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	1
		CARGA FUNCIONAL	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA
	ELABORACIÓN DE ESCRITOS		1
	UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA		1
	INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO		1
	SEGUIMIENTO DE CASOS		1
	PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA		1
	NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR		1
	SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	2
		REGISTRO DE DATOS PERSONALES	1
		REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	1
		REGISTRO DE ESTRATEGIA	1
		REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	1
		REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	1
		DILIGENCIAS LIBRES	1
	REGISTRO DE ESCRITOS	1	
	REGISTRO DE CONSULTAS	1	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(Simplificación Administrativa)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Carga Administrativa						
1	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?					
2	¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?					
3	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
4	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?					
5	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?					
6	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?					
7	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?					

8	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?					
9	¿usted está de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
10	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?					
11	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?					
12	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?					
13	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?					
Dimensión 2: Carga funcional						
14	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?					
15	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?					
16	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?					
17	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?					
18	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?					
19	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?					
20	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?					
Dimensión 3: Soporte informático						
21	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?					
22	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?					
23	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?					
24	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?					
25	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?					



26	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?					
27	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?					
28	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?					
29	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?					
30	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal		

7

Anexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	SEGÚN LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2022), simplificar es hacer más sencillo, más fácil menos complicado algo. Por lo que la simplificación administrativa en termino amplio consiste en eliminar cargas administrativas o de otros procesos que tienen lugar en el desarrollo de la actividad de las entidades vinculados a la prestación de servicios. Molina (2016)	APLICAR EL CUESTIONARIO DE LIKERT PARA DETERMINAR COMO IDENTIFICAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL ELABORACIÓN DE CARATULA ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO LIBRO DE CASOS ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS FILE DE INFORMES MENSUALES ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA FILE DE ESCRITOS VARIOS	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			CARGA FUNCIONAL	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA ELABORACIÓN DE ESCRITOS UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE	

8

				DEFENSA INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO
				SEGUIMIENTO DE CASOS
				PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA
				NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR
			SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS
				REGISTRO DE DATOS PERSONALES
				REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO
				REGISTRO DE ESTRATEGIA
				REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA
				REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES
				DILIGENCIAS LIBRES
				REGISTRO DE ESCRITOS
				REGISTRO DE CONSULTAS

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES	Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ELABORACIÓN DE CARATULA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		LIBRO DE CASOS	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ELABORACIÓN DE LIBRO CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
FILE DOCUMENTOS REMITIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

CARGA FUNCIONAL	FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?	X	X	X	X	
	FILE DE INFORMES MENSUALES	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?	X	X	X	X	
	FILE DE ESCRITOS VARIOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?	X	X	X	X	
	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE ESCRITOS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?	X	X	X	X	
	UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?	X	X	X	X	
	INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?	X	X	X	X	
	SEGUIMIENTO DE CASOS	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?	X	X	X	X	
	PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?	X	X	X	X	
	NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?	X	X	X	X
¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?			X	X	X	X	

EXPERTO	REGISTRO DE DATOS PERSONALES	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESTRATEGIA	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?	X	X	X	X	
	DILIGENCIAS LIBRES	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESCRITOS	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE CONSULTAS	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?	X	X	X	X	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

3. TESISISTA:

Br.: Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 julio de 2022.

 Firma/43841817 EXPERTO	 HUELLA
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Chiclayo, 10 de julio del 2022.

Señor (a)

Mag. Jose Augusto Jesus Chavesta Atoche

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

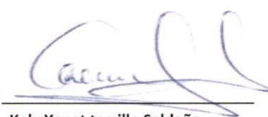
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Kely Yanet tarrillo Saldaña.

DNI. 42976410



ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la satisfacción del usuario de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 10 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

5.2 Estructura detallada

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.



Variable II	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Satisfacción del usuario	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO	1
		PUNTUALIDAD.	2
	Receptividad.	DISPONIBILIDAD.	1
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	1
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	1
	Competencia.	HABILIDAD.	1
		CONOCIMIENTOS.	2
	Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	3
	Cortesía.	AMABILIDAD.	1
		FINEZA.	1
		AMISTAD.	1
	Comunicación.	ESCUCHAR.	1
		INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	1
		LENGUAJE ENTENDIBLE.	1
	Credibilidad.	HONESTIDAD.	1
		LEALTAD.	1
		DIGNIDAD.	1
	Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	1
		LIBRES DE DUDAS.	1
		LIBRES DE APUROS.	1
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	1	
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	2	
Aspecto tangible del servicio.	CONDICIONES DEL LUGAR.	1	
	HERRAMIENTAS, UTENSILLOS, EQUIPOS	1	
	PRIVACIDAD DEL USUARIO	1	

nexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(satisfacción del usuario)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

Ítem	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente					
2	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.					
3	El personal llega puntualmente al establecimiento.					
	Receptividad					
4	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.					
5	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.					
6	En la institución los documentos son entregados con prontitud.					
	Competencia					
7	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones					
8	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.					
9	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.					
	Accesibilidad					
10	La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.					

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

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital.	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal		

6

nexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción al usuario percepción subjetiva del usuario respecto a calidad del servicio prestado entendiéndose según la Real Academia Española (2022) a la satisfacción como el acto de satisfacer, que implica cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias	APLICAR EL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO PUNTUALIDAD. DISPONIBILIDAD.	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			Receptividad.	PRONTITUD DE LOS TRABAJOS OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	
			Competencia.	HABILIDAD. CONOCIMIENTOS.	
			Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	
			Cortesía.	AMABILIDAD. FINEZA.	
			Comunicación.	AMISTAD. ESCUCHAR. INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN LENGUAJE ENTENDIBLE.	
			Credibilidad.	HONESTIDAD. LEALTAD. DIGNIDAD.	
			Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO. LIBRES DE DUDAS. LIBRES DE APUROS.	
			Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO. CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	
			Aspecto tangible del servicio.	CONDICIONES DEL LUGAR. HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS PRIVACIDAD DEL USUARIO.	

7

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES	Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN PERSONAL	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente	✓		✓		✓		✓				
		PUNTUALIDAD.	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.	✓		✓		✓		✓				
			El personal llega puntualmente al establecimiento.	✓		✓		✓		✓				
	Receptividad	DISPONIBILIDAD.	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.	✓		✓		✓		✓				
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.	✓		✓		✓		✓				
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	En la institución los documentos son entregados con prontitud.	✓		✓		✓		✓				
	Competencia.	HABILIDAD.	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		✓				
		CONOCIMIENTOS.	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.	✓		✓		✓		✓				
	Accesibilidad.			El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓			
				La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.	✓		✓		✓		✓			
		FACILIDAD A LOS SERVICIOS		La institución brinda sin ninguna dificultad la información requerida.	✓		✓		✓		✓			
				Estoy satisfecho con la información brindada acerca del proceso a seguir.	✓		✓		✓		✓			
	AMABILIDAD.	El personal es amable.	✓		✓		✓		✓					

Cortesía.	FINEZA.	Los colaboradores de la institución brindan los servicios de la mejor manera	✓		✓		✓		✓			
	AMISTAD.	El personal se muestra atento	✓		✓		✓		✓			
Comunicación.	ESCUCHAR.	El personal escucha toda la audiencia.	✓		✓		✓		✓			
	INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	El personal informa rápidamente los resultados efectuados en cada proceso, comunicándose frecuentemente con el usuario	✓		✓		✓		✓			
	LENGUAJE ENTENDIBLE.	Los colaboradores se expresan con precisión.	✓		✓		✓		✓			
Credibilidad.	HONESTIDAD.	El personal es honesto en cada proceso de los servicios de defensa pública.	✓		✓		✓		✓			
	LEALTAD.	El personal se mantiene leal a sus principios.	✓		✓		✓		✓			
	DIGNIDAD.	El colaborador es digno de mantener su puesto dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	La solución de los conflictos brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE DUDAS.	Me siento seguro dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE APUROS.	El personal despeja las dudas oportunamente.	✓		✓		✓		✓			
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	El personal es empático con el sufrimiento del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	El personal conoce las necesidades del usuario	✓		✓		✓		✓			
		El personal analiza los escenarios en que se efectúan los problemas a resolver.	✓		✓		✓		✓			
	CONDICIONES DEL LUGAR.	La institución cuenta con tecnología actualizada	✓		✓		✓		✓			
	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS	El personal posee herramientas que facilitan la accesibilidad del servicio	✓		✓		✓		✓			
	PRIVACIDAD DEL USUARIO.	La información es privada y no existe filtración de datos a agentes externos.	✓		✓		✓		✓			

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISISTA:

Br. : Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 10 de julio del 2022.

 Firma/DNI 43841817 EXPERTO	 HUELLA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario para medir la simplificación administrativa**

Chiclayo, 10 julio del 2022.

Señor (a)

Mag. María Luisa Ramírez Cabanillas

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Kely Yhnet tarrillo Saldaña.
DNI. 42976410

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

5.2 Estructura detallada

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.



VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	2
		ELABORACIÓN DE CARATULA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	1
		LIBRO DE CASOS	1
		ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS	1
		FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS	1
		FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	1
		FILE DE INFORMES MENSUALES	1
		ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	1
		FILE DE ESCRITOS VARIOS	1
		ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	1
		CARGA FUNCIONAL	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA
	ELABORACIÓN DE ESCRITOS		1
	UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA		1
	INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO		1
	SEGUIMIENTO DE CASOS		1
	PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA		1
	NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR		1
	SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	2
		REGISTRO DE DATOS PERSONALES	1
		REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	1
		REGISTRO DE ESTRATEGIA	1
		REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	1
		REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	1
		DILIGENCIAS LIBRES	1
	REGISTRO DE ESCRITOS	1	
	REGISTRO DE CONSULTAS	1	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(Simplificación Administrativa)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Carga Administrativa						
1	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?					
2	¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?					
3	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
4	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?					
5	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?					
6	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?					
7	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?					

8	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?					
9	¿usted está de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
10	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?					
11	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?					
12	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?					
13	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?					
Dimensión 2: Carga funcional						
14	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?					
15	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?					
16	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?					
17	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?					
18	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?					
19	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?					
20	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?					
Dimensión 3: Soporte informático						
21	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?					
22	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?					
23	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?					
24	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?					
25	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?					



26	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?					
27	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?					
28	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?					
29	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?					
30	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal		

7

Anexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	SEGÚN LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2022), simplificar es hacer más sencillo, más fácil menos complicado algo. Por lo que la simplificación administrativa en termino amplio consiste en eliminar cargas administrativas o de otros procesos que tienen lugar en el desarrollo de la actividad de las entidades vinculados a la prestación de servicios. Molina (2016)	APLICAR EL CUESTIONARIO DE LIKERT PARA DETERMINAR COMO IDENTIFICAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL ELABORACIÓN DE CARATULA ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO LIBRO DE CASOS ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS FILE DE INFORMES MENSUALES ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA FILE DE ESCRITOS VARIOS	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			CARGA FUNCIONAL	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA ELABORACIÓN DE ESCRITOS UTILIZACIÓN DE MECANISMOS	

8

				DEFENSA INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO
				SEGUIMIENTO DE CASOS
				PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA
				NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR
			SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS
				REGISTRO DE DATOS PERSONALES
				REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO
				REGISTRO DE ESTRATEGIA
				REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA
				REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES
				DILIGENCIAS LIBRES
				REGISTRO DE ESCRITOS
				REGISTRO DE CONSULTAS

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE CARATULA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		LIBRO DE CASOS	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE LIBRO CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FILE DOCUMENTOS REMITIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

CARGA FUNCIONAL	FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?	X	X	X	X	
	FILE DE INFORMES MENSUALES	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?	X	X	X	X	
	FILE DE ESCRITOS VARIOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?	X	X	X	X	
	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE ESCRITOS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?	X	X	X	X	
	UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?	X	X	X	X	
	INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?	X	X	X	X	
	SEGUIMIENTO DE CASOS	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?	X	X	X	X	
SOPORTE INFORMÁTICO	PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?	X	X	X	X	
	NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	INGRESO DE CASOS NUEVOS	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?	X	X	X	X	
		¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?	X	X	X	X	

EXPERTO	REGISTRO DE DATOS PERSONALES	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESTRATEGIA	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?	X	X	X	X	
	DILIGENCIAS LIBRES	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESCRITOS	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE CONSULTAS	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?	X	X	X	X	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

3. TESISISTA:

Br.: Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 julio de 2022.

 Firma/19333109 EXPERTO	 HUELLA
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario para medir la satisfacción del usuario**

Chiclayo, 10 de julio del 2022.

Señor (a)

Mag. María Luisa Ramirez Cabanillas

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma 
Kely Yanet Carrillo Saldana.
DNI. 42976410



ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la satisfacción del usuario de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 10 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

5.2 Estructura detallada

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable II	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Satisfacción del usuario	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO	1
		PUNTUALIDAD.	2
	Receptividad.	DISPONIBILIDAD.	1
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	1
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	1
	Competencia.	HABILIDAD.	1
		CONOCIMIENTOS.	2
	Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	3
	Cortesía.	AMABILIDAD.	1
		FINEZA.	1
		AMISTAD.	1
	Comunicación.	ESCUCHAR.	1
		INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	1
		LENGUAJE ENTENDIBLE.	1
	Credibilidad.	HONESTIDAD.	1
		LEALTAD.	1
		DIGNIDAD.	1
	Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	1
		LIBRES DE DUDAS.	1
		LIBRES DE APUROS.	1
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	1	
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	2	
Aspecto tangible del servicio.	CONDICIONES DEL LUGAR.	1	
	HERRAMIENTAS, UTENSILLOS, EQUIPOS	1	
	PRIVACIDAD DEL USUARIO	1	



nexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(satisfacción del usuario)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

Ítem	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente					
2	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.					
3	El personal llega puntualmente al establecimiento.					
	Receptividad					
4	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.					
5	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.					
6	En la institución los documentos son entregados con prontitud.					
	Competencia					
7	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones					
8	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.					
9	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.					
	Accesibilidad					
10	La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.					

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

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital.	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal		

6

nexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción al usuario percepción subjetiva del usuario respecto a calidad del servicio prestado entendiéndose según la Real Academia Española (2022) a la satisfacción como el acto de satisfacer, que implica cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias	APLICAR EL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confiability.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO PUNTUALIDAD. DISPONIBILIDAD.	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			Receptividad.	PRONTITUD DE LOS TRABAJOS OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	
			Competencia.	HABILIDAD. CONOCIMIENTOS.	
			Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS. AMABILIDAD.	
			Cortesía.	FINEZA. AMISTAD.	
			Comunicación.	ESCUCHAR. INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN LENGUAJE ENTENDIBLE.	
			Credibilidad.	HONESTIDAD. LEALTAD. DIGNIDAD.	
			Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO. LIBRES DE DUDAS. LIBRES DE APUROS.	
			Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO. CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO. CONDICIONES DEL LUGAR.	
			Aspecto tangible del servicio.	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS PRIVACIDAD DEL USUARIO.	

7

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES	Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN PERSONAL	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente	✓		✓		✓		✓				
		PUNTUALIDAD.	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.	✓		✓		✓		✓				
			El personal llega puntualmente al establecimiento.	✓		✓		✓		✓				
	Receptividad	DISPONIBILIDAD.	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.	✓		✓		✓		✓				
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.	✓		✓		✓		✓				
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	En la institución los documentos son entregados con prontitud.	✓		✓		✓		✓				
	Competencia.	HABILIDAD.	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		✓				
		CONOCIMIENTOS.	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.	✓		✓		✓		✓				
	Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓				
			La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.	✓		✓		✓		✓				
		La institución brinda sin ninguna dificultad la información requerida.	✓		✓		✓		✓					
		Estoy satisfecho con la información brindada acerca del proceso a seguir.	✓		✓		✓		✓					
AMABILIDAD.	El personal es amable.	✓		✓		✓		✓						

Cortesía.	FINEZA.	Los colaboradores de la institución brindan los servicios de la mejor manera	✓		✓		✓		✓			
	AMISTAD.	El personal se muestra atento	✓		✓		✓		✓			
Comunicación.	ESCUCHAR.	El personal escucha toda la audiencia.	✓		✓		✓		✓			
	INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	El personal informa rápidamente los resultados efectuados en cada proceso, comunicándose frecuentemente con el usuario	✓		✓		✓		✓			
	LENGUAJE ENTENDIBLE.	Los colaboradores se expresan con precisión.	✓		✓		✓		✓			
Credibilidad.	HONESTIDAD.	El personal es honesto en cada proceso de los servicios de defensa pública.	✓		✓		✓		✓			
	LEALTAD.	El personal se mantiene leal a sus principios.	✓		✓		✓		✓			
	DIGNIDAD.	El colaborador es digno de mantener su puesto dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	La solución de los conflictos brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE DUDAS.	Me siento seguro dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE APUROS.	El personal despeja las dudas oportunamente.	✓		✓		✓		✓			
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	El personal es empático con el sufrimiento del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	El personal conoce las necesidades del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONDICIONES DEL LUGAR.	El personal analiza los escenarios en que se efectúan los problemas a resolver.	✓		✓		✓		✓			
	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS	La institución cuenta con tecnología actualizada	✓		✓		✓		✓			
	PRIVACIDAD DEL USUARIO.	El personal posee herramientas que facilitan la accesibilidad del servicio	✓		✓		✓		✓			
		La información es privada y no existe filtración de datos a agentes externos.	✓		✓		✓		✓			

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISTA:

Br. : Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 de julio del 2022.

 Firma/DNI 19333109 EXPERTO	 HUELLA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Chiclayo, 10 julio del 2022.

Señor (a)

Mag. Deniza Paola Reupo Mechan

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma


Kely Yanet tarjillo Saldaña. DNI. 42976410

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

5.2 Estructura detallada

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	2
		ELABORACIÓN DE CARATULA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	1
		LIBRO DE CASOS	1
		ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS	1
		FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS	1
		FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	1
		FILE DE INFORMES MENSUALES	1
		ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	1
		FILE DE ESCRITOS VARIOS	1
		ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	1
	CARGA FUNCIONAL	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA	1
		ELABORACIÓN DE ESCRITOS	1
		UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	1
		INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	1
		SEGUIMIENTO DE CASOS	1
		PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA	1
		NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR	1
	SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	2
		REGISTRO DE DATOS PERSONALES	1
		REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	1
		REGISTRO DE ESTRATEGIA	1
		REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	1
		REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	1
		DILIGENCIAS LIBRES	1
		REGISTRO DE ESCRITOS	1
REGISTRO DE CONSULTAS	1		

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(Simplificación Administrativa)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Carga Administrativa						
1	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?					
2	¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?					
3	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
4	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?					
5	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?					
6	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?					
7	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?					

8	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?					
9	¿usted está de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
10	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?					
11	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?					
12	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?					
13	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?					
Dimensión 2: Carga funcional						
14	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?					
15	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?					
16	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?					
17	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?					
18	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?					
19	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?					
20	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?					
Dimensión 3: Soporte informático						
21	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?					
22	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?					
23	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?					
24	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?					
25	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?					



26	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?					
27	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?					
28	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?					
29	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?					
30	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal		

7

Anexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	SEGÚN LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2022), simplificar es hacer más sencillo, más fácil menos complicado algo. Por lo que la simplificación administrativa en termino amplio consiste en eliminar cargas administrativas o de otros procesos que tienen lugar en el desarrollo de la actividad de las entidades vinculados a la prestación de servicios. Molina (2016)	APLICAR EL CUESTIONARIO DE LIKERT PARA DETERMINAR COMO IDENTIFICAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL ELABORACIÓN DE CARATULA ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO LIBRO DE CASOS ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS FILE DE INFORMES MENSUALES ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA FILE DE ESCRITOS VARIOS	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			CARGA FUNCIONAL	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA ELABORACIÓN DE ESCRITOS UTILIZACIÓN DE MECANISMOS	

8

				DEFENSA INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO
				SEGUIMIENTO DE CASOS
				PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA
				NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR
			SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS
				REGISTRO DE DATOS PERSONALES
				REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO
				REGISTRO DE ESTRATEGIA
				REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA
				REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES
				DILIGENCIAS LIBRES
				REGISTRO DE ESCRITOS
				REGISTRO DE CONSULTAS

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE CARATULA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		LIBRO DE CASOS	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ELABORACIÓN DE LIBRO CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FILE DOCUMENTOS REMITIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

CARGA FUNCIONAL	FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?	X	X	X	X	
	FILE DE INFORMES MENSUALES	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?	X	X	X	X	
	FILE DE ESCRITOS VARIOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?	X	X	X	X	
	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE ESCRITOS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?	X	X	X	X	
	UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?	X	X	X	X	
	INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?	X	X	X	X	
	SEGUIMIENTO DE CASOS	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?	X	X	X	X	
SOPORTE INFORMÁTICO	PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?	X	X	X	X	
	NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	INGRESO DE CASOS NUEVOS	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?	X	X	X	X	
		¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?	X	X	X	X	

EXPERTO	REGISTRO DE DATOS PERSONALES	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESTRATEGIA	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?	X	X	X	X	
	DILIGENCIAS LIBRES	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESCRITOS	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE CONSULTAS	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?	X	X	X	X	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

3. TESISTA:

Br.: Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 julio de 2022.

 Firma/16520899 EXPERTO	 HUELLA
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Chiclayo, 10 de julio del 2022.

Señor (a)

Mag. Deniza Paola Reupo Mechan

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


Firma _____
Kely Yanet tarrillo Saldaña.
DNI. 42976410



ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la satisfacción del usuario de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 10 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

5.2 Estructura detallada

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable II	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Satisfacción del usuario	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO	1
		PUNTUALIDAD.	2
	Receptividad.	DISPONIBILIDAD.	1
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	1
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	1
	Competencia.	HABILIDAD.	1
		CONOCIMIENTOS.	2
	Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	3
	Cortesía.	AMABILIDAD.	1
		FINEZA.	1
		AMISTAD.	1
	Comunicación.	ESCUCHAR.	1
		INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	1
		LENGUAJE ENTENDIBLE.	1
	Credibilidad.	HONESTIDAD.	1
		LEALTAD.	1
		DIGNIDAD.	1
	Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	1
		LIBRES DE DUDAS.	1
		LIBRES DE APUROS.	1
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	1	
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	2	
Aspecto tangible del servicio.	CONDICIONES DEL LUGAR.	1	
	HERRAMIENTAS, UTENSILLOS, EQUIPOS	1	
	PRIVACIDAD DEL USUARIO	1	



nexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(satisfacción del usuario)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

Ítem	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente					
2	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.					
3	El personal llega puntualmente al establecimiento.					
	Receptividad					
4	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.					
5	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.					
6	En la institución los documentos son entregados con prontitud.					
	Competencia					
7	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones					
8	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.					
9	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.					
	Accesibilidad					
10	La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.					

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

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL SATISFACCIÓN DEL USUARIO	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario

6

nexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción al usuario percepción subjetiva del usuario respecto a calidad del servicio prestado entendiéndose según la Real Academia Española (2022) a la satisfacción como el acto de satisfacer, que implica cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias	APLICAR EL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO PUNTUALIDAD. DISPONIBILIDAD.	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			Receptividad.	PRONTITUD DE LOS TRABAJOS OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	
			Competencia.	HABILIDAD. CONOCIMIENTOS.	
			Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	
			Cortesía.	AMABILIDAD. FINEZA.	
			Comunicación.	AMISTAD. ESCUCCHAR. INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN LENGUAJE ENTENDIBLE.	
			Credibilidad.	HONESTIDAD. LEALTAD. DIGNIDAD.	
			Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO. LIBRES DE DUDAS. LIBRES DE APUROS.	
			Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO. CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO. CONDICIONES DEL LUGAR.	
			Aspecto tangible del servicio.	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS PRIVACIDAD DEL USUARIO.	

7

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES	Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN PERSONAL	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente	✓		✓		✓		✓				
		PUNTUALIDAD.	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.	✓		✓		✓		✓				
			El personal llega puntualmente al establecimiento.	✓		✓		✓		✓				
	Receptividad	DISPONIBILIDAD.	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.	✓		✓		✓		✓				
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.	✓		✓		✓		✓				
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	En la institución los documentos son entregados con prontitud.	✓		✓		✓		✓				
	Competencia.	HABILIDAD.	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		✓				
		CONOCIMIENTOS.	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.	✓		✓		✓		✓				
	Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓				
			La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.	✓		✓		✓		✓				
		La institución brinda sin ninguna dificultad la información requerida.	✓		✓		✓		✓					
		Estoy satisfecho con la información brindada acerca del proceso a seguir.	✓		✓		✓		✓					
AMABILIDAD.	El personal es amable.	✓		✓		✓		✓						

Cortesía.	FINEZA.	Los colaboradores de la institución brindan los servicios de la mejor manera	✓		✓		✓		✓			
	AMISTAD.	El personal se muestra atento	✓		✓		✓		✓			
Comunicación.	ESCUCHAR.	El personal escucha toda la audiencia.	✓		✓		✓		✓			
	INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	El personal informa rápidamente los resultados efectuados en cada proceso, comunicándose frecuentemente con el usuario	✓		✓		✓		✓			
	LENGUAJE ENTENDIBLE.	Los colaboradores se expresan con precisión.	✓		✓		✓		✓			
Credibilidad.	HONESTIDAD.	El personal es honesto en cada proceso de los servicios de defensa pública.	✓		✓		✓		✓			
	LEALTAD.	El personal se mantiene leal a sus principios.	✓		✓		✓		✓			
	DIGNIDAD.	El colaborador es digno de mantener su puesto dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	La solución de los conflictos brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE DUDAS.	Me siento seguro dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE APUROS.	El personal despeja las dudas oportunamente.	✓		✓		✓		✓			
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	El personal es empático con el sufrimiento del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	El personal conoce las necesidades del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONDICIONES DEL LUGAR.	El personal analiza los escenarios en que se efectúan los problemas a resolver.	✓		✓		✓		✓			
	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS	La institución cuenta con tecnología actualizada	✓		✓		✓		✓			
	PRIVACIDAD DEL USUARIO.	El personal posee herramientas que facilitan la accesibilidad del servicio	✓		✓		✓		✓			
		La información es privada y no existe filtración de datos a agentes externos.	✓		✓		✓		✓			

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISISTA:

Br. : Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 de julio del 2022.

 Firma/DNI 16520699 EXPERTO	 HUELLA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Chiclayo, 10 julio del 2022.

Señor (a)

Dr. Martin Tonino Cruzado Portal

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma 
Kely Yanet Tarrillo Saldaña
DNI. 42976410

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la simplificación administrativa de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Simplificación Administrativa**

5.2 Estructura detallada

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	2
		ELABORACIÓN DE CARATULA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	1
		ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	1
		LIBRO DE CASOS	1
		ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS	1
		FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS	1
		FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	1
		FILE DE INFORMES MENSUALES	1
		ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	1
		FILE DE ESCRITOS VARIOS	1
		ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	1
	CARGA FUNCIONAL	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA	1
		ELABORACIÓN DE ESCRITOS	1
		UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	1
		INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	1
		SEGUIMIENTO DE CASOS	1
		PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA	1
		NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR	1
	SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	2
		REGISTRO DE DATOS PERSONALES	1
		REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	1
		REGISTRO DE ESTRATEGIA	1
		REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	1
		REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	1
		DILIGENCIAS LIBRES	1
		REGISTRO DE ESCRITOS	1
	REGISTRO DE CONSULTAS	1	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(Simplificación Administrativa)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Carga Administrativa						
1	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?					
2	¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?					
3	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
4	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?					
5	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?					
6	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?					
7	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?					

8	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?					
9	¿usted está de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?					
10	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?					
11	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?					
12	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?					
13	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?					
Dimensión 2: Carga funcional						
14	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?					
15	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?					
16	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?					
17	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?					
18	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?					
19	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?					
20	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?					
Dimensión 3: Soporte informático						
21	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?					
22	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?					
23	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?					
24	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?					
25	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?					



26	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?					
27	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?					
28	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?					
29	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?					
30	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal			

7

Anexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	SEGÚN LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2022), simplificar es hacer más sencillo, más fácil menos complicado algo. Por lo que la simplificación administrativa en termino amplio consiste en eliminar cargas administrativas o de otros procesos que tienen lugar en el desarrollo de la actividad de las entidades vinculados a la prestación de servicios. Molina (2016)	APLICAR EL CUESTIONARIO DE LIKERT PARA DETERMINAR COMO IDENTIFICAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL ELABORACIÓN DE CARATULA ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO LIBRO DE CASOS ELABORACIÓN DE LIBRO DE CONSULTAS FILE DE DOCUMENTOS REMITIDOS FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS FILE DE INFORMES MENSUALES ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA FILE DE ESCRITOS VARIOS	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			CARGA FUNCIONAL	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA ELABORACIÓN DE ESCRITOS UTILIZACIÓN DE MECANISMOS	

8

				DEFENSA
				INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO
				SEGUIMIENTO DE CASOS
				PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA
				NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR
			SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS
				REGISTRO DE DATOS PERSONALES
				REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO
				REGISTRO DE ESTRATEGIA
				REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA
				REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES
				DILIGENCIAS LIBRES
				REGISTRO DE ESCRITOS
				REGISTRO DE CONSULTAS

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	CARGA ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DE CARPETA DEFENSORIAL	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿considera que la elaboración de la carpeta defensorial: ¿caratula, hoja de estrategia, hoja de seguimiento, distrae la labor principal del defensor público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			ELABORACIÓN DE CARATULA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la caratula de la carpeta defensorial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ELABORACIÓN DE HOJA DE ESTRATEGIA	¿Qué tan de acuerdo esta con la elaboración de la hoja de estrategia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ELABORACIÓN DE HOJA DE SEGUIMIENTO	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de la hoja de seguimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			LIBRO DE CASOS	¿usted está de acuerdo con la elaboración del libro de casos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ELABORACIÓN DE LIBRO CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración del libro de consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FILE DOCUMENTOS REMITIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos remitidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

CARGA FUNCIONAL	FILE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de documentos recibidos?	X	X	X	X	
	FILE DE INFORMES MENSUALES	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de informes mensuales?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de declaración jurada?	X	X	X	X	
	FILE DE ESCRITOS VARIOS	¿Se encuentra de acuerdo con el registro de escritos varios?	X	X	X	X	
	ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	EJERCICIO EFICAZ Y OPORTUNO AL DERECHO DE LA DEFENSA	¿usted considera que realiza una defensa eficaz y oportuna como ejercicio del derecho a la defensa de los patrocinados?	X	X	X	X	
	ELABORACIÓN DE ESCRITOS	¿Se encuentra de acuerdo con la elaboración de escritos varios?	X	X	X	X	
	UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DEFENSA	¿usted que tan de acuerdo está con el uso de mecanismos de defensa en favor de los usuarios?	X	X	X	X	
	INFORMAR PERMANENTEMENTE A LOS PATROCINADOS SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL PROCESO	¿usted considera que informa permanente a los patrocinados sobre las circunstancias del proceso?	X	X	X	X	
	SEGUIMIENTO DE CASOS	¿usted considera que realiza de manera continua seguimiento a los casos?	X	X	X	X	
	PARTICIPAR EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DEFENSA PÚBLICA	¿usted está de acuerdo con la participación de los defensores público en la difusión de los servicios de la defensa pública?	X	X	X	X	
	NUMERO DE CASOS POR DEFENSOR	¿Se encuentra de acuerdo con el número de casos asignados para cada defensor público?	X	X	X	X	
	SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESO DE CASOS NUEVOS	¿Qué tan de acuerdo se encuentra con el soporte informático para la atención de casos?	X	X	X	X
		¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de casos nuevos en el sistema informático?	X	X	X	X	

EXPERTO	REGISTRO DE DATOS PERSONALES	¿Está de acuerdo con el procedimiento para el registro de datos personales del usuario?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DILIGENCIAS POR CASO	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias realizadas por caso?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESTRATEGIA	¿Está de acuerdo con el registro de estrategia de defensa en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE DECLARACIÓN JURADA	¿Está de acuerdo con el registro de la declaración jurada en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE NOTIFICACIONES, RESOLUCIONES	¿Qué tan de acuerdo esta con el registro de notificaciones y resoluciones?	X	X	X	X	
	DILIGENCIAS LIBRES	¿Está de acuerdo con el registro de diligencias libres en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE ESCRITOS	¿Está de acuerdo con el registro de escritos varios en el sistema informático?	X	X	X	X	
	REGISTRO DE CONSULTAS	¿Está de acuerdo con el registro de consultas en el sistema informático?	X	X	X	X	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público penal en una Dirección Distrital de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

3. TESISISTA:

Br.: Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

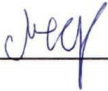

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 julio de 2022.

<p> Firma/41555805 EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Chiclayo, 10 de julio del 2022.

Señor (a)

Dr. Martin Tonino Cruzado Portal

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Kely Yang Tarrillo Saldaña.
DNI. 42976410



ANEXO 1. INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

2. Autor original:

Br. Kely Yanet Tarrillo Saldaña

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la satisfacción del usuario de los trabajadores públicos en una dirección de la defensa pública de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 10 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 41 trabajadores donde se desarrollará la investigación.

5. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la **Satisfacción del Usuario**

5.2 Estructura detallada

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.



Variable II	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Satisfacción del usuario	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO	1
		PUNTUALIDAD.	2
	Receptividad.	DISPONIBILIDAD.	1
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	1
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	1
	Competencia.	HABILIDAD.	1
		CONOCIMIENTOS.	2
	Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS.	3
	Cortesía.	AMABILIDAD.	1
		FINEZA.	1
		AMISTAD.	1
	Comunicación.	ESCUCHAR.	1
		INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	1
		LENGUAJE ENTENDIBLE.	1
	Credibilidad.	HONESTIDAD.	1
		LEALTAD.	1
		DIGNIDAD.	1
	Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	1
		LIBRES DE DUDAS.	1
		LIBRES DE APUROS.	1
	Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	1
CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.		2	
Aspecto tangible del servicio.	CONDICIONES DEL LUGAR.	1	
	HERRAMIENTAS, UTENSILLOS, EQUIPOS	1	
	PRIVACIDAD DEL USUARIO	1	



nexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE(satisfacción del usuario)

Autor: Kely Yanet Tarrillo saldaña

Instrucciones: Estimado(a) defensor(a) de la dirección distrital Lambayeque, a través del presente cuestionario, se pretende obtener información respecto al proceso de simplificación administrativa que se lleva a cabo dentro de su entidad, para lo cual se solicita de su colaboración, respondiendo de manera objetiva todas las preguntas que en mismo se detallan.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA A CADA ITEM: A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuesta

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

Ítem	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente					
2	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.					
3	El personal llega puntualmente al establecimiento.					
	Receptividad					
4	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.					
5	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.					
6	En la institución los documentos son entregados con prontitud.					
	Competencia					
7	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones					
8	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.					
9	El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.					
	Accesibilidad					
10	La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.					

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

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital.	Existe relación significativa entre la simplificación administrativa del defensor público penal y la satisfacción del usuario en una dirección distrital de Lambayeque	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEFENSOR PÚBLICO PENAL	UNIDAD DE ANÁLISIS Los defensores públicos de la dirección distrital Lambayeque	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental-	Técnica: Encuesta-escala de Likert Instrumento cuestionario
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de simplificación administrativa del defensor público penal en una dirección distrital, Analizar la satisfacción del usuario defensor público en una dirección distrital, Establecer la relación existente la simplificación administrativa de un defensor público penal y las dimensiones de la satisfacción del usuario en una dirección distrital		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población Censal (41) Todos los defensores públicos del área penal		

6

nexo 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción al usuario percepción subjetiva del usuario respecto a calidad del servicio prestado entendiéndose según la Real Academia Española (2022) a la satisfacción como el acto de satisfacer, que implica cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias	APLICAR EL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confiability.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN, PERSONAL CAPACITADO PUNTUALIDAD. DISPONIBILIDAD.	LIKERT TOTALMENTE EN DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
			Receptividad.	PRONTITUD DE LOS TRABAJOS OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	
			Competencia.	HABILIDAD. CONOCIMIENTOS.	
			Accesibilidad.	FACILIDAD A LOS SERVICIOS. AMABILIDAD.	
			Cortesía.	FINEZA. AMISTAD.	
			Comunicación.	ESCUCHAR. INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN LENGUAJE ENTENDIBLE.	
			Credibilidad.	HONESTIDAD. LEALTAD. DIGNIDAD.	
			Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO. LIBRES DE DUDAS. LIBRES DE APUROS.	
			Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO. CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO. CONDICIONES DEL LUGAR.	
			Aspecto tangible del servicio.	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS PRIVACIDAD DEL USUARIO.	

7

4. FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES	Y/O	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Confiabilidad.	DESEMPEÑO EN SU FUNCIÓN PERSONAL	El personal desempeña eficientemente sus funciones y está capacitado frecuentemente	✓		✓		✓		✓				
		PUNTUALIDAD.	El personal llega en el momento indicado para la audiencia.	✓		✓		✓		✓				
			El personal llega puntualmente al establecimiento.	✓		✓		✓		✓				
	Receptividad	DISPONIBILIDAD.	El personal siempre se encuentra disponible para atender al usuario.	✓		✓		✓		✓				
		PRONTITUD DE LOS TRABAJOS	La institución se encuentra acondicionada para poder realizar audiencias múltiples.	✓		✓		✓		✓				
		OPORTUNIDAD DE LLEGAR A LAS PERSONAS.	En la institución los documentos son entregados con prontitud.	✓		✓		✓		✓				
	Competencia.	HABILIDAD.	El personal es hábil en el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		✓				
		CONOCIMIENTOS.	El personal tiene el conocimiento necesario de cada proceso legal a efectuar.	✓		✓		✓		✓				
	Accesibilidad.			El conocimiento que el personal posee me brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓			
				La institución brinda información precisa en cuanto la requiero.	✓		✓		✓		✓			
		FACILIDAD A LOS SERVICIOS		La institución brinda sin ninguna dificultad la información requerida.	✓		✓		✓		✓			
				Estoy satisfecho con la información brindada acerca del proceso a seguir.	✓		✓		✓		✓			
	AMABILIDAD.	El personal es amable.	✓		✓		✓		✓					

Cortesía.	FINEZA.	Los colaboradores de la institución brindan los servicios de la mejor manera	✓		✓		✓		✓			
	AMISTAD.	El personal se muestra atento	✓		✓		✓		✓			
Comunicación.	ESCUCHAR.	El personal escucha toda la audiencia.	✓		✓		✓		✓			
	INFORMAR, FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	El personal informa rápidamente los resultados efectuados en cada proceso, comunicándose frecuentemente con el usuario	✓		✓		✓		✓			
	LENGUAJE ENTENDIBLE.	Los colaboradores se expresan con precisión.	✓		✓		✓		✓			
Credibilidad.	HONESTIDAD.	El personal es honesto en cada proceso de los servicios de defensa pública.	✓		✓		✓		✓			
	LEALTAD.	El personal se mantiene leal a sus principios.	✓		✓		✓		✓			
	DIGNIDAD.	El colaborador es digno de mantener su puesto dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
Seguridad.	LIBRES DE PELIGRO.	La solución de los conflictos brinda seguridad.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE DUDAS.	Me siento seguro dentro de la institución.	✓		✓		✓		✓			
	LIBRES DE APUROS.	El personal despeja las dudas oportunamente.	✓		✓		✓		✓			
Entender y conocer al usuario.	ESTUDIAR AL USUARIO.	El personal es empático con el sufrimiento del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONOCER LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	El personal conoce las necesidades del usuario	✓		✓		✓		✓			
	CONDICIONES DEL LUGAR.	El personal analiza los escenarios en que se efectúan los problemas a resolver.	✓		✓		✓		✓			
	HERRAMIENTAS, UTENSILIOS Y EQUIPOS	La institución cuenta con tecnología actualizada	✓		✓		✓		✓			
	PRIVACIDAD DEL USUARIO.	El personal posee herramientas que facilitan la accesibilidad del servicio	✓		✓		✓		✓			
		La información es privada y no existe filtración de datos a agentes externos.	✓		✓		✓		✓			

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Simplificación administrativa y satisfacción del usuario defensor público en una Dirección Distrital

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISTA:

Br. : Kely Yanet Tarrillo Saldaña

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

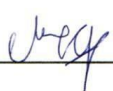

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 10 de julio del 2022.

<p> Firma/DNI 41555805 EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Solicito: Autorización para aplicación de encuesta para fines académicos

SEÑOR DOCTOR:
JORGE PUICON UCEDA
DIRECTOR DISTRITAL DE LA DEFENSA PÚBLICA DE LAMBAYEQUE
Presente. -

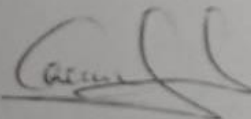
Kely Yanet Tarrillo Saldaña, con DNI N° 42976410, con correo: kelyyanet@gmail.com, con celular 953684437, con domicilio en calle Atahualpa N° 748 del distrito de José Leonardo Ortiz-Chiclayo, recurre a usted para solicitar lo siguiente:

Que acudo a su honorable despacho con la finalidad de solicitarle ordene a quien corresponda, me autorice la aplicación de una encuesta dirigida a los Defensores públicos de la dirección distrital de Lambayeque, en razón que la suscrita se encuentra cursando estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, información necesaria para fines académicos en la realización de la tesis denominada "Simplificación Administrativa del defensor público penal y la Satisfacción del usuario en una dirección distrital".

Es por ello que solicito su autorización para aplicar la encuesta la cual será remitida a los Defensores públicos de manera virtual, indicando que cuento con la carta de autorización suscrita por el jefe de post Grado de la Universidad César Vallejo de Chiclayo.

Por tanto, pongo de su conocimiento para los fines pertinente.

Chiclayo, julio del 2022.



Kely Yanet Tarrillo Saldaña
DNI N° 42976410



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CHAVESTA ATOCHE, JOSE AUGUSTO JESUS DNI 43841817	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 05/02/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CHAVESTA ATOCHE, JOSE AUGUSTO JESUS DNI 43841817	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 09/05/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CHAVESTA ATOCHE, JOSE AUGUSTO JESUS DNI 43841817	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/03/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ CABANILLAS, MARIA LUISA DNI 19333109	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 12/11/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
RAMIREZ CABANILLAS, MARIA LUISA DNI 19333109	ABOGADA Fecha de diploma: 02/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
RAMIREZ CABANILLAS, MARIA LUISA DNI 19333109	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
RAMIREZ CABANILLAS, MARIA LUISA DNI 19333109	MAESTRA EN DERECHO EN CIENCIAS PENALES Fecha de diploma: 03/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/09/2006 Fecha egreso: 09/12/2013	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
REUPO MECHAN, DENIZA PAOLA DNI 16520899	ABOGADO Fecha de diploma: 25/03/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
REUPO MECHAN, DENIZA PAOLA DNI 16520899	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 02/06/97 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
REUPO MECHAN, DENIZA PAOLA DNI 16520899	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 30/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CRUZADO PORTAL, MARTIN TONINO DNI 41555805	ABOGADO Fecha de diploma: 24/11/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CRUZADO PORTAL, MARTIN TONINO DNI 41555805	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 01/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CRUZADO PORTAL, MARTIN TONINO DNI 41555805	MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CRUZADO PORTAL, MARTIN TONINO DNI 41555805	DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 31/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/06/2014 Fecha egreso: 13/11/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>