

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Nivel de atención de la defensa pública y grado de  
satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia  
en el departamento de Junín, 2022**

Diana Escolastica Jesus Baldeon

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gerencia Pública

Huancayo, 2023

---

---

---

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Mg. Lizbeth Janina Asencios Gutiérrez

### **Agradecimientos**

Agradezco a mis docentes de la Universidad por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional para el grado de maestra en Gerencia Pública, así como también al Dr. Pedro Javier Navarrete Mejía quien desinteresadamente me brindó su apoyo durante el desarrollo de la investigación y de esta manera se concretizó de manera óptima y satisfactoria.

Finalmente quiero agradecer a mi asesora de tesis, Mg. Lizbeth Janina Asencios Gutiérrez, por haberme permitido culminar exitosamente esta investigación.

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada primeramente a Dios, mis padres y a los motores de mi vida, mi esposo e hijos.

## Índice

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Asesor .....                                               | iii |
| Agradecimientos .....                                      | iv  |
| Dedicatoria.....                                           | v   |
| Índice de Tablas .....                                     | ix  |
| Resumen .....                                              | x   |
| Abstract .....                                             | xi  |
| Introducción .....                                         | xii |
| Capítulo I Planteamiento y Delimitación del Problema ..... | 13  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                      | 13  |
| 1.1.1. Planteamiento del problema. ....                    | 13  |
| 1.1.2. Formulación del problema. ....                      | 15  |
| A. Problema General. ....                                  | 15  |
| B. Problemas Específicos .....                             | 15  |
| 1.2. Objetivos .....                                       | 15  |
| 1.2.1. Objetivo general. ....                              | 15  |
| 1.2.2. Objetivos específicos. ....                         | 16  |
| 1.3. Justificación .....                                   | 16  |
| 1.3.1. Justificación Teórica. ....                         | 16  |
| 1.3.2. Justificación Práctica. ....                        | 16  |
| 1.3.3. Justificación Metodológica. ....                    | 16  |
| 1.4. Delimitaciones de la Investigación.....               | 17  |
| 1.4.1. Delimitación Espacial.....                          | 17  |
| 1.4.2. Delimitación Temporal. ....                         | 17  |
| 1.4.3. Delimitación Conceptual o Temática.....             | 17  |
| Capítulo II Marco Teórico .....                            | 18  |
| 2.1. Antecedentes del estudio .....                        | 18  |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales.....                   | 18  |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales. ....                       | 20  |
| 2.2. Bases Teóricas .....                                  | 23  |
| 2.2.1. La Defensa Pública en el Perú.....                  | 23  |

|              |                                                                  |    |
|--------------|------------------------------------------------------------------|----|
| A.           | Definición del servicio de la Defensa pública. ....              | 24 |
| B.           | Áreas de asistencia de la defensa pública. ....                  | 24 |
| 2.2.2.       | Nivel de atención de la defensa pública. ....                    | 25 |
| 2.2.3.       | Grado de satisfacción de los usuarios de la Defensa Pública. ... | 26 |
| 2.2.4.       | Modelos de Satisfacción. ....                                    | 27 |
| A.           | Modelos teóricos. ....                                           | 27 |
| 2.2.5.       | Relación nivel de atención y grado de satisfacción. ....         | 29 |
| 2.3.         | Definición de Términos Básicos .....                             | 30 |
| 2.3.1.       | Defensa Pública. ....                                            | 30 |
| 2.3.2.       | Satisfacción. ....                                               | 31 |
| 2.4.         | Norma legal actual .....                                         | 32 |
| Capítulo III | Hipótesis y Variables .....                                      | 34 |
| 3.1.         | Hipótesis de la Investigación .....                              | 34 |
| 3.1.1.       | Hipótesis general. ....                                          | 34 |
| 3.1.2.       | Hipótesis específicas. ....                                      | 34 |
| 3.2.         | Identificación de las Variables .....                            | 34 |
| 3.2.1.       | Variable Independiente. ....                                     | 34 |
| 3.2.2.       | Variable Dependiente. ....                                       | 34 |
| 3.3.         | Operacionalización de Variables .....                            | 34 |
| Capítulo IV  | Metodología .....                                                | 36 |
| 4.1.         | Método y Tipo de investigación .....                             | 36 |
| 4.1.1.       | Método .....                                                     | 36 |
| 4.1.2.       | Tipo o Alcance .....                                             | 36 |
| 4.2.         | Diseño de la Investigación.....                                  | 36 |
| 4.3.         | Población y Muestra.....                                         | 36 |
| 4.3.1.       | Población.....                                                   | 36 |
| 4.3.2.       | Muestra. ....                                                    | 36 |
| 4.3.3.       | Muestreo. ....                                                   | 38 |
| 4.4.         | Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....            | 38 |
| 4.4.1.       | Técnicas de análisis de datos .....                              | 38 |
| 4.4.2.       | Instrumentos.....                                                | 39 |
| 4.5.         | Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....               | 40 |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Capítulo V Resultados y Discusión .....                                  | 41 |
| 5.1. Resultados y Análisis .....                                         | 41 |
| 5.1.1. Asistencia Legal. ....                                            | 41 |
| 5.1.2. Víctimas.....                                                     | 42 |
| 5.1.3. Penal. ....                                                       | 44 |
| 5.1.4. Comparación de las tres áreas analizadas. ....                    | 45 |
| 5.2. Discusión de resultados .....                                       | 46 |
| Conclusiones .....                                                       | 53 |
| Recomendaciones .....                                                    | 54 |
| Referencias Bibliográficas.....                                          | 55 |
| Anexos.....                                                              | 58 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia .....                                    | 58 |
| Anexo 2: Instrumento de Aplicación .....                                 | 59 |
| Anexo 3: Normas Legales .....                                            | 63 |
| Anexo 4: Organigrama de la Defensa Pública a nivel nacional .....        | 66 |
| Anexo 5: Organigrama de la Defensa Pública en el Departamento de Junín.. | 67 |
| Anexo 6: Evidencias Fotográficas.....                                    | 68 |

## Índice de Tablas

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Casos nuevos en Región Junín* – Defensa Pública .....                                                                    | 37 |
| <b>Tabla 2</b> Casos nuevos por sede y tipo – Defensa Pública .....                                                                     | 37 |
| <b>Tabla 3</b> Unidades estadísticas a incluir por sede y tipo .....                                                                    | 38 |
| <b>Tabla 4</b> Nivel de atención de la defensa pública en el área de asistencia legal, departamento de Junín, marzo 2022 .....          | 41 |
| <b>Tabla 5</b> Grado de Satisfacción del usuario en el área de asistencia legal, departamento de Junín, marzo 2022 .....                | 41 |
| <b>Tabla 6</b> Correlación del nivel de atención y satisfacción en el área de asistencia legal, departamento de Junín, marzo 2022 ..... | 42 |
| <b>Tabla 7</b> Nivel de atención de la defensa pública en el área de víctimas, departamento de Junín, marzo 2022 .....                  | 42 |
| <b>Tabla 8</b> Grado de Satisfacción del usuario en el área de víctimas, departamento de Junín, marzo 2022 .....                        | 43 |
| <b>Tabla 9</b> Correlación del nivel de atención y satisfacción en el área de víctimas, departamento de Junín, marzo 2022 .....         | 43 |
| <b>Tabla 10</b> Nivel de atención de la defensa pública en el área penal, departamento de Junín, marzo 2022 .....                       | 44 |
| <b>Tabla 11</b> Grado de Satisfacción del usuario en el área penal, departamento de Junín, marzo 2022 .....                             | 44 |
| <b>Tabla 12</b> Correlación del nivel de atención y satisfacción en el área penal, departamento de Junín, marzo 2022 .....              | 44 |
| <b>Tabla 13</b> Nivel de atención de la defensa pública en las tres áreas, departamento de Junín, marzo 2022 .....                      | 45 |
| <b>Tabla 14</b> Grado de Satisfacción de la defensa pública en las tres áreas, departamento de Junín, marzo 2022 .....                  | 45 |

## Resumen

El presente proyecto de investigación evaluó el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención de la defensa pública en tres áreas temáticas importantes; asistencia legal, víctimas y penal, de las provincias de Jauja, Concepción, Chupaca y Huancayo. El proyecto utilizó la metodología descriptiva comparativa (Hernández, 2011) a través de encuestas, como instrumento de recojo de datos, la información obtenida permitió describir aspectos del nivel de atención y el grado de satisfacción desde la perspectiva de los usuarios. Para la determinación de las muestras se utilizó la condición de proporcionalidad, de acuerdo a los casos que se manejan por cada provincia; se utilizó la fórmula de muestreo y coeficiente de ajuste, se utilizó un muestreo aleatorio. Los resultados nos permitieron conocer que en el área de asistencia legal existe un nivel de atención, según los usuarios evaluados, calificado como malo o regular (80.7%) y una alta frecuencia insatisfacción (93,5%); respecto al área de víctimas, los usuarios califican la atención como malo o regular (90,32%) con alto grado de insatisfacción (93,55%), y finalmente, en el área penal se determinó nivel de atención malo o regular (82,9%) y al igual que en los casos anteriores, insatisfacción (85,7%).

El estudio concluye que existe una proporcionalidad similar entre los niveles de atención versus el grado de satisfacción, observándose correlación significativa ( $p > 0.05$ ) entre ambas variables y en las tres áreas evaluadas, sin embargo, es necesario mencionar que la satisfacción no está relacionada únicamente con la atención del servicio del personal sino a variables entorno al mismo (resultados final del servicio, comunicación, etc.) que no han sido evaluadas en el presente trabajo; sin embargo, los resultados son de gran utilidad; bajo la percepción de los usuarios, calificar como inadecuado un servicio y a su vez estar insatisfecho con el mismo son alerta de preocupación para la toma de acciones inmediatas.

**Palabras clave:** Nivel de Atención; Satisfacción de usuarios; Defensa pública; Área penal; Área de asistencia legal; Área de víctimas.

## Abstract

This research project evaluated the degree of user satisfaction regarding public defense services in three important thematic areas; legal assistance, victims and penal, from the provinces of Jauja, Concepción, Chupaca and Huancayo. The project used the comparative descriptive methodology (Hernández, 2011) through surveys, as a data collection instrument, the information obtained allowed describing aspects of the level of care and the degree of satisfaction from the perspective of the users. For the determination of the samples, the proportionality condition was used, according to the cases handled by each province; the sampling formula and adjustment coefficient were used, a random sampling was used. The results allowed us to know that in the area of legal assistance there is a level of attention, according to the users evaluated, qualified as poor or regular (80.7%) and a high frequency of dissatisfaction (93.5%); Regarding the area of victims, users rate the care as poor or fair (90.32%) with a high degree of dissatisfaction (93.55%), and finally, in the criminal area, a poor or fair level of care was determined (82.9%) and, as in the previous cases, dissatisfaction (85.7%).

The study concludes that there is a similar proportionality between the levels of care versus the degree of satisfaction, observing a significant correlation ( $p > 0.05$ ) between both variables and in the three areas evaluated, however, it is necessary to mention that satisfaction is not only related with the attention of the staff service but to variables around it (final results of the service, communication, etc.) that have not been evaluated in this work; however, the results are very useful; Under the perception of users, qualifying a service as inadequate and, in turn, being dissatisfied with it, are warning signs of concern for taking immediate action.

**Keywords:** Level of Attention, User Satisfaction, Public Defense, Criminal Area, Legal Assistance Area, Victims Area.

## **Introducción**

La defensa pública en el Perú tiene en actividad de más de 26 años; como toda institución pública sufrió cambios a lo largo de los diferentes gobiernos, cambios a nivel normativo y en el marco de los problemas sociales, entre los más importantes la violencia contra la mujer el niño y adolescente.

Las variables en torno a la atención de usuarios de servicios, en cualquier instancia de gobierno e incluso sector privado, presenta complejidad de análisis y entendimiento; la calidad de atención percibida, al menos teóricamente, está directamente relacionada al grado de satisfacción.

La investigación se estructuró de la siguiente manera, planteamiento del problema, justificación, objetivos, hipótesis y metodología; por las características del estudio se utilizó instrumento para recabar información, cuestionario (40 preguntas) previamente elaborado – validado y confiable -, el instrumento se aplicó mediante entrevistas directas. Se evaluó el nivel de atención (malo/regular/bueno) y el grado de satisfacción (muy insatisfecho/insatisfecho/satisfecho) percibido por los usuarios.

El capítulo de resultados, procesamiento y análisis descriptivo de datos se presenta por áreas (legal, víctimas y penal); para todos los casos se presenta la calidad de atención percibida y el grado de satisfacción; también se realizó la prueba de correlación para verificar la correlación estadística entre las variables.

El capítulo de discusión presenta no solo el análisis de los resultados sino también la comparación con trabajos previos y un análisis explicativo sobre las razones de dichos resultados.

Finalmente, se incluye conclusiones y recomendaciones en donde se presentan algunas acciones a seguir para revertir los resultados; si bien es cierto, las propuestas de mejora deben ser reevaluadas y formuladas como estrategias específicas de intervención, no dejan de tener un valor importante en el ámbito de la mejora, y sobre todo en la mejora de la atención de los usuarios.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento y Delimitación del Problema**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

La atención al usuario o consumidor, por parte de instituciones del estado y el sector privado, no cumplen de manera objetiva su rol de atención a través de la prestación de servicios, la evidencia indica distintos grados de insatisfacción en las instituciones independientemente del sector, entre estas instituciones podemos mencionar a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), Municipalidades, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Bancos, Ministerios, entre otros. Las quejas y reclamos de usuarios al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se han dado en el marco de la atención virtual, ante los ojos de los usuarios se retrasan los trámites y diligencias, las demoras generan perjuicios económicos y sociales e incluso llegando al límite contra la salud y la vida (Diario Expreso, 2019).

Considerando esta situación, es importante la formulación de estrategias que permitan llegar a satisfacer al usuario de forma oportuna con atención de calidad. En el caso particular del defensor público, es misión lograr justicia independientemente de las modalidades de atención, sin embargo, es innegable que la pandemia obligó a las instituciones a reinventarse y formular plan de acciones para poder brindar atención a la demanda existente. La modalidad de trabajo remoto, implementada por disposición del gobierno durante la pandemia, si bien es cierto, permitió que las instituciones no se detengan en el logro de misión y visión, también presentó dificultades en su

desarrollo. El poco conocimiento sobre el uso de tecnología de información/comunicación para acercarse al usuario por parte de los administradores de justicia, y el estado en general, es un tema que se tiene que considerar ya que los ciudadanos, en especial los usuarios de la defensa pública, no han logrado tener una calidad de servicio.

En el caso particular del departamento de Junín se observa un incremento en los casos de violencia contra la mujer, solo por citar un ejemplo de los problemas sociales que se viven en época de pandemia, esto demanda mayor participación del defensor público, entendiendo que la mayoría de las personas afectadas son de bajos recursos económicos; sobre el mismo problema el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Estadísticas - MIMP, n.d.) ha expresado su preocupación por la cantidad de casos. Es importante tener en cuenta que una de las variables, de gran impacto, es la falta de personal para ejercer la labor de defensa, y a esto podemos sumar las bajas remuneraciones y el temor propio al que fue expuesto el servidor durante la pandemia; estas variables impactan sobre la atención y desde luego sobre la satisfacción percibida por los usuarios (Defensoría del Pueblo, 2020). Otros problemas que se han evidenciado en procesos judiciales, durante la pandemia, están relacionados con la vulneración de derechos constitucionales, civiles, penales y tributarios; es obligación del estado brindar la defensa legítima bajo el marco de la normativa vigente, Ley del Servicio de Defensa Pública.

Por otra parte, es importante mencionar que la defensa pública tiene como equipo de intervinientes en los patrocinios no solo abogados (defensores públicos), y conciliadores extrajudiciales, también lo conforma un equipo multidisciplinario constituido por psicólogos, médicos forenses, licenciadas en trabajo social; todos están comprometidos para atender las demandas ciudadanas. El servicio de defensa pública, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, involucra

la defensa penal pública, defensa de víctimas y asistencia legal con el fin de amparar con una respuesta oportuna de defensa (Dill'Erva, 2021).

Bajo el marco de la Ley N° 29360 y el Decreto Legislativo N° 1407, las acciones del defensor público se dan bajo la legalidad, probidad, independencia funcional, confidencialidad, unidad de actuación, gratuidad, desconcentración, interculturalidad y diversidad cultural, haciendo de este oficio uno de los servicios más sensibles dentro de los actores del Estado (Dill'Erva, 2021). Para tomar decisiones es necesario tener evidencia objetiva del problema; determinar el grado de aprobación y satisfacción del patrocinio otorgado por los abogados de los administradores de defensa libre, es vital para la formulación de estrategias válidas y de aplicación real. (González & Carmona, 2016).

### **1.1.2. Formulación del problema.**

#### **A. Problema General.**

¿Existe relación entre nivel de atención y grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de atención, durante la pandemia por el COVID-19, en el departamento de Junín, 2022?

#### **B. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de atención percibido por los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de prestación de servicio durante esta pandemia de COVID-19, en el departamento de Junín, 2022?
- ¿Cuál es grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de servicio que presta, durante la pandemia por el COVID- 19, en el departamento de Junín, 2022?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Analizar la relación entre nivel de atención y grado de satisfacción

de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de atención, durante la pandemia por el COVID-19, en el departamento de Junín, 2022.

#### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- Conocer el nivel de atención percibido por los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de prestación de servicio durante esta pandemia de COVID-19, en el departamento de Junín, 2022.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de servicio que presta, durante la pandemia por el COVID- 19, en el departamento de Junín, 2022.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica.**

En época de pandemia, en realidad desde años previos, se ha venido siguiendo los casos de índole penal, civil, violencia contra la mujer, omisión familiar, adulterio, robos y otros; se evidencia, en registros propios del sistema de justicia, que no se han seguido los procedimientos adecuados en el marco legal por falta de un profesional que haga valer los derechos a los afectados o por dificultades en el desarrollo de procesos.

#### **1.3.2. Justificación Práctica.**

Se propone analizar la relación de las variables atención y satisfacción en torno a la defensa pública en favor de proponer mejoras al sistema de defensa pública en el departamento de Junín.

#### **1.3.3. Justificación Metodológica.**

La metodología, para el logro de objetivos, se desarrolló mediante entrevistas, se realizó un muestreo en proporción a las provincias que se incluyeron en el estudio y las áreas de acción de la procuraduría.

#### **1.4. Delimitaciones de la Investigación**

##### **1.4.1. Delimitación Espacial.**

El trabajo de investigación se realizó en las provincias de Huancayo, Chupaca, Concepción y Jauja, lugares donde se encuentran las sedes de la Defensa pública del departamento de Junín.

##### **1.4.2. Delimitación Temporal.**

El trabajo de investigación se llevó a cabo durante el mes de marzo del año 2022.

##### **1.4.3. Delimitación Conceptual o Temática.**

En el marco de las funciones y responsabilidades del defensor público, Ley N° 29360 y el Decreto Legislativo N° 1407.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

De acuerdo a la búsqueda de estudios similares a la investigación, nivel de atención y grado de satisfacción por los servicios que presta la defensa pública en el Perú, no se encontró trabajo; por ello consideramos algunos trabajos que se aproximan a los realizados a nivel nacional, utilizando variables de calidad de servicio en entidades y grado de satisfacción de los usuarios.

(Rodríguez, 2020) en el trabajo de investigación, desarrollado en Bolivia, plantea como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente en los bancos de la Ciudad de Salinas, S.L.P. Investigación de tipo descriptivo no experimental. Para llevar a cabo el trabajo se elaboró una encuesta dirigida a los usuarios con la finalidad de medir el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las entidades financieras. Los resultados demostraron deficiencia respecto a la atención, los autores proponen como recomendación estar alertas para acciones positivas ante escenario negativo de satisfacción de los usuarios. Se hace evidente la relación entre el nivel de atención y el grado de satisfacción, ambos son deficientes.

(De La Rosa & Arregoces, 2015) en la tesis titulada Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para la empresa Buzca S.A. explica la importancia de contar con un plan estratégico y plan operativo para poder mejorar a nivel administrativo y de organización, es la forma más adecuada de revertir un escenario negativo en torno a la atención y

grado de satisfacción. Estrategia que debería ser implementada tanto en entidades públicas como privadas.

(Álvarez, 2012) analiza la atención en supermercados, para medir el grado de satisfacción de los usuarios, y propone que el ente que debe supervisar e intervenir para mejorar la atención en dichas instituciones, es el Estado. La organización, en específico el desarrollo organizacional está directamente relacionado con el nivel de atención y por ende, de alguna manera, con el grado de satisfacción de ellos usuarios.

En el estudio de “Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local con énfasis al análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad”; los autores (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010) se plantearon como objetivo principal determinar la calidad del servicio público local percibido por los ciudadanos, y sus repercusiones sobre su satisfacción y credibilidad, en ese sentido (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010) sostiene que: “El análisis realizado puede parecer meramente descriptivo, pero el establecimiento de cuáles son los factores determinantes de la calidad y, por las relaciones mostradas, de la satisfacción y credibilidad, parece suficientemente importante como para posponer el análisis causal de las relaciones establecidas. Los resultados de la encuesta reflejan que los ciudadanos consideran relevante la generación de un mayor ambiente de confianza. Esto no es más que el resultado del proceso de las mejoras de anteriores apartados. De este modo, el nivel de confianza que se va alcanzando influye en la satisfacción del ciudadano. Los resultados de la investigación apoyan la idea de mejorar la calidad percibida del servicio prestado al ciudadano para aumentar la credibilidad que confieren a las administraciones, y que puede ser el elemento para medir el nivel de éxito que se obtiene. La calidad tiene un impacto muy fuerte en la

confiabilidad, tanto directa como indirectamente a través de la satisfacción. Por esta razón, identificar esos factores puede ayudar a mejorar los servicios públicos a través de la modernización que se basa en los aportes y percepciones de los ciudadanos. A modo de resumen de las conclusiones sobre los resultados, el aspecto más importante del servicio público que valoran los ciudadanos es la amabilidad del personal y saber a quién acudir para solucionar sus problemas. En el otro extremo y de menor valor está el cumplimiento de las promesas locales y el impacto que han tenido

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

(Herrera, 2019) en la tesis titulada “Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018”, da a conocer la relación entre el servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en el ámbito de la Dirección Distrital de Defensa Pública San Martín - Moyobamba 2018. A raíz de ello se plantea una hipótesis de relación entre el Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia, y afirma categóricamente que la relación es estadísticamente significativa. El estudio es de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Para obtener los resultados se ha considerado una muestra de estudio conformado por 89 usuarios de la defensa pública, el instrumento utilizado fue encuestas a través de cuestionarios cuyo fin era estimar las variables de estudio. Se logró determinar, con respecto al nivel de atención, un 26% indicó que la atención de la defensa pública es “mala”, 43% manifestó que es “regular” y 31% del total de encuestados dieron como resultado que el servicio de atención es “Bueno”. Por otra parte, evaluando la satisfacción de los patrocinados resulta que el 2% de usuarios afirman estar “Muy insatisfecho”, 73% de usuarios afirman un grado de “Insatisfecho” y 25% indicaron que la satisfacción del usuario es de “Satisfecho”. El trabajo

llega a la conclusión que existe correlación media positiva entre los servicios de atención y satisfacción del patrocinado en materia de familia en la Dirección Distrital de Defensa Pública, como lo muestra el coeficiente de correlación de Pearson (0,632).

(Corilloclla, 2018) en el trabajo de investigación titulado “Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios” evalúa la relación que existe entre calidad de atención o prestación del servicio de la defensa versus el grado de satisfacción del usuario, desarrolló una investigación correlacional, para lograr los objetivos se incluyó 70 participantes a quienes se le hicieron preguntas en un cuestionario previamente elaborado (Instrumento de aplicación – encuesta). Los resultados demostraron correlación positiva a un nivel de confianza de 95%. El estudio concluye que existe calidad en el servicio que presta los patrocinios de la defensa pública de la sede de la región de Huancavelica.

(Navarro, 2018) manifiesta, en el trabajo de investigación la importancia de determinar la relación que se da en la gestión del defensor público penal y la satisfacción del ciudadano en Lima Norte, 2016; en el estudio consideraron 291 usuarios del área de patrocinios en lo Penal. Se utilizó el método hipotético deductivo, es importante resaltar que la investigación tiene un diseño no experimental de nivel correlacional. Se realizó la aplicación de la encuesta a través de un cuestionario de gestión del defensor público en lo penal usando la clasificación de Likert. La hipótesis general, la variable de gestión del defensor público penal guarda relación directa y de forma positiva con la variable de satisfacción del usuario, tal como se determinó, correlación de Spearman de 0.615, significancia de  $p=0.001$ . El 30.58 % de los usuarios afirman que los patrocinios del defensor público en lo penal son de un nivel eficiente, el 46.39% afirma que tiene un nivel regular y un 23.02% un nivel deficiente, por otro lado, el 28.18 % de los

usuarios presentan una satisfacción en un nivel bueno, el 49.83% presentan un nivel regular y un 21.99% un nivel malo.

En el estudio titulado Calidad del servicio público de defensa y niveles de atención de (Matta, 2018), los objetivos generales fueron: “Determinar el grado de relación que existe entre la calidad del servicio en la asesoría jurídica y el nivel de atención que se brinda a los usuarios de Ica 2015. Los métodos científicos utilizados en este estudio son de un enfoque cuantitativo por lo que se correlacionan los niveles de investigación. Dentro de los resultados obtenidos se destaca que: El 65% de los informantes reporta mala calidad de los servicios de la defensa pública El 27.5% indicó un nivel de calidad normal y solo el 7.5% indicó una buena calidad del servicio. El 27% de los informantes dijo que la Jefatura de Defensa de Ica era 22.5% dijo que su atención era normal cuando su capacidad de respuesta era buena, y otro 22.5% dijo que su atención era buena cuando su capacidad de respuesta era buena, informó que su atención era regular cuando su capacidad de respuesta era moderada. Los resultados obtenidos muestran que la calidad del servicio en asesoría jurídica es significativamente diferente a la atención que se brinda a los usuarios de la defensa pública en Ica, 2015. Concluimos que no existe relación. Cuando se estima la rho de Spearman, la significación es de 0,05" a 0,052 > 7,750.

(Quisbert, 2016) explica que la pertinencia del trabajo radica en que se pretende determinar y evaluar la calidad de atención que ofrecen los centros de salud a los pacientes, con la aplicación de teoría que respalda la selección de dimensiones de calidad.

Es importante señalar que en nuestro país si bien existen normas que regulan y controlan el servicio de atención a la salud, no existen documentos que señalen alguna evaluación con la determinación de estándares de calidad.

Finalmente, el presente estudio de caso tiene una significación práctica ya que procura dar ciertos lineamientos de gestión de calidad para garantizar un servicio de atención a la salud en función a la satisfacción de usuarios/pacientes. En la medida de contribuir con el desenvolvimiento de actividades y como agente económico al contribuir al crecimiento del país con su mano de obra; para ello el individuo debe estar en condiciones saludables.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. La Defensa Pública en el Perú.**

La Defensa Pública, es un organismo dependiente del Ministerio de Justicia, es responsable de salvaguardar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa y juega un papel importante en el fortalecimiento del gobierno democrático y de derecho. La supervisión de la defensa pública está a cargo de abogados que son miembros de la División Superior de Defensa Pública del Departamento de Justicia y que son defensores públicos. Estos servidores son los que mantienen contacto directo con el público, por lo que son una persona muy importante en estos trámites. En estas organizaciones se deben preparar las condiciones adecuadas para atender a clientes de calidad, influyendo positivamente en las oficinas distritales, y comprometidas con la justicia.

A nivel nacional se encuentran localizadas 34 direcciones; en orden geográfico se ubican a nivel departamental y estos están administrados por el órgano rector de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia adscrito al Viceministerio de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia. La

dirección general tiene bajo su administración las direcciones distritales y sedes de defensa pública, centros de Asistencia Legal Gratuita-Mega Alegra y los Centros de Asistencia Legal Gratuita-Alegra. (Dill'Erva, 2021).

A. Definición del servicio de la Defensa pública.

La atención y Servicio que presta la Defensa Pública se ha instalado con el único fin de asegurar a la ciudadanía de bajos recursos en general al derecho de una defensa y acceso a la justicia, que es soportada por la constitución, cuya responsabilidad y servicio a una asistencia técnico legal gratuita o patrocinio en las todos los temas legales en el que puedan incurrir los usuarios, y que deben encontrarse contemplados dentro del Reglamento, (Montero, 2018).

B. Áreas de asistencia de la defensa pública.

a. Asistencia Legal.

La Asistencia legal es conocida como la asesoría jurídica o legal y se basa en prestar el servicio sin cargo económico alguno a todas las personas que lo soliciten y no cuenten con un respaldo económico ante cualquier hecho delictivo, en lo civil, penal, violencia, etc.

b. Penal.

Esta área se encarga básicamente de casos como, homicidio, feminicidio, robo agravado, hurto, omisión a la asistencia familiar, conducir en estado de ebriedad entre los más importantes.

c. Víctimas.

Esta área se encarga básicamente la asesoría y acompañamiento de casos, dirigidos contra la violencia contra la mujer, como violaciones, agresiones, intentos de asesinato, violencia contra menores de edad, ancianos, siendo estos los casos más importantes.

### **2.2.2. Nivel de atención de la defensa pública.**

De acuerdo con el INEI 2017, respecto a la atención de usuarios de la defensa pública, informa que se cuenta a nivel nacional con 298,424 mil patrocinios, respecto a la defensa penal 211,890 mil patrocinios, asistencia legal 58,762 mil patrocinios y defensa de víctimas 27,772 mil, Junín cuenta con 8,584 mil patrocinios concluidos. A través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos les da plena responsabilidad de servicio a través de los defensores públicos. Estos patrocinios son la prestación gratuita que el estado otorga a los ciudadanos peruanos para contar con un abogado el que brinda asistencia legal en casos de tipo penal, familiar, civil y laboral; de igual manera salvaguarda a todo ciudadano que ha sido víctima y a quien se le ha negado sus derechos en cualquiera de las formas de acción legal.

De acuerdo a estudios en el Perú encontramos que la atención de la defensa pública no está calificado como el mejor nivel, la atención es de regular a malo (INEI, 2017). Por otra parte, la evidencia académica también presenta que el nivel de atención prestada por parte de la defensa pública guarda relación significativa con la empatía entre el usuario o patrocinado y el defensor público (Matta , 2018).

(Corilloclla, 2018) también coincide con el hecho de dar un servicio de calidad, la calidad conlleva a que los usuarios de la defensa pública se encuentren satisfechos con los patrocinios. La relación entre los servicios de buena calidad como resultado de una buena defensa pública y acceso a la justicia son medibles y conocidos según la evidencia existente. Analizando estas situaciones y escenarios debemos entender que no todos los departamentos y lugares donde se encuentra la defensa publica y presta el servicio no es negativo, Huancavelica es un ejemplo, habría que investigar qué es lo que hacen a través de su organización y planeamiento estratégico para lograr tal condición.

### **2.2.3. Grado de satisfacción de los usuarios de la Defensa Pública.**

La gestión de la calidad del servicio en el sector público incide en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia jurídica gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y acceso a la justicia. El 63,8% de los usuarios nunca han podido acceder de forma fácil al libro de reclamaciones. El 46,3% no ha notado ninguna mejora en sus servicios de asesoramiento jurídico gratuito. De acuerdo con la retroalimentación de los usuarios, en cuanto al tiempo de recepción de resultados en el centro de asistencia jurídica, quienes manifestaron inconformidad, inconformidad e indiferencia representan el 61,7%. Entre los motivos que inciden negativamente en el desempeño de los defensores se encuentra la carga excesiva de trabajo. La calidad de los servicios prestados en el sector público está íntimamente relacionada con la satisfacción de los usuarios en los centros de asistencia jurídica gratuita (Lévano, 2019).

(Fernández, 2019) afirma que la satisfacción es la satisfacción expresada por un cliente después de consumir un producto o recibir un servicio" quiere decir que la satisfacción del cliente tiene un fuerte impacto en el desempeño pasado o futuro de una organización, también se ha demostrado que "el descontento reduce la efectividad organizacional y se manifiesta en muchas formas de comunicación. honestidad, indiferencia, violencia o rechazo". En los últimos años, sin embargo, ha cambiado el enfoque de la investigación sobre el concepto de satisfacción. Inicialmente, mi motivación en los años 70 fue principalmente ver ideas que conduzcan al desarrollo de soluciones. Sus consecuencias evolutivas también fueron estudiadas en la década de 1980. La Satisfacción del cliente según la calidad otorgada por la Real Academia Española: Cuando entendemos que esta es la forma correcta de evitar quejas, preguntas o desconfianza, decimos: Esta es la felicidad que sentimos cuando somos capaces de satisfacer nuestras necesidades. La felicidad nunca sucede Precisamente y principalmente

exponiendo al consumidor directamente a emociones dañinas en el análisis.

#### **2.2.4. Modelos de Satisfacción.**

##### **A. Modelos teóricos.**

##### **a. Teoría de la no confirmación de expectativas.**

Toda esta teoría se aplica en marketing, cuando cada usuario de un servicio expresa su satisfacción con el servicio que ha obtenido, simplemente comparando sus expectativas disponibles del servicio o producto obtenido implícitamente, permite estimar los niveles de satisfacción o insatisfacción, y puede comparar las expectativas reales de calidad del servicio al cliente.

También se dice que cuando el producto o servicio cubre de manera grande las expectativas, esto por defecto y de manera directa va a ser positivo o un estado de satisfacción fenomenal; a lo contrario de este escenario vemos la situación de calificación menor y esto implica tácitamente un grado de negatividad y de insatisfacción. Al final esto está directamente relacionado con buena atención y buen servicio, usuario contento, satisfecho y viceversa a mala atención, mal servicio, tendrán un usuario o consumidor insatisfecho y descontento. (Hernández, 2011).

##### **b. Descontento potencial.**

A través de la historia siempre se ha generado la oferta y demanda, la prestación de servicios, pagados y gratuitos, donde el actor principal es el usuario o consumidor final quien determina su satisfacción positiva o negativa por

lo recibido en esa acción de comprar un producto o usar un servicio y todo ese descontento se da de dos maneras; un externo y otro que emerge de manera potencial. Siendo el externo el que más acceso ha tenido ya que se presenta en instituciones que velan por el consumidor; a diferencia del potencial, donde el cliente no presenta ninguna queja, pero tiene el descontento en el tiempo y deja de frecuentar a ese local o servicio prestado o adquirir un producto dado, (Hernández, 2011).

A continuación, damos algunas razones de insatisfacción de usuarios.

- ✓ Que al presentar una queja esta no soluciona el problema.
- ✓ Piensan que presentar una queja es más burocrático y se pierde tiempo.
- ✓ Otros piensan que el hecho de presentar una queja no es significativo ya que creen que es minimizado.
- ✓ Otro tema tiene que ver que la queja no tiene relevancia y está por encima de la dignidad.
- ✓ También se cree que es un tema de carácter social y de la alta sociedad.

**c. Análisis de disponibilidad.**

Importante contar con un stock importante de productos para poder cubrir la demanda de los usuarios sin considerar la calidad del producto, ya que estos lograron posicionarse con su producto o servicio en el mercado, a diferencia del tratado anterior que manifiesta que si un servicio es malo, aquí prima la disponibilidad para satisfacer a un público cautivo, (Hernández, 2011).

**d. Medición de la calidad percibida.**

Fue desarrollado por Cronin y Taylor (1992), en contraste con el modelo de incertidumbre, que se basa únicamente en el conocimiento; siguiendo esta tendencia, los clientes forman sus percepciones de la calidad del servicio sobre la base de evaluaciones de rendimiento de varios niveles y, finalmente, combinan estas evaluaciones para llegar a una percepción común de la calidad del servicio.

#### **2.2.5. Relación nivel de atención y grado de satisfacción.**

De acuerdo a Ríos y Barreto (2015), en su tesis “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo”, definen que la calidad se mide a través del servicio que brindan a los usuarios, y uno de los métodos de medición es la encuesta y/o entrevista para determinar el grado de satisfacción, donde aún existen vacíos en su definición; por consenso se define como el grado de saciar nuestras necesidades y puede ser calificado desde bueno hasta malo o pésimo (Rios & Barreto, 2016).

#### **2.2.6. La Gestión Pública**

Pérez (2010) en su trabajo hace mención respecto a la importancia de la gestión pública respecto a la defensa pública y mencionó lo siguiente; que las ciencias que hacen mención a la gestión se encuentra en una posición científica la cual cuenta el grado de implicancia y la aplicación en las distintas organizaciones de una manera universal. Al ser parte de las ciencias humanas y sociales busca el mejoramiento de su funcionamiento, la cual hace uso de distintas disciplinas. A partir de esto Pérez, mencionó que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales (p.12).

López y Mariño (2010) afirman que la gestión se presenta hoy en día de una manera distinta a las de sus inicios, cuyo objetivo es la de analizar las problemáticas conjuntas, en la cual está dada a través de la decisión, la

razón, la representación, la legitimidad, la cooperación y la prescripción. Por lo cual las ciencias de gestión son las ciencias de colectivos capaces de transformar pasando como nuevos conocimientos y nuevas formas de acción en las organizaciones sociales (p.72).

Anzola (2002) mencionó que “la gestión administrativa son actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficiente de alcanzar los objetivos planteados por la organización teniendo en cuenta el recurso humano y las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control” (p.70).

Según Veintimilla (2006) “la gestión hace mención a todos aquellos elementos que afectarían a una organización tomando en cuenta: la planificación, organización, dirección y control, teniendo como objetivo relevante el aseguramiento del grupo social” (p.68).

## **2.3. Definición de Términos Básicos**

### **2.3.1. Defensa Pública.**

La defensa pública es un servicio gratuito que presta el Estado a través del Ministerio de Justicia, la tutela pública asignada con el fin de protegerse de actos delictivos, judiciales, penales, civiles o económicos, entre otros actos solicitados por los ciudadanos. Como tal, el Servicio de Defensa Pública del Departamento de Justicia y Derechos Humanos incluye defensa pública de delitos, protección de víctimas, asistencia legal y resolución alternativa de disputas, (Dill’Erva, 2021).

La defensa técnica, consiste en la diligencia de un abogado que defiende a uno de los sujetos del litigio. Invalidación de determinados procedimientos fiscales. Ha de efectuarse por personas jurídicamente capacitadas que ejerzan profesionalmente el ejercicio de esta función técnica de defensa jurídica de los litigantes. Al ser ejercida tanto por la persona misma como por el abogado, el abogado tiene una doble naturaleza, privada y pública u oficial, siendo esta última informada de

derecho público y de carácter obligatorio. Desde esta perspectiva, la defensa técnica constituye un importante servicio público o privado que se presta contra la voluntad del imputado, complementa las posibilidades del imputado de ser llevado ante la justicia, y hace cumplir el principio de igualdad de armas, garantizar y tratar de resistir eficazmente a los delincuentes. enjuiciamiento. (Arce, 2010, 226/227).

Una defensa técnica ejerce la defensa en su propia personalidad jurídica. No es solo un agente o solo un asesor. Actúa en nombre propio y en beneficio de su imputado o patrón con absoluta independencia de normas. (Gálvez, 2012, p. 244)

### **2.3.2. Satisfacción.**

La satisfacción es un grado de emoción personal de cualquier ser humano que se logra al conseguir un éxito o un resultado positivo de cualquier acción o servicio adquirido, en la defensa pública es la forma de captar por parte del usuario o ciudadano las acciones que conllevan a cubrir sus necesidades y el cumplimiento de estas con resultados exitosos. Llegar a este grado de satisfacción, solo se logra si se cumple con los objetivos y cumplir con las expectativas esperadas (Hernández, 2011, p.15).

Celestino (2012) nos dice que “el término satisfacción proviene del latín satis (bastante) y facere (hacer). Es así que se define que, el término guarda una estrecha relación con un sentimiento de estar saciado. Parece indicar un cumplimiento con las carencias de la persona y la necesidad de saciarlas” (p.45).

Guzmán (2006) afirma que la satisfacción es la manera que muestra el ciudadano que usa los servicios de la defensa pública a través de emociones y gestos del servicio, y también acota que llegar a cubrir las expectativas y necesidades generan un estado de felicidad y por ende satisfacción positiva, finalmente podemos decir que todo va a

depender de un resultado positivo para mostrar una emoción de alegría, felicidad, entre otros (p.25).

#### **2.4. Norma legal actual**

El defensor público penal está en el deber de confiabilidad y reserva de la información revelada por los usuarios o por terceros con ocasión del ejercicio de la defensa. La información solo se puede revelar con el consentimiento previo de quien se la confió. Excepcionalmente, puede revelar aquella información que permita prevenir un acto delictuoso o proteger a personas en peligro. (Ley 29360, 2009).

El Decreto Supremo reglamenta lo dispuesto en la Ley N° 29360, Ley de los Deberes de la Defensa Pública, por el Decreto Legislativo N° 1407 para el Fortalecimiento de las Autodefensas Públicas (Ley 29360, s.f.), por la Ley N° 30823, la ley autoriza al Poder Ejecutivo La Asamblea Nacional de la República instruye al ejecutivo para legislar en las materias Gestión económica, competitividad, integridad y anticorrupción, prevención y protección de las personas en situación de violencia y vulnerabilidad, modernización de la administración estatal. otorgar a la Asamblea Legislativa por un plazo de sesenta (60) días naturales que se encuentra normado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 104 de la Constitución Política del Perú.

En el marco legal anterior y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4, artículo 2 de la ley respectiva, se modifica la Ley N° 29360, Ley de Compromiso de la Defensa Nacional, para potenciar los servicios jurídicos que se brindan a los necesitados. Centrarse en mejorar los servicios para las víctimas del delito.

El 12 de septiembre de 2018, el Decreto Legislativo N° 1407, Decreto Legislativo sobre el Fortalecimiento de las Fuerzas Armadas, publicado en el Diario Oficial El Peruano, dispuso en el artículo final adicional tercero que el Poder Ejecutivo, de conformidad con el Decreto Supremo aprobado por el Ministerio de Justicia. Derechos Humanos deberá, dentro de los noventa (90) días siguientes a su

publicación, armonizar las disposiciones de la Ley N° 29360 con las reformas contenidas en el citado Decreto Legislativo.

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública; el Decreto Legislativo N° 1407, Decreto Legislativo que Fortalece el Servicio de Defensa Pública Gratuita; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y, la Ley N° 29809, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe relación directa entre nivel de atención y grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- ✓ Existe un nivel malo de atención de los usuarios de la defensa pública en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022.
- ✓ Existe insatisfacción de los usuarios de la defensa pública en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022.

#### **3.2. Identificación de las Variables**

##### **3.2.1. Variable Independiente.**

X: Nivel de Atención de la Defensa Pública

##### **3.2.2. Variable Dependiente.**

Y: Grado de Satisfacción del público usuario

#### **3.3. Operacionalización de Variables**

- Variable X: Nivel de Atención de la Defensa Pública  
Dimensiones:
  - ✓ Confiabilidad
  - ✓ Credibilidad
  - ✓ Capacidad de respuesta
  - ✓ Accesibilidad
- Cortesía

➤ Variable Y: Grado de satisfacción del público usuario

Dimensiones:

- ✓ Celeridad procesal y atención
- ✓ Capacidad de los defensores públicos
- ✓ Transparencia y acceso

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Método y Tipo de investigación**

##### **4.1.1. Método**

El método aplicado al estudio es el descriptivo comparativo (Hernández, 2011) a través de encuestas, como instrumento de recojo de datos, se obtuvo información para describir aspectos de la gestión pública y los servicios de la defensa pública.

##### **4.1.2. Tipo o Alcance**

Este estudio del tipo descriptivo, tiene como finalidad determinar características y rasgos de las personas, grupos, sociedades o cualquier otro fenómeno que sea objeto de análisis, es decir, está destinado únicamente a efectos de análisis. En esta encuesta es muy útil representar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, evento, comunidad, lugar o situación. Se realizan entrevistas para conocer el nivel de interés y satisfacción de los usuarios, (Hernández, 2010).

#### **4.2. Diseño de la Investigación**

Diseño no experimental-transversal

#### **4.3. Población y Muestra**

##### **4.3.1. Población.**

La población estuvo conformada por usuarios de la defensa pública de las provincias de Huancayo, Concepción, Jauja y Chupaca.

##### **4.3.2. Muestra.**

Para el cálculo de muestra se utilizó la data 2021 para el mismo periodo de estudio (marzo).

La investigación se desarrolló en cuatro provincias del departamento de Junín (Huancayo, Concepción, Jauja y Chupaca), según la data de los centros de defensa pública en la región, son los que concentran a la mayoría de los usuarios, queda de la siguiente manera.

**Tabla 1**

*Casos nuevos en Región Junín\* – Defensa Pública*

| Servicio         | Marzo 2021 |
|------------------|------------|
| Asistencia Legal | 123        |
| Penal            | 201        |
| Víctimas         | 62         |
| Total            | 386        |

Fuente: Defensa Pública – Junín

\*Información de provincias Huancayo, Chupaca, Concepción, Jauja

**Tabla 2**

*Casos nuevos por sede y tipo – Defensa Pública*

| Sede       | Asistencia legal | Penal | Victimas |
|------------|------------------|-------|----------|
| Huancayo   | 78               | 140   | 47       |
| Chupaca    | 14               | 4     | 6        |
| Concepción | 10               | 19    | 4        |
| Jauja      | 21               | 38    | 5        |
| Total      | 123              | 201   | 62       |

Fuente: Defensa Pública – Junín

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 N \sigma^2}{(N-1) E^2 + Z_{1-\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

A través de esta fórmula se consideró los siguientes parámetros:

| Parámetro                     | Formula N                      |
|-------------------------------|--------------------------------|
| $n$ :<br>(número de muestras) | Tamaño de la muestra           |
| $N$ :<br>(Universo)           | Población Total (386 usuarios) |

| Parámetro                                  | Formula N                                                                                                      |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\sigma$ :<br>(Desviación estándar)        | Cuando no se tiene información se puede usar una desviación estándar de 0,50                                   |
| $Z_{1-\alpha/2}$ :<br>(Nivel de confianza) | Generalmente se trabaja con un nivel de confianza al 95% para lo cual $Z_{1-\alpha/2}$ tiene un valor de 1,96. |
| $E$ :<br>(Error permisible)                | 5% esto depende del investigador y de antecedentes                                                             |

Fuente. (Gallego, 2004)

### Muestra = 194

Se añadió ajuste de contingencia del 10%.

### Muestra corregida = 214 usuarios

La tabla de muestra quedó de la siguiente manera, incluido ajuste de contingencia.

**Tabla 3**

*Unidades estadísticas a incluir por sede y tipo*

| Sede       | Asistencia legal | Penal | Victimas |
|------------|------------------|-------|----------|
| Huancayo   | 43               | 77    | 26       |
| Chupaca    | 8                | 2     | 3        |
| Concepción | 5                | 10    | 2        |
| Jauja      | 12               | 22    | 4        |
| Total      | 68               | 111   | 35       |

Fuente: Defensa Pública – Junín

#### 4.3.3. Muestreo.

Se desarrolló de forma aleatoria hasta completar las unidades de análisis requeridas, periodo de recojo de información marzo 2022. Participación voluntaria.

## 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.4.1. Técnicas de análisis de datos

La investigación utilizó cuestionario de aplicación directa.

#### 4.4.2. Instrumentos

Se utilizaron cuestionarios dirigidos a las personas que visitaron las sedes de defensa pública de las 4 provincias seleccionadas del departamento de Junín (Huancayo, Chupaca, Concepción y Jauja). (Ver anexo 02).

Los instrumentos fueron utilizados, válidos y confiables, en la región de Moyobamba en un estudio similar, el estudio se tituló “Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018” cuyo autor fue la Bachiller Ketty del Pilar Herrera Rodríguez, investigación para optar el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, alfa de Cronbach 0,916 para ambas variables.

El cuestionario de **nivel de atención** tiene 21 preguntas con opciones de puntaje en respuestas; calificando como malo (<44 puntos), regular (44 a 48 puntos) y bueno (>48 puntos). Las preguntas del 1 al 3 evalúan la confiabilidad, del 4 al 9 evalúan la cortesía, del 10 al 13 evalúan la capacidad de respuesta, del 14 al 17 evalúan la credibilidad y los ítems del 18 al 21 la accesibilidad.

El cuestionario de **satisfacción** del usuario consta de 19 preguntas, con opciones de puntajes de respuestas de satisfecho (>49 puntos), insatisfecho (45 a 49 puntos) y muy insatisfecho (<45 puntos). Las preguntas del 1 al 8 evalúan la celeridad procesal y atención, los ítems del 9 al 12 ven la capacidad de los defensores públicos y auxiliares administrativos, y las preguntas del 13 al 19 observan la transparencia y acceso. El cuestionario cumple con los requerimientos para la toma de información.

Los instrumentos fueron codificados asignándoles escalas de valoración y puntuación.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva y prueba de para determinar la relación de las variables atención y satisfacción correlación (-1 a 1, correlación indirecta y correlación directa). Se presenta el análisis global y por provincia. Los resultados se presentan en tablas y gráficos. Se utilizó el SPSS versión 27 y el Excel como herramientas estadísticas para el análisis.

## Capítulo V

### Resultados y Discusión

#### 5.1. Resultados y Análisis

De acuerdo con los objetivos del estudio, se muestra a continuación los resultados.

##### 5.1.1. Asistencia Legal.

**Tabla 4**

*Nivel de atención de la defensa pública en el área de asistencia legal, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel   | Frecuencia | %     |
|---------|------------|-------|
| Malo    | 33         | 48.4% |
| Regular | 22         | 32.3% |
| Bueno   | 13         | 19.4% |
| Total   | 68         | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla, respecto al nivel de atención en la asistencia legal, se observa que un 48.4% de usuario lo califica como malo, 32.3% como regular y solo un 19.4% como bueno. La mala/regular calificación puede deberse a que los usuarios no confían, sienten falta de empatía en la atención, respuesta inadecuada, poca credibilidad e inaccesibilidad a la defensa pública; variables medidas en el instrumento.

**Tabla 5**

*Grado de Satisfacción del usuario en el área de asistencia legal, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel            | Frecuencia | %     |
|------------------|------------|-------|
| Muy Insatisfecho | 31         | 45.2% |
| Insatisfecho     | 33         | 48.4% |
| Satisfecho       | 4          | 6.5%  |
| Total            | 68         | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 45.2% de los usuarios estuvieron muy insatisfechos y un 48.4% insatisfecho, estos números siguen la tendencia y correspondencia al nivel de atención; 6.5% de usuarios se encuentran satisfechos.

**Tabla 6**

*Correlación del nivel de atención y satisfacción en el área de asistencia legal, departamento de Junín, marzo 2022*

| Correlación de Pearson        |                        | Nivel de atención | Grado de satisfacción |
|-------------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|
| Calidad de atención percibida | Correlación de Pearson | 1                 | <b>0,647</b>          |
|                               | Sig. (bilateral)       |                   | <b>0,040</b>          |
|                               | N                      | 68                | 68                    |
| Nivel de satisfacción         | Correlación de Pearson | <b>0,647</b>      | 1                     |
|                               | Sig. (bilateral)       | <b>0,040</b>      |                       |
|                               | N                      | 68                | 68                    |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 3 muestra que existe correlación positiva, estadísticamente significativa, entre el nivel de atención y el grado de satisfacción en el área de asistencia legal ( $p=0,040$ ,  $r=0,647$ ). La percepción de mala o regular atención conllevaría a una insatisfacción.

### 5.1.2. Víctimas.

**Tabla 7**

*Nivel de atención de la defensa pública en el área de víctimas, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel   | Frecuencia | %     |
|---------|------------|-------|
| Malo    | 2          | 5.7%  |
| Regular | 30         | 85.7% |

|       |    |      |
|-------|----|------|
| Bueno | 3  | 8.6% |
| Total | 35 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla, respecto al área de atención de víctimas, se observa que un 85.7% de usuarios califica como regular la atención recibida y un 8.6% como bueno.

**Tabla 8**

*Grado de Satisfacción del usuario en el área de víctimas,  
departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel            | Frecuencia | %     |
|------------------|------------|-------|
| Muy Insatisfecho | 3          | 8.6%  |
| Insatisfecho     | 30         | 85.7% |
| Satisfecho       | 2          | 5.7%  |
| Total            | 35         | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

A diferencia del nivel de atención, 94.3% está insatisfecho o muy insatisfecho, como se evidenció en el caso de asistencia legal, aparentemente no existe una relación entre las variables nivel de atención y satisfacción.

**Tabla 9**

*Correlación del nivel de atención y satisfacción en el área de víctimas,  
departamento de Junín, marzo 2022*

| Correlación de Pearson |                        | Nivel de atención | Grado de satisfacción |
|------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|
| Nivel de atención      | Correlación de Pearson | 1                 | <b>0,461</b>          |
|                        | Sig. (bilateral)       |                   | <b>0,046</b>          |
|                        | N                      | 35                | 35                    |
| Grado de satisfacción  | Correlación de Pearson | <b>0,461</b>      | 1                     |
|                        | Sig. (bilateral)       | <b>0,046</b>      |                       |
|                        | N                      | 35                | 35                    |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 6 muestra correlación, estadísticamente significativa, entre el nivel de atención y grado de satisfacción en el área de víctimas

( $p=0,046$ ,  $r=0,461$ ); la evidencia demuestra una importante frecuencia de nivel de atención regular, pero a su vez alta frecuencia de insatisfacción.

### 5.1.3. Penal.

**Tabla 10**

*Nivel de atención de la defensa pública en el área penal, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel   | Frecuencia | %     |
|---------|------------|-------|
| Malo    | 13         | 11.4% |
| Regular | 79         | 71.4% |
| Bueno   | 19         | 17.1% |
| Total   | 111        | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

El 88.5% de los usuarios del área penal perciben la atención recibida como regular (71.4%) o buena (17.1%).

**Tabla 11**

*Grado de Satisfacción del usuario en el área penal, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel            | Frecuencia | %     |
|------------------|------------|-------|
| Muy Insatisfecho | 6          | 5.7%  |
| Insatisfecho     | 89         | 80.0% |
| Satisfecho       | 16         | 14.3% |
| Total            | 111        | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

Similar a las áreas anteriores, en lo penal existe una elevada frecuencia en el grado de insatisfacción (85.7%) frente al 14.3% de satisfacción sobre los servicios recibidos.

**Tabla 12**

*Correlación del nivel de atención y satisfacción en el área penal, departamento de Junín, marzo 2022*

| Correlación de Pearson |                        | Nivel de atención | Grado de satisfacción |
|------------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|
| Nivel de atención      | Correlación de Pearson | 1                 | <b>0,787</b>          |
|                        | Sig. (bilateral)       |                   | <b>0,021</b>          |
|                        | N                      | 111               | 111                   |
| Grado de satisfacción  | Correlación de Pearson | <b>0,787</b>      | 1                     |
|                        | Sig. (bilateral)       | <b>0,021</b>      |                       |
|                        | N                      | 111               | 111                   |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 9 muestra que existe correlación, estadísticamente significativa, entre el nivel de atención y grado de satisfacción en el área penal ( $p=0,021$ ,  $r=-0,787$ ); la evidencia demuestra una importante frecuencia de nivel de atención regular pero a su vez alta frecuencia de insatisfacción.

#### 5.1.4. Comparación de las tres áreas analizadas.

**Tabla 13**

*Nivel de atención de la defensa pública en las tres áreas, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel   | Frecuencia | %     |
|---------|------------|-------|
| Malo    | 48         | 22.4% |
| Regular | 131        | 61.2% |
| Bueno   | 35         | 13.4% |
| Total   | 214        | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

El nivel de atención, en percepción de los usuarios, en las tres áreas y las 4 zonas de intervención, es catalogada como regular en un 61.2% y buena en 13.4%.

**Tabla 14**

*Grado de Satisfacción de la defensa pública en las tres áreas, departamento de Junín, marzo 2022*

| Nivel            | Frecuencia | %     |
|------------------|------------|-------|
| Muy Insatisfecho | 40         | 18.7% |
| Insatisfecho     | 152        | 71.0% |

| Nivel      | Frecuencia | %     |
|------------|------------|-------|
| Satisfecho | 22         | 10.3% |
| Total      | 214        | 100%  |

Fuente: Elaboración propia

El grado de satisfacción, en percepción de los usuarios, en las tres áreas y las 4 zonas de intervención, es insatisfactoria (71.0%) o muy insatisfactoria (18.7%).

## 5.2. Discusión de resultados

Usuario satisfecho es un buen indicador de calidad de atención, independientemente del servicio que se esté recibiendo. Conocer que tan satisfecho esta un usuario permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas en la organización.

La investigación midió en nivel de atención: confiabilidad, cortesía, capacidad de respuesta, credibilidad y accesibilidad. En satisfacción: celeridad procesal, capacidad de los defensores públicos y transparencia/acceso.

Los resultados globales obtenidos, en el ámbito de análisis de la defensa pública (asistencia legal, víctimas y penal), el nivel de atención fue catalogado como regular en un 61.2% e insatisfacción por el servicio recibido en un 71.0%.

El análisis por área no es muy alejado del análisis global; asistencia legal presentó nivel de atención malo (48.4%) generando mucha insatisfacción con el servicio en un 45.5% ( $r=0.647$ ); el área de víctimas reportó un nivel de atención percibido como regular en 85.7% de usuarios y un 85.7% de insatisfacción ( $r=0.461$ ); y el área penal un nivel de atención calificado como regular por el 79.0% de los usuarios y un 80% de insatisfacción ( $r=0.787$ ). Se puede observar la relación entre el nivel de atención y satisfacción.

La evidencia de los trabajos de investigación que se consultaron en este estudio han evidenciado una relación importante entre las variables de calidad de atención y satisfacción; y todos estos estudios citados en el presente trabajo en ciudades como Ica, Piura, Tarapoto, Paijan y otros nos advierten que existe una tendencia de regular a malo respecto a la atención y un alto grado de insatisfacción en la mayoría de investigaciones. Fuente propia.

(Alvarez, 2017) afirma en una de sus conclusiones que la gestión de la defensa pública, circunscrito a la ciudad de Tarapoto, es satisfactoria en el 52% de los casos, para el caso de la región Junín la satisfacción global alcanza solo un 10.3%, cifra preocupante, sin embargo, es necesario mencionar que los escenarios de medición son distintos, en el caso de Junín la data fue recolectada en el marco de la pandemia COVID 19 – marzo 2022 -, y es probable que se “arrastre” la insatisfacción por los problemas propios para atender la demanda que se generó como producto del hacinamiento y la poca o nula respuesta de las entidades públicas para atender por canales adecuados los pedidos ciudadanos.

(Alejo, 2021), como parte de los resultados de su investigación, respecto a la defensa pública, determina un nivel de atención bajo (50%) como marco general, en el análisis particular los casos de violencia contra la mujer obtuvieron como resultado un alto nivel en la calidad de atención percibida por los usuarios (91%); relación inversa entre calidad de atención y satisfacción. En nuestro estudio la relación determinada en los tres niveles ha sido directa con significancia estadística válida, es decir, mala calidad de atención se corresponde con insatisfacción o mucha insatisfacción.

(Daneri, 2021) acepta que la hipótesis inicial de su estudio, la satisfacción de usuarios era elevada, fue rechazada, los resultados demostraron lo contrario, el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio fue bajo, explicando que podría deberse a las altas expectativas del ciudadano versus las condiciones negativas recibidas por los usuarios al tomar los servicios de

defensa. Esta es la principal causa de insatisfacción, el usuario de un servicio espera más de lo que la institución está en capacidad de brindar. Las tendencias de insatisfacción son recurrentes en los servicios de defensa legal, ya se mencionó estudios en otras regiones, Junín no es ajeno, las condiciones en las que los servidores brindan la atención (infraestructura, acceso a tecnología, canales de comunicación, etc.) no son los adecuados, no permiten al servidor estar al nivel de la expectativa del usuario; no se debe perder de vista el momento en que se evaluó el servicio de defensa legal en el presente trabajo.

El peso de la defensa legal, no solo en este estudio sino es una realidad de las oficinas de defensa legal a nivel nacional, recae sobre la categoría violencia familiar, durante la pandemia alcanzo el 87.10% de los temas vistos en el área de víctimas. La violencia familiar es un tema muy sensible, cualquier error o percepción de error en el desarrollo de la defensa per se es catalogado por el ciudadano como una mala calidad de atención con la correspondiente insatisfacción (Gómez & Sánchez, 2020).

A diferencia de las investigaciones citadas anteriormente (Fernández, 2019), determinó que la satisfacción en la sede de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Lima-Norte, tuvo un grado de aprobación, con respecto al a la satisfacción percibida por el usuario, de regular en 70,22% de los casos; en el nuestro estudio la insatisfacción alcanzó este porcentaje (71.0%); sin duda que brindar servicios de asistencia en Lima es diferente a la brindada en el interior del país, no por las capacidades de los profesionales sino por las condiciones entorno a la atención, ya mencionado líneas arriba.

Otro tema que es importante considerar, y muy valioso para el análisis de los resultados, es que las personas que acceden a la defensa publica son ciudadanos de bajos recursos económicos, esta situación puede condicionar la percepción de ciudadano incluso antes de acceder al servicio, que al ser gratis se le brinda mala atención generando desde luego su insatisfacción; nada más

ajeno de la realidad, el rol del estado es defender a su ciudadano con calidad y en oportunidad; (Zuñiga, 2015) puntualiza que la relación entre el derecho a la legítima defensa y la libre administración del poder judicial es complementaria, ya que ambos son necesarios para asegurar la protección de cualquier derecho en los tribunales, porque no sería necesaria ninguna renuncia a las costas judiciales, si una reclamación de pago está bajo custodia.

Otro papel fundamental es el aspecto ético, si bien es cierto no es parte del trabajo de investigación, esta variable es importante para entender o tratar de entender la percepción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos; (Calderon, 2020), en Lambayeque sede de la defensa pública, obtiene como resultados un nivel de atención regular en el 52.50% de los usuarios y malo en un 30%; Calderón relaciona las cifras con la existencia de un conflicto ético en el servidor de la defensa bajo la percepción del usuario; el ciudadano pierde la confianza y categoriza como negativo la atención impactando sobre el grado de satisfacción, entendiéndose aspectos éticos como la parcialización del defensor. En un análisis macro, si añadimos a lo ya señalado (canales no adecuados, recurso humano insuficiente, etc.) perder la confianza en el trabajo del servidor público traerá insatisfacción y percepción de baja o mala atención.

(Fernández, 2015) presenta un enfoque distinto a lo ya señalado, la motivación del defensor público como variable clave en el nivel de atención y satisfacción percibida por el usuario; un servidor público poco motivado no brindaría un servicio de calidad, la motivación no pasa exclusivamente por temas económicos, sin dejar de ser importante, pero va más allá, por ejemplo, condiciones laborales adecuadas (infraestructura, medios de comunicación, horarios, carga laboral etc.). La realidad de la defensa publica a nivel nacional no es la más alentadora, y la motivación del servidor atraviesa problemas incluso desde antes de la pandemia, pero es cierto también que se agudizó en los últimos 2 años.

La investigación basó el análisis en las variables nivel de atención y satisfacción, usando para ellos las dimensiones que la conforman, no un análisis por dimensión porque significaría otro diseño muestral y de elección de unidades de análisis; pero no deja de ser importante los resultados, si la baja o mala percepción del nivel de atención percibido por los usuarios está circunscrito a los aspectos evaluados en el instrumento para tal fin (confiabilidad, cortesía, capacidad de respuesta, credibilidad y accesibilidad) debe preocupar en sobremanera, más aun cuando los niveles de mala atención son altos, el no confiar y perder credibilidad – solo por mencionar dos aspectos – son razones suficientes para la formulación de acciones inmediatas que permitan revertir esa percepción en los usuarios. Hecho similar con la satisfacción, el instrumento midió celeridad procesal, capacidad de los defensores públicos y transparencia/acceso; si tomáramos capacidad de los defensores como uno de estos aspectos para tratar de explicar los resultados – que no es necesariamente así – preocupa también esta percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se recibe.

Como hemos podido observar, los resultados son variables dependiendo la región y el momento de análisis, tenemos regiones con relación directa entre nivel de atención y satisfacción, relación indirecta e incluso sin aparente relación, pero más allá de ello es importante entender que la calidad de atención que percibe el usuario debe ser el punto de partida para la toma de acciones inmediatas para corregir errores en beneficio del servicio que se brinda; como se mencionó, los usuarios de la defensa publica con los más pobres, somos el primer y último recurso para la defensa de sus derechos, las acciones correctivas no pueden esperar, y como también se mencionó, no solo pasa por aspectos económicos o de motivación al funcionario público, también se debe evaluar y trabajar aspectos éticos , de comunicación con la comunidad – los ciudadanos no conocen los servicios que se brindan – infraestructura, etc. Tema complejo pero que se debe empezar bajo un enfoque de modernización de la Gerencia Pública.

En función a los resultados obtenidos y de acuerdo a los objetivos planteados en el estudio se evidencia un grado de insatisfacción por parte de los usuarios, en las 4 provincias de estudio, para mejorar ese escenario es importante implementar el plan estratégico de la Defensa Pública de Junín, cuyo objetivo es centrarnos en los indicadores de calidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y considerar los alcances de (Chanamé, 2017), quien afirma que un sistema de planeamiento desconectado de las nuevas tecnologías simplemente genera brechas que debe cubrir. Por lo tanto, el planeamiento no termina siendo una herramienta efectiva de gestión y no se alinea con el presupuesto público. La Estructura de organización y funciones ineficaces de las decenas de entidades públicas no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos. Puede ser porque fueron diseñadas con una organización jerárquica sin claridad en los procesos que realizan para entregar sus servicios de manera oportuna y responsable. La Producción de bienes y servicios inadecuados en su mayoría de instituciones no tienen los recursos ni capacidades para optimizar sus procesos. Por otra parte, uno de los problemas más importantes es la desarticulación entre los sistemas administrativos. Por ello, solo le interesa cumplir sus funciones sin buscar la satisfacción de la ciudadanía.

Por otra parte, la Articulación gubernamental débil de los mecanismos de coordinación establecidos en nuestro marco legal suelen contar con limitaciones en su diseño y han sido poco efectivos al momento de la articulación entre instituciones. Este debe ser mejorado para que la descentralización nacional pueda ser una realidad. Con esta premisa vemos por conveniente incluir los siguientes puntos como parte también de las recomendaciones para cambiar ese escenario de insatisfacción, como el de mejorar las tecnologías de tramitación e implementarlos en la Defensa Pública de Junín a partir del 2023 y conseguir indicadores de calidad como:

- La amabilidad y cordialidad del defensor público.
- Su resolución a la consulta por parte del defensor.
- La integridad y el comportamiento ético por parte del defensor público.
- La correcta comunicación y atención al público.

- La seguridad y confianza que debe prestar el abogado.

El procedimiento clave, inicia con un plan estratégico institucional, seguido del desarrollo de sus objetivos in situ a través de proyectos como implementación de la tramitación digital, que relaciones usuario, defensor y administrador, respectó a los plazos y fechas de juicios, y que se den alertas para presentación de documentos y audiencias, de esa manera reducir los tiempos de solución de los diferentes casos que tiene la defensa Pública.

De lo encontrado en el estudio, es importante considerar también un cambio de las diferentes infraestructuras ya que fuera de la ciudad de Junín se tiene locales acondicionados para prestar la atención debida, que no cumplen con el mínimo de áreas de oficinas.

Y finalmente, sin perder la idea de un cambio, es importante contar con incrementar cierto numero de personal para poder llegar a cubrir el servicio de la defensa publica, ya que esto esta relacionado directamente al crecimiento de la población y por ende casos y también necesidad de defensores públicos.

Los pasos iniciales son; liderazgo en la gestión, personal idóneo, participación ciudadana y rediseño de procesos.

## **Conclusiones**

1. Los resultados evidencian relación directa, estadísticamente significativa, entre nivel de atención y satisfacción en las tres áreas evaluadas (asistencia legal, víctimas y penal).
2. El nivel de atención en el área de asistencia legal fue percibido por los usuarios como mala/regular en el 80.7% de los casos e insatisfacción/mucha insatisfacción en el 93.6% ( $r=0.647$ ,  $p=0,040$ ).
3. El nivel de atención en el área de víctimas fue percibido por los usuarios como mala/regular en el 91.4% de los casos e insatisfacción/mucha insatisfacción en el 94.3% ( $r=0.461$ ,  $p=0.046$ ).
4. El nivel de atención en el área penal fue percibido por los usuarios como mala/regular en el 72.8% de los casos e insatisfacción/mucha insatisfacción en el 85.7% ( $r=0.787$ ,  $p=0.021$ ).
5. Los desafíos pendientes para un cambio radical en la atención y obtener usuarios satisfechos incluyen los esfuerzos de involucramiento y articulación de los diversos actores, en la tarea de rediseñar los procesos de atención, fortalecer la dimensión ética de su ejercicio, así como promover la participación ciudadana en la generación de un sistema de defensa pública de alta calidad.

### **Recomendaciones**

1. Se hace necesario, en base al diagnóstico inicial del presente trabajo, la formulación de estrategias que permiten una mejor comunicación entre defensa pública y ciudadanía. Esto no quiere decir que la mala atención sentida y la insatisfacción sean solo aspectos de percepción ciudadana, sin duda, que se tiene que mejorar aspectos en la interna de la defensa pública; el instrumento utilizado nos da luces de las áreas a corregir.
2. La articulación de los estamentos públicos en materia de defensa de derechos es fundamental, todos los estamentos del estado que se encuentran en el marco de la defensa pública deben formular políticas conjuntas en beneficio de los usuarios. La adecuada atención y la satisfacción no necesariamente se evalúa como resultado del papel que cumple el defensor público, sino que la predisposición del ciudadano para ver todo mal puede nacer desde el proceso inicial de denuncia a nivel policial o en otra instancia.
3. Un aspecto no evaluado en el estudio es el relacionado con el tema ético y motivacional, es sugerencia profundizar con investigación ambas variables para tener más claro el impacto sobre los resultados.
4. Elaborar un plan estratégico a corto plazo que involucre a todos los autores y revertir esa insatisfacción de los usuarios respecto a la atención de calidad, utilizando las tecnologías actuales en la tramitación, seguimiento y ejecución de casos.

### **Referencias Bibliográficas**

- Alvarez, J. (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. Universidad Cesar Vallejo.
- Alejo Espino, J. A. (2021). *Defensa activa y violencia contra la mujer en tiempos de pandemia COVID-19 en la provincia de Ica, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Álvarez, G. M. (2012). *SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS CON EL SERVICIO OFRECIDO EN REDES DE SUPERMERCADOS GUBERNAMENTALES*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Alvarez Valdivia, J. R. (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 PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA*. Universidad Cesar Vallejo Escuela de Postgrado.
- Calderon Guerrero, J. L. (2020). La ética en el desempeño laboral del Defensor Público en el Distrito Judicial de Lambayeque - sede Chiclayo. In *Universidad Cesar Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Chanamé Zapata, C. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Universidad Continental - Escuela de Postgrado Boletín. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- CORILLOCLA GUTARRA, G. G. (2018). Universidad Nacional De Huancavelica "Violencia. In *Repositorio Institucional - UNH*.
- Daneri Carrasco, R. M. (2021). *Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana - 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- De La Rosa, S., & Arregoces, A. (2015). DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE COMPRA , LOGISTICA Y RECURSOS HUMANOS, DE LA EMPRESA BUZCA S.A., EN LA CIUDAD DE CARTAGENA Una. (1Aa), 1–121.
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Reporte de Adjuntía N° 002-2020-DP/ADM*.

*Supervisión a las Direcciones Distritales de Defensa Pública del MINJUSDH en la atención de la violencia contra las mujeres en contexto de estado de emergencia sanitaria.* 51.

DIARIO EXPRESO. (2019). *Protección al consumidor* (Instituto).

Dill'Erva, I. F. (2021). *La Defensa Pública*.

ESTADISTICAS - MIMP. (n.d.).

Fernández Céspedes, A. (2019). *Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede Dirección Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia, Lima-Norte-2019*. Universidad Cesar Vallejo.

Fernández Silva, T. M. (2015). *La motivación y la satisfacción laboral en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima – 2015*. Universidad Cesar Vallejo.

Gallego, C. F. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra*. 5.

Gómez, C. A., & Sánchez, M. C. (2020). Violencia familiar en tiempos de Covid. *Mirada Legislativa*, 187(187), 1–34.

González Pérez, L. R., & Carmona Tinoco, J. L. (2016). *Estudio sobre Presupuesto Público y Derechos Humanos Comisión Nacional de los Derechos Humanos*.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368. [https://doi.org/10.5209/rev\\_dcin.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463)

Hernández Sampieri, R. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (S. A. D. C. V. E. P. S. F. DERECHOS RESERVADOS © 2014, respecto a la sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, M. D. F. Prolongación Paseo de la Reforma 1015, Torre A Piso 17, Colonia Desarrollo Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, & R. N. 736 Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (Eds.); Sexta Edic).

Herrera Rodríguez, K. del P. (2019). *“Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública San Martín - Moyobamba 2018”*. Universidad Cesar Vallejo.

INEI. (2017). 6. estadísticas de defensa pública (p. 14).

Lévano, L. (2019). Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. *Revista*, N°4(2), 0–47.

- Matta Núñez, G. J. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Montero, R. (2018). Normas Legales Normas Legales. In *Diario oficial* (Issue 90).
- Navarro Mendívil, J. R. (2018). *Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte , 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Quisbert Ticona, L. (2016). *CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING 2015*. Universidad Andina Simon Bolivar.
- Rios Caceres, A. M., & Barreto Galeano, A. F. (2016). PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, DE LOS HOSPITALES SAN ANTONIO DE CHIA Y SANTA ROSA DE TENJO, MARZO DE 2016. In *Gestión Pública* (Vol. 85, Issue 1). UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A.
- Rodríguez Morales, C. F. (2020). *Claudia Fabiola Rodríguez Morales.pdf*. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
- Zuñiga Escalante, J. A. (2015). DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA CONSTITUCIONAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA. In *Proceedings of the National Academy of Sciences*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “Nivel de Atención de la Defensa Pública y Grado de Satisfacción de los Usuarios en tiempos de Pandemia en el Departamento de Junín, 2022”

| Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Variables                                                                                                                                                                 | Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Existe relación entre nivel de atención y grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de atención, durante la pandemia por el COVID-19, en el departamento de Junín, 2022?</p> <p><b>Problema Específico</b><br/>A. ¿Cuál es el nivel de atención percibido por los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de prestación de servicio durante esta pandemia de COVID-19, en el departamento de Junín, 2022?</p> <p>B. ¿Cuál es grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de servicio que presta, durante la pandemia por el COVID-19, en el departamento de Junín, 2022?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Analizar la relación entre nivel de atención y grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de atención, durante la pandemia por el COVID-19, en el departamento de Junín, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>C. Conocer el nivel de atención percibido por los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de prestación de servicio durante esta pandemia de COVID-19, en el departamento de Junín, 2022.</p> <p>D. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en sus diferentes áreas de servicio que presta, durante la pandemia por el COVID-19, en el departamento de Junín, 2022</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Existe relación directa entre nivel de atención y grado de satisfacción de los usuarios de la defensa pública en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>✓ Existe un nivel malo de atención de los usuarios de la defensa pública en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022.</p> <p>✓ Existe insatisfacción de los usuarios de la defensa pública en tiempos de pandemia en el departamento de Junín, 2022.</p> | <p><b>Variable Independiente:</b><br/>X: Nivel de Atención de la Defensa Pública</p> <p><b>Variable Dependiente:</b><br/>Y: Grado de Satisfacción del público usuario</p> | <p><b>Variable X:</b><br/><b>Dimensiones:</b><br/>  Confiabilidad<br/>  Credibilidad<br/>  Capacidad de respuesta<br/>  Accesibilidad<br/>  Cortesía</p> <p><b>Variable Y:</b><br/><b>Dimensiones:</b><br/>  Celeridad procesal y atención<br/>  Capacidad de los defensores públicos<br/>  Transparencia y acceso</p> | <p>El método aplicado al estudio es el descriptivo comparativo (Hernández, 2011) a través de encuestas, como instrumento de recojo de datos, se obtuvo información para describir aspectos de la gestión pública y los servicios de la defensa pública.</p> <p><b>Población:</b><br/>La población estuvo conformada por usuarios de la defensa pública de las provincias de Huancayo, Concepción, Jauja y Chupaca.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>Muestra corregida = 214 usuarios. Muestreo aleatorio.</p> |

## Anexo 2: Instrumento de Aplicación

### 1. Evaluación del Nivel de Atención de la Defensa Pública

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

| ITEM | PARTE I Confiabilidad                                                                                        | Opciones<br>de<br>Respuesta |          |          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|----------|
|      |                                                                                                              | M                           | R        | B        |
|      |                                                                                                              | 1                           | 2        | 3        |
|      |                                                                                                              |                             |          |          |
| 1    | ¿Cómo califica la información que le brinda la defensa pública respecto al tema que vino a consultar?        |                             |          |          |
| 2    | ¿Cómo califica las promesas que le hacen en la defensa respecto al tema que vino a consultar?                |                             |          |          |
| 3    | ¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones en la defensa pública respecto al tema que vino a consultar? |                             |          |          |
|      | <b>PARTE II Cortesía</b>                                                                                     | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 4    | ¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los defensores públicos?                                     |                             |          |          |
| 5    | ¿Cómo califica el saludo que recibe de los defensores públicos?                                              |                             |          |          |
| 6    | ¿Cómo califica la atención de los defensores públicos?                                                       |                             |          |          |
| 7    | ¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen los defensores públicos?       |                             |          |          |
| 8    | ¿Cómo califica el trato de los defensores públicos con las autoridades judiciales en audiencia pública?      |                             |          |          |
| 9    | ¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los defensores públicos en relación a los procesos?           |                             |          |          |
|      | <b>PARTE III Capacidad de Respuesta</b>                                                                      | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 10   | ¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte de los defensores públicos?            |                             |          |          |

11 ¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte de los defensores públicos?

12 ¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos en la defensa pública?

13 ¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte de los defensores públicos?

**PARTE IV Credibilidad**

**1 2 3**

14 ¿Cómo califica la credibilidad de los defensores públicos en la tramitación de los casos?

15 ¿Cómo califica la comunicación entre usted y los defensores públicos?

16 ¿Cómo califica la atención en tus casos en la defensa pública?

17 ¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en la defensa pública?

**PARTE V Accesibilidad**

**1 2 3**

18 ¿Cómo califica el horario de atención al público en la defensa pública?

19 ¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público en la defensa pública?

20 ¿Cómo califica el material informativo que distribuye a los usuarios de la defensa pública?

21 ¿Cómo califica la información que ofrece los defensores públicos en relación a los requisitos para que su caso sea atendido en la defensa pública?

## 2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte de la Defensa Pública

### Marcar

MI=Muy Insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

| ITEM | PARTE I Celeridad Procesal y Atención                                                                                        | Opciones de Respuesta |          |          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|----------|
|      |                                                                                                                              | MI                    | I        | S        |
|      |                                                                                                                              | 1                     | 2        | 3        |
|      |                                                                                                                              |                       |          |          |
| 1    | ¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales de los defensores públicos?                                       |                       |          |          |
| 2    | ¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial?                                      |                       |          |          |
| 3    | ¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos?                                         |                       |          |          |
| 4    | ¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias?                                                            |                       |          |          |
| 5    | ¿Cómo se siente con la calidad de servicio respecto a la defensa pública?                                                    |                       |          |          |
| 6    | ¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal de mesa de partes de la defensa pública?                             |                       |          |          |
| 7    | ¿Cómo se siente con la atención que brindan de los defensores públicos?                                                      |                       |          |          |
| 8    | ¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos en la defensa pública?                            |                       |          |          |
|      | <b>PARTE II Capacidad de los defensores públicos</b>                                                                         | <b>1</b>              | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 9    | ¿Cómo se siente con la capacidad y habilidad jurídicas que presentan los defensores públicos para resolver casos judiciales? |                       |          |          |

10 ¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos de la defensa pública para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?

11 ¿Cómo se siente al término del proceso judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos?

12 ¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los Auxiliares administrativos de la defensa pública?

### **PARTE III Transparencia y Acceso**

**1 2 3**

13 ¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en la defensa pública por parte de los defensores públicos?

14 ¿Cómo se siente con la información recibida por parte de los defensores públicos para resolver los procesos judiciales?

15 ¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista por los defensores públicos?

16 ¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de la defensa pública?

17 ¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla la defensa pública en la lucha contra la corrupción?

18 ¿Se cumple con las normas de seguridad contra el covid 19 durante la entrevista?

19 ¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites?

Este instrumento fue aplicado y validado en la tesis de la MSc Ketty del Pilar Herrera Rodríguez, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo con el título de tesis “Servicio de atención y satisfacción del usuario en materia de familia en la dirección distrital de defensa pública, San Martin - Moyobamba 2018”.

### Anexo 3: Normas Legales



#### *Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia*

##### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 165 -2020-JUS/DGDPAJ

Lima, 22 de octubre de 2020

**VISTO:** El Informe Técnico Usuario N° 413-2020-JUS/DGDPAJ-WEM, de Asesoría en Gestión Procesal Penal, y el Informe N° 001292-2020-DGDPAJ-DSM, de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios, ambos pertenecientes a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia;

##### **CONSIDERANDO:**

Que, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, es el órgano de línea encargado de conducir, regular, promover, coordinar, supervisar los servicios de Defensa Pública y la Conciliación Extrajudicial en el ámbito nacional; así como promover y difundir el uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, según la Ley de la materia;

Que, el Servicio de Defensa Pública, tiene por objeto garantizar el derecho de defensa y el acceso a la justicia, proporcionando asistencia técnica legal gratuita y/o patrocinio en las materias expresamente establecidas en el Reglamento de la Ley N° 29360, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2009-JUS, adecuado por Decreto Supremo N° 009-2019-JUS, en cumplimiento a lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1407, que Fortalece el Servicio de Defensa Pública, a las personas que no cuenten con recursos económicos o se encuentren en situación de vulnerabilidad, y en los demás casos en que la Ley expresamente así lo establezca;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2012-JUS, se aprobó el Arancel para la Prestación del Servicio No Gratuito de Defensa Pública; en este contexto, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, con la finalidad de establecer mayores

*"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://saii.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsq](https://saii.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsq) e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o [https://saii.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/verifica.jsq](https://saii.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsq) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."*







Defensa Pública, aprobado mediante Resolución Directoral N° 136-2014-JUS/DGDPAJ, de fecha 05 de noviembre de 2014; Resolución Directoral N° 136-2014-JUS/DGDPAJ, de fecha 05 de noviembre de 2014, que aprueba los Lineamientos que regulan el Procedimiento de Aplicación del Arancel por el Servicio No Gratuito de Defensa Pública; y todas las demás Resoluciones Directorales y Lineamientos de igual o inferior jerarquía, que se hayan expedido sobre esta materia.

**TERCERO: DISPONER**, que los presentes Lineamientos son complementarios a la Resolución Viceministerial N° 029-2011-JUS, que aprueba la Directiva N° 002-2011-JUS/VM-DGDP y su modificatoria aprobada mediante Resolución Viceministerial N° 002-2020-JUS que reemplazó a la Resolución Viceministerial N° 006-2014-JUS.

**CUARTO: HACER DE CONOCIMIENTO**, la presente Resolución al señor Viceministro de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia; Directores de las Unidades Orgánicas de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia; Directores/as Distritales a nivel nacional, para su cumplimiento obligatorio.

**QUINTO: DISPONER**, la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal institucional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en la sección correspondiente a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

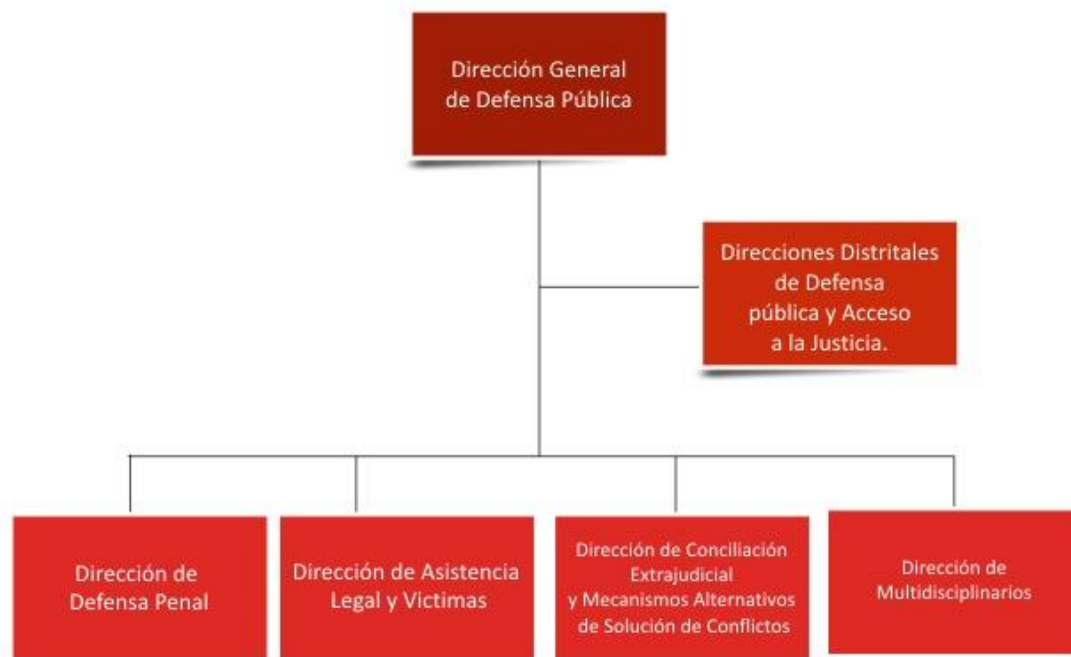
**Regístrese, Comuníquese y Publíquese.-**



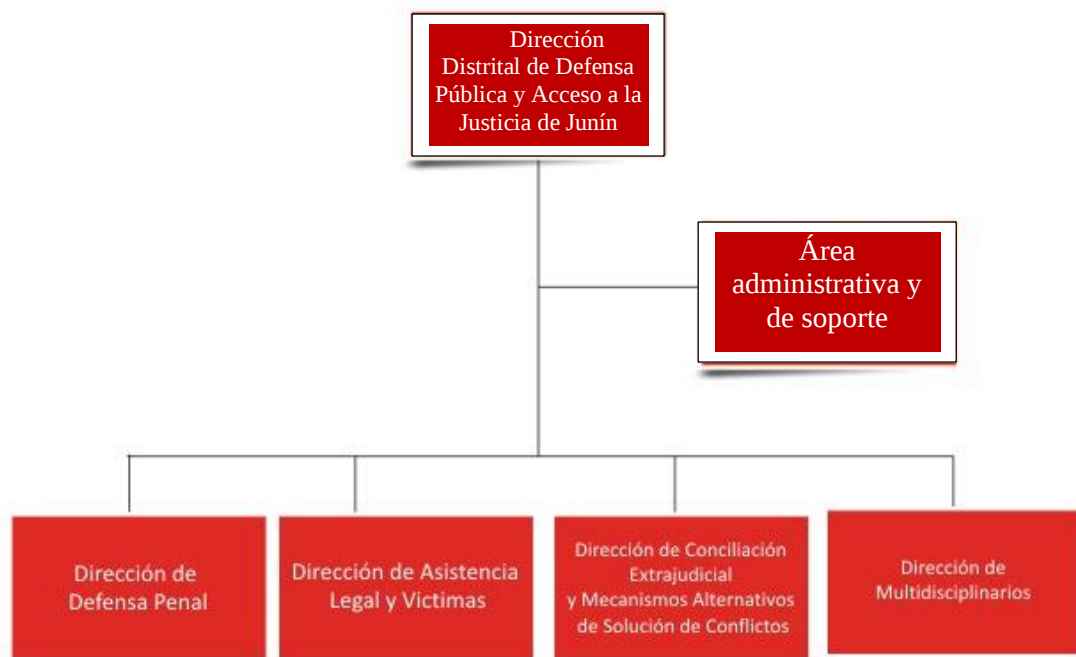
Firmado  
digitalmente por  
MACAVILCA ROMAN  
Zoila Isabel FAU  
20131371617 soft  
Fecha: 2020.10.22  
18:00:50 -05'00'

*"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://gad.minjus.gob.pe/psdoc\\_web/login.js](https://gad.minjus.gob.pe/psdoc_web/login.js) e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o [https://gad.minjus.gob.pe/psdoc\\_web/verifica.js](https://gad.minjus.gob.pe/psdoc_web/verifica.js) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."*

**Anexo 4:** Organigrama de la Defensa Pública a nivel nacional



**Anexo 5: Organigrama de la Defensa Pública en el Departamento de Junín**



### Anexo 6: Evidencias Fotográficas



Encuesta en la Defensa Pública de  
Huancayo el Tambo



Encuesta en la Defensa Pública de  
Huancayo el Tambo



Encuesta en la Defensa Pública de la  
mujer en el distrito del Tambo



Encuesta en la Defensa Pública de el  
Tambo



Encuesta en la Defensa Pública de la  
mujer en el distrito del Tambo



Encuesta en la Defensa Pública de  
Chilca



Encuesta en la Defensa Pública de la  
mujer en el distrito del Tambo



Encuesta en la Defensa Pública de  
Chilca



Encuesta en la Defensa Pública de  
Chilca



Encuesta en la Defensa Pública de  
Chilca



Encuesta en la Defensa Pública de  
Chilca



Encuesta en la Defensa Pública de  
Chilca