



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima

Quality management and user satisfaction of free legal assistance centers Lima

Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 23 de septiembre de 2020

Aprobado: 02 de noviembre de 2020

RESUMEN:

El objetivo del estudio fue, establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, incide en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. Se desarrolló bajo un enfoque mixto de diseño no experimental, la muestra fue de 298 usuarios que fueron atendidos en el centro de asistencia legal gratuita Lima. Encontrándose que, según el 63,8% de los usuarios, nunca han podido visualizar que el libro de reclamaciones sea fácilmente visible y accesible. El 46,3% nunca ha notado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita, desde su primera atención hasta ahora. Según los usuarios, acerca del tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente sumando el 61,7%. En la entrevista se encontró que, uno de los motivos que influye negativamente en el desempeño de los defensores, según lo explica el administrador es "el exceso de carga de trabajo". La Calidad de Servicios en el Sector Público brindada, se encuentra relacionada con la satisfacción de los usuarios, en los centros de asistencia legal gratuita.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Asistencia, Servicios.

ABSTRACT:

The objective of the study was to establish in what way, the management of the quality of service of the public sector, affect the satisfaction of the users of the free legal assistance centers of the General Directorate of Public Defense and Access to Justice -Lima 2020. It was developed under a mixed approach of non-experimental design, the sample was 298 users who were treated at the Lima free legal assistance center. Finding that, according to 63.8% of users, they have never been able to see that the complaints book is in a visible and accessible place. 46.3% have never noticed improvements in free legal advice services, from their first attention until now. According to users, regarding the time to obtain results in the legal assistance center, those who expressed being among very dissatisfied, dissatisfied, and indifferent, adding up to 61.7%. In the interview, it was found that one of the reasons that negatively influences the performance of defenders, as explained by the administrator, is "excess workload". The Quality of Services in the Public Sector provided is related to the satisfaction of users in the free legal assistance centers.

Keywords: : Quality, Satisfaction, Assistance, Services

AUTORES

Autor 1. López Castro
Fernando Christian.

Licenciado en Administración por la Universidad Nacional Federico Villarreal. Centro de Trabajo: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima-Perú.

ORCID: 0000-0001-7107-9666

CORREO:

Christian.lopez01@gmail.com

Autor 2. Arenas Estela
Susana. Ingeniera Pesquera por Universidad Nacional Agraria de La Molina. Centro de Trabajo: Autoridad Nacional del Servicio Civil., Lima-Perú

ORCID: 0000-0002-8871-2402

CORREO:

sarenas10@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El acceso a la justicia es uno de los principios básicos de cualquier estado de derecho en la actualidad, la (Organización de las Naciones Unidas, 2019) sostiene que la ausencia del acceso a la justicia ocasiona que la ciudadanía no pueda ejercer plenamente sus derechos, combatir a la discriminación o hacer que rindan cuentas los tomadores de decisiones en el gobierno. Asimismo, uno de los principales problemas que dificultan el acceso a la justicia es generado por el costo de la representación y el asesoramiento jurídico.

El (Banco Mundial, 2013), en conjunto con el gobierno de Perú ha trabajado en respuestas para agilizar la atención en las oficinas de la defensa pública, para ello, en los últimos años se han creado los centros ALEGRA, donde los servicios que se brindan son totalmente gratuitos para todos los usuarios bajos recursos económicos, ya que los honorarios profesionales de los defensores públicos y conciliadores extrajudiciales son asumidos por el estado peruano a través del Ministerio de Justicia, y Derechos Humanos (Banco Mundial, 2013)

El programa “Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE)”, según el (Ministerio de Economía y Finanzas , 2019): Tiene como propósito aumentar la rapidez de los servicios de justicia y disminuir los gastos de que deben realizar las personas vulnerables para acceder al sistema de justicia. Este programa contribuye a que estas personas accedan al soporte jurídico que permita resolver disputas legales y conflictos.

Sin embargo, uno de los principales problemas de defensa pública, es caminar por los ambientes de las diversas sedes e instancias del Poder Judicial donde se imparte justicia pues se observan filas interminables, largas esperas y poca información. En estos ambientes, se escuchan frases de los justiciables sobre situaciones típicas de actos corrupción y abuso de poder. Para (Cevallos, 2008), “El Sistema de Justicia en el Perú adolece de una serie de debilidades siendo una de ellas la insuficiente cobertura de sus servicios. Se estima que casi un tercio de los peruanos no puede acceder a la justicia y estos son precisamente los sectores menos favorecidos de la sociedad”.

Es por ello que se desea estudiar la calidad de atención que brindan los centros de asistencia legal gratuita, y el nivel de satisfacción de los usuarios, para esto fue necesario plantear los siguientes objetivos de la investigación:

Objetivos de la Investigación. Objetivo General. Establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

Objetivos Específicos. OE1.- Determinar cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

-Lima 2020. OE2.- Conocer cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. OE3.- Analizar cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. OE4.- Determinar cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. OE5.- Conocer cómo la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020

Importancia de la investigación. La (Secretaría de Gestión Pública, 2015) en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, sostiene como primer principio fundamental para el Estado la orientación a la ciudadanía. De allí parte la importancia de mejorar el nivel de atención a la ciudadanía, siendo el principal responsable el Estado, en la provisión de bienes y servicios públicos. Entre los aspectos señalados en las mejoras de la atención a la ciudadanía, se hace referencia a los procesos de orientación, estos según la (Secretaría de Gestión Pública, 2015), estos son los que brindan las entidades públicas como orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y otros servicios públicos. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos exigidos, costos de tramitación, etc.

Según (Zeballos, 2019), “La Defensa Pública se ha convertido, en una necesidad vital para las personas que viven en condiciones de exclusión social y es, sin duda, la cara visible del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que interactúa permanentemente con el ciudadano de a pie”. En la (Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, 2019), los Centros de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA brindan un servicio de asistencia legal integral y de calidad para la población, con énfasis en las personas que menos recursos tienen, reuniendo especialidades como Familia, Civil y Laboral, la Defensa de Víctimas y conciliación extrajudicial.

Por lo antes expuesto se puede precisar que la presente investigación tuvo aportes significativos para mejorar el desarrollo de los componentes de la calidad de servicio, y en consecuencia lograr mayor satisfacción en los usuarios. Asimismo, la investigación podrá ser consultada, y tomada como referencia para futuras investigaciones. La investigación sobre la gestión de la calidad de servicio del sector público, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, fue viable, porque los autores contaron con los recursos materiales, económicos, y el tiempo necesario para el desarrollo de la misma.

Entre los antecedentes relacionados con el estudio, se tiene que, la autora (Valencia, 2018), en su investigación relacionada con la cultura Organizacional, y la Calidad de los Servicios en Ecuador, encontró que, “el 46,03% de usuarios están totalmente de acuerdo con el interés que se presta para la resolución de problemas en el servicio que se brinda. El 39,07% de usuarios están totalmente de acuerdo con las instalaciones con las que se cuenta para brindar el servicio”. Por otro lado, los resultados obtenidos en Colombia por (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010), evidencian la necesidad de mejorar la calidad percibida del servicio brindado a la ciudadanía para así aumentar la credibilidad que confieren a las administraciones, y que sería el elemento para medir su nivel de éxito. Por su parte, de (Matta, 2018), en su investigación encontró que, para el 65% de los informantes, la calidad de los servicios de la Defensa Pública es mala, asimismo, para el 27%, en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la capacidad de respuesta es mala”.

En la tesis de (Navarro, 2018), se encontró que, para el 30.58% de los usuarios, la gestión del defensor público penal, es eficiente, asimismo, para el 28.18% de los usuarios, la satisfacción se presenta en un nivel bueno. En el estudio de (Carbajal, 2017), se concluye que, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. El autor (Valverde, 2017), se planteó como objetivo general, “Desarrollar las cualidades, habilidades, capacidades, competencias y valores fundamentales de los trabajadores, pertenecientes al Poder Judicial en la 105 provincia de Sihuas, cuya finalidad será la de generar eficacia organizacional y personal”.

En el estudio de (Rojas, 2017), encontró que, para el 18,1% de pobladores, los trámites nunca se concretan en el tiempo que se les indica, un 24.6% refiere que casi nunca; también, para el 17.4% de pobladores, el municipio nunca facilita el libro de reclamaciones al usuario, para el 13.0%, casi nunca. En lo encontrado por (Hernández W. , 2013), los defensores públicos transmiten la información necesaria, pero sin guías institucionales que homogenicen lo que cada usuaria recibe en forma oral y/o escrita.

El presente artículo se sustenta teóricamente en la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, según lo señalado por la (Presidencia del Consejo de Ministro, 2019), está determinada por el nivel en que las entidades públicas son capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas reciben los servicios que estas ofrecen. Por ello, las entidades públicas deben adoptar medidas que permitan mejorar la provisión de servicios que satisfagan la necesidad y expectativa de las personas.

La gestión de la calidad de servicio está conformada por seis componentes que son: conocer las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio, identificar el valor percibido del servicio, fortalecer los atributos del servicio, medir y analizar la calidad de servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección de la entidad pública, cultura de calidad en el servicio a las

personas. La satisfacción se define como la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública.

Los conductores, según la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) son elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que repercuten de forma significativa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. Estos conductores son seis y deben ser considerados en el desarrollo de los componentes del modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio, así como durante la implementación de la norma técnica. La satisfacción de los usuarios se puede evaluar según la (Secretaría de Gestión Pública, 2019) a través de los siguientes conductores: Trato profesional, información, resultado de la gestión, Accesibilidad, y Confianza.

Respecto al derecho de defensa, (Campos, 2017), señala que es una garantía Constitucional que consiste en que toda persona tiene el derecho fundamental, inviolable e irrestricto a ser asistido por un abogado de su libre elección con quien debe comunicarse libre y privadamente (Decreto Supremo N° 017-2019-JUS, 2019). Según el (Ministro de Justicia y Derechos Humanos, 2019), el Defensor Público tiene entre sus funciones las siguientes: proporcionar el servicio de absolución de consultas legales y/o patrocinio legal y brindar información oportuna sobre los casos de su competencia.

El liderazgo, según la (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019), es la característica mediante la cual un individuo influye en un determinado grupo de individuos para lograr un objetivo común. Por otro lado, el Servicio Público, según (Huapaya, 2015) es un aspecto constitucional y una idea-fuerza con una muy alta carga política: por medio de la creación y mantenimiento de servicios públicos el estado se legitima, y cumple con su finalidad esencial de garantizar el bienestar de la población”

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio. El estudio presentó un enfoque mixto, no experimental, de diseño descriptivo, porque se pretendió establecer como la gestión de la calidad del servicio, incidieron en la satisfacción de los usuarios. Población La primera población estuvo representada por 1441 usuarios que fueron atendidos en el 2019, en el centro de asistencia legal gratuita Lima.

La segunda población, estuvo compuesta por 13 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos. Tamaño de muestra La primera muestra fue de 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita. La segunda muestra, estuvo conformada por 4 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos. Instrumentos para la recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y la entrevista. El instrumento utilizado para la encuesta fue un cuestionario constituido de 38 preguntas de respuesta cerradas, de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5. El segundo instrumento fue una entrevista de 13 preguntas de respuestas abiertas. Técnicas de procesamiento y análisis estadístico A través del software estadístico SPSS versión 25 en español, se realizó el análisis de los datos obtenidos,

utilizando las técnicas estadísticas descriptivas. También se utilizaron las técnicas inferenciales, para determinar la relación entre la gestión de la calidad de servicio del sector público, y la satisfacción de los usuarios.

RESULTADOS

Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, según los usuarios que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en Lima.

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público, según los usuarios que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita en Lima.

Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público

Resumen descriptivo del libro de reclamaciones en lugares visibles y accesibles.

Los usuarios entrevistados manifestaron de manera agrupada con el 65,4% que nunca, casi nunca y algunas veces han podido visualizar que el libro de reclamaciones este en un lugar visible y accesible. Sin embargo, los que expresaron entre casi siempre y siempre obtienen el 34,6% afirmando que si han visualizado el libro de reclamaciones.

Resumen descriptivo del conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas.

En la suma entre nunca, casi nunca y algunas veces se obtuvo que, el 18,8% de los usuarios entrevistados, expresaron que no se observa el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Centro de Asistencia Legal Gratuita. Por otro lado, el 81,2% de los usuarios indicó de manera agrupada que casi siempre y siempre se aprecia el conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Identificación sobre el valor del servicio.

Seguidamente se presenta a continuación, los resultados referentes a la identificación sobre el valor del servicio, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Resumen descriptivo de la Identificación sobre el valor del servicio.

Entre la suma entre casi nunca y algunas veces se obtuvo que, el 15,1% de los usuarios entrevistados, manifestaron que no se observa la Identificación sobre el valor del servicio en los centros de asistencia legal gratuita, mientras que, el 84,9% de los usuarios indicó de manera agrupada que casi siempre y siempre se aprecia.

Fortalecimiento del servicio.

Se presenta a continuación, los resultados referentes al fortalecimiento del servicio, según los

usuarios de los centros de asistencia legal gratuita. Eficiencia en el desempeño del asesor del que recibió atención. En relación a los usuarios encuestados, sobre el desempeño eficiente del asesor en la atención, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces, entre ellos suman el 20,1%. Sin embargo, los que manifestaron casi siempre y siempre, representaron el 79,9% entre ambos.

Resumen descriptivo del fortalecimiento del servicio.

Entre la suma de nunca, casi nunca, y algunas veces se obtuvo que, el 72,5% de los usuarios entrevistados, manifestaron que no se observa el fortalecimiento del servicio, mientras que, el 27,5% de los usuarios indicó de manera agrupada que casi siempre y siempre se observa el fortalecimiento del servicio.

Medición y análisis de la calidad de servicio.

Consecutivamente se aprecian los resultados, referentes a la medición y análisis de la calidad de servicio, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita. Mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita desde su primera atención, hasta ahora.

Resumen descriptivo de la medición y análisis de la calidad de servicio

Lo manifestado por los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita, respecto a si han notado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita, desde su primera atención hasta ahora, los que expresaron nunca, casi nunca y algunas veces, suman el 62,4%. Sin embargo, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 37,6% expresando que han notado mejoras en los servicios de asesoría legal gratuita.

Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.

Se observa seguidamente, los resultados, referentes al liderazgo y compromiso de la alta dirección, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Atención recibida combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) u otros.

El 80,6% de los usuarios entrevistados en los centros de asistencia legal gratuita expresaron de manera agrupada que, nunca, casi nunca, y algunas veces, han recibido atención combinada del centro de asesoría legal, con otras instituciones como la municipalidad, DEMUNA, CEM, MIMP. Sin embargo, la suma de los que declararon entre casi siempre, y siempre, obtienen el 19,4%, manifestando que han recibido atención combinada del centro de asesoría legal con otras instituciones.

Infraestructura

Se presenta a continuación, los resultados referentes la infraestructura, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Resumen descriptivo de la infraestructura.

Para el 11,4% de los usuarios entrevistados, la infraestructura en los centros de asistencia legal

gratuita está entre un estado muy malo, malo y regular. Sin embargo, el 88,6%, de los entrevistados manifestaron que la infraestructura se encuentra entre bueno y muy bueno con respecto a su estado.

Resumen descriptivo de la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Sobre la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, se obtuvo que, el 28,2% de los usuarios entrevistados, en los centros de asistencia legal gratuita expresaron que, la gestión de la calidad de servicios en el sector público casi nunca y algunas veces se observa. Por otro lado, el 71,8% de los usuarios indicaron que casi siempre y siempre se cumple con la gestión de la calidad de servicio en el Centro de Asistencia Legal Gratuita, y que la infraestructura es buena y muy buena.

Satisfacción de los usuarios que acuden, al Centro de Asistencia Legal Gratuita, en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, en Lima.

Para finalizar, se presentan los resultados correspondientes a la satisfacción de los usuarios, que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Trato profesional durante la atención.

Se presenta a continuación, los resultados concernientes al trato profesional durante la atención.

Profesionalismo del asesor legal durante la atención.

En relación a los usuarios encuestados, el profesionalismo del asesor legal durante la atención, los que expresaron estar muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente, entre ellos suman el 16,5%. Sin embargo, los que manifestaron estar satisfechos y muy satisfechos, representan el 83,5% entre ambos.

Interés que muestra el asesor legal por solucionar sus problemas.

Lo declarado por los usuarios entrevistados, respecto al interés que muestra el asesor legal por solucionar los problemas de los usuarios, los que expresaron estar muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente suman el 17,5%. Mientras que, la suma de los que declararon entre satisfechos, y muy satisfechos, alcanzan el 82,5% indicando que el asesor legal muestra interés por solucionar los problemas de los usuarios.

Resumen descriptivo del trato durante la atención

Los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto al trato durante la atención, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho e indiferente, suman el 13,4%. Sin embargo, la suma de los que declararon estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 86,6%, indicando conformidad en el trato durante la atención.

Información

Seguidamente se observa, los resultados concernientes a la información, según los usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Fluidez en la comunicación que ha tenido con el asesor legal.

El 10,7% de los usuarios entrevistados, expresaron estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferentes, respecto a la fluidez de la comunicación que han tenido con el asesor legal, mientras que el 89,3% consideró que, se han sentido entre satisfechos, y muy satisfechos.

Resultados de la gestión.

Consecutivamente se aprecian los resultados, referentes a los resultados de la gestión, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal gratuita.

Según los usuarios, acerca del tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal, los que expresaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente sumando el 61,7%. Por otra parte, la suma de los que expresaron estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 38,3%, expresando estar conformes con el tiempo de obtención de resultados.

Resumen descriptivo de los resultados de la gestión.

Los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto a los resultados de la gestión, es encuentran entre muy insatisfecho, insatisfecho e indiferente, sumando el 41,9%. Mientras que, la suma de los que están entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 58,1%, indicando que se observa resultados de la gestión.

Accesibilidad

Seguidamente se observan los resultados, correspondientes a accesibilidad, según los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Resumen descriptivo de la accesibilidad

Los entrevistados que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita, respecto a la accesibilidad, los que manifestaron estar entre muy insatisfecho, insatisfecho e indiferente, suman el 15,4%. Mientras que, la suma de los que notaron estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 84,6%, indicando que hay accesibilidad.

Confianza

Finalmente, se observan los resultados, correspondientes a la confianza, según los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita.

Confianza que le trasmite el asesor del centro de asistencia legal gratuita.

De acuerdo a lo expresado por los usuarios del centro de asistencia legal gratuita, en cuanto a la confianza que les transmite el asesor del centro de asistencia legal, los que manifestaron estar entre muy insatisfechos, insatisfechos, e indiferente, agrupan al 21,1%. Por otro lado, la suma de los que declararon estar satisfechos y muy satisfechos, obtienen el 78,9%, indicando que se sienten conformes con la confianza transmitida por el asesor del centro asistencial.

Resumen descriptivo de la satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita.

Para culminar, los usuarios que asisten al Centro de Asistencia Legal Gratuita, manifestaron respecto a los resultados de la satisfacción, estar insatisfechos e indiferentes, sumando entre ellos el 19,8%. Mientras que, la suma de los que declararon estar entre satisfechos y muy satisfechos, obtuvieron el 80,2%.

Gestión de la Calidad de Servicios, y Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita.

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas a 4 defensores públicos, y un supervisor de los defensores públicos, de la siguiente manera:

¿Por qué considera que el libro de reclamaciones no se encuentra en un lugar accesible o visible para los usuarios?

El 65,5% de los usuarios encuestados manifestaron que el libro de reclamaciones no está en un lugar visible y accesible, en base a este resultado, se le pregunto al administrador y defensores de la sede a que se debía, a lo que ellos respondieron lo siguiente:

“Falso, el aviso del libro de reclamaciones se encuentra al costado de donde se entrega los tickets” (Administrador)

“El libro de reclamaciones está afuera, para cualquier mamá, nunca se les ha negado el libro” (Defensora)

“Cada vez que una usuaria lo pide se le entrega el libro” (Defensora)

“Sí hay libro de reclamaciones” (Defensora)

“Tenemos reclamos todos los meses, si el libro de reclamaciones no fuera accesible nadie podría reclamar” (Defensor)

En cuanto al libro de reclamación, no existe coherencia en lo que perciben los usuarios y lo que manifiestan los defensores, esto puede deberse a que, no existe la señalización adecuada para ubicar el libro de reclamación.

¿Cuáles son las debilidades o problemas en los canales de comunicación existentes para difundir el servicio a los usuarios?

El administrador de la sede explica que “la Dirección distrital no maneja las redes sociales, eso lo hace la Dirección General en Angamos”, similar fue la opinión de uno de los defensores en la que señala que, “las direcciones distritales no manejan canales de comunicación, cualquier actividad de prensa debe ser autorizada desde Angamos”, otra de las defensoras dice que “la difusión no depende de ellos, salvo volanteo que rara vez hacen”. Aunque en su mayoría las opiniones fueron similares una de las defensoras expreso que “ no sabía que tenían canales de comunicación” “no manejamos canales de comunicación oficiales con las usuarias, solo usamos WhatsApp”

Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020.

Se presenta a continuación, los resultados alcanzados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de los 298 usuarios que asisten al centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima, encontrándose de manera agrupada que en el 28,2% de los entrevistados que expresaron entre malo y regular la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 19,8% indicó estar entrar insatisfecho e indiferente con la satisfacción en el centro de asistencia legal gratuita.

Tabla 01

Análisis de la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios de los Centro de asistencia legal gratuita				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,3%	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	Regular	2,7%	10,4%	13,8%	0,0%	26,9%
	Bueno	0,0%	5,4%	54,7%	1,7%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	8,7%	1,3%	10,1%
Total		3,0%	16,8%	77,2%	3,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.
 Elaboración: Propia

Componente de la Calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Se observa en la tabla 02, los resultados alcanzados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción del trato profesional a los 298 usuarios que asisten al centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima, encontrándose de manera agrupada que en el 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre malo y regular la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 13,4% señaló estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente con el trato que brindan los profesionales durante la atención.

Tabla 02

Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción del trato profesional

		Trato profesional durante la atención					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,3%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%
	Regular	0,7%	4,3%	4,1%	17,1%	0,7%	26,9%
	Bueno	0,0%	0,0%	3,0%	54,7%	4,0%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	3,0%	10,1%
Total		1,0%	5,0%	7,4%	78,9%	7,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.
Elaboración: Propia

Componente de la calidad de servicio del sector público, y su relación con la satisfacción de la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita.

En la tabla 03 se muestran, los resultados logrados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción de la información, encontrándose de manera agrupada que del 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre malo y regular la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 10,7% señaló estar entre muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente con la información que brindan los profesionales.

Tabla 03

Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción de la Información

		Información					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,0%	1,3%
	Regular	1,0%	2,7%	3,4%	19,1%	0,7%	26,9%
	Bueno	0,0%	0,7%	2,0%	55,0%	4,0%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	2,7%	10,1%
Total		1,3%	3,7%	5,7%	81,9%	7,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.
Elaboración: Propia

Componente de la calidad de servicio del sector público, y su relación con la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita.

Se presenta a continuación en la tabla 04, los resultados alcanzados de la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la accesibilidad de los 298 usuarios que asisten al centro de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima, encontrándose de manera agrupada que del 28,2% de los entrevistados que expresaron entre malo y regular la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 15,4% indicó estar entrar muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente con la accesibilidad.

Tabla 04

Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la Accesibilidad

		Accesibilidad					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Malo	0,0%	0,3%	0,3%	0,7%	0,0%	1,3%
	Regular	0,3%	0,7%	7,4%	18,1%	0,3%	26,9%
	Bueno	0,0%	0,0%	6,0%	54,0%	1,7%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,4%	8,7%	1,0%	10,1%
Total		0,3%	1,0%	14,1%	81,5%	3,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.
 Elaboración: Propia

Componente de la calidad de servicio del sector público, y su asociación con la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita.

En la tabla 05 se aprecia la relación entre la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y la satisfacción por la confianza, encontrándose de manera agrupada que del 28,2% de los entrevistados que manifestaron entre malo y regular la gestión de la calidad de servicios en el sector público, el 21,1% indicó estar entrar muy insatisfecho, insatisfecho, e indiferente con la confianza que les transmite el asesor en el centro de asistencia legal gratuita.

Tabla 05

Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y su relación con la satisfacción por la Confianza

		Confianza					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
	Malo	0,7%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Regular	2,3%	6,1%	3,0%	15,1%	0,4%	26,9%
	Bueno	0,0%	2,3%	6,1%	49,3%	4,0%	61,7%
	Muy bueno	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	3,0%	10,1%
Total		3,0%	8,7%	9,4%	71,5%	7,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 298 usuarios entrevistados en el Centro de Asistencia Legal Gratuita.
Elaboración: Propia

DISCUSIÓN

En cuanto al libro de reclamaciones, el 65,4% de los usuarios indicaron que, no se encuentra en lugares visibles. En lo encontrado por (Rojas, 2017), en su investigación en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, encontró que: “El 17.4% de pobladores considera que nunca el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario, un 13.0% refiere que casi nunca”.

Se encuentran diferencias puesto que, en la presente investigación, existe mayor porcentaje de usuarios inconformes con la ubicación del libro de reclamaciones, en comparación con lo señalado por (Rojas, 2017), donde es menor el porcentaje.

Respecto al desempeño del asesor, en la atención brindada, para el 20,1% de los entrevistados, observan un desempeño deficiente. De manera semejante se observa en lo encontrado por (Matta, 2018) en su investigación “Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada” donde: “El 27% de las personas encuestadas perciben que en la sede de defensa pública de Ica la atención brindada es mala cuando la capacidad de respuesta es mala”. Se aprecian ciertas similitudes en la cantidad porcentual que señalan que, en la presente investigación, y en lo encontrado por (Matta, 2018), la atención brindada no es eficiente.

En los centros de asistencia legal gratuita, no se aprecia una buena gestión de la calidad de servicios en el sector público, según el 28,2% de los usuarios, que indicaron entre casi nunca y algunas veces. En la investigación de (Matta, 2018) se encontró que: “El 65% de las personas encuestadas afirman que la calidad de los servicios de la Defensa Pública es mala”. Se puede evidenciar diferencias entre ambas investigaciones, puesto que, en lo encontrado por (Matta, 2018), existe mayor inconformidad con la calidad del servicio de la defensa pública, que, en lo encontrado en la presente investigación.

Respecto al profesionalismo del asesor legal durante la atención, el 83,5% de los usuarios indicaron estar entre satisfechos, y muy satisfechos. Por otro lado, en la tesis de (Navarro, 2018) sobre la Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario, encontró como resultado que: “El 30.58% de las personas encuestadas perciben una gestión del defensor público penal en un nivel eficiente”. Encontrándose grandes diferencias entre ambas investigaciones, ya que, en la presente investigación, existe mayor satisfacción con el profesionalismo del asesor, indicando que ofrece una buena gestión, sin embargo, en lo encontrado por (Navarro, 2018), una menor cantidad porcentual de los usuarios perciben una gestión eficiente del defensor público.

El 82,5% de los entrevistados se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, con el interés que muestra el asesor legal por solucionar los problemas de los usuarios. Por su parte, la autora (Valencia, 2018) en su investigación en la Defensoría Pública del Ecuador, encontró que: “El 46,03% de usuarios están totalmente de acuerdo con el interés que se presta para la resolución de problemas en el servicio que se brinda”. Se pueden apreciar grandes diferencias entre ambas investigaciones, puesto que, en lo encontrado por (Valencia, 2018), existe un menor porcentaje, que están totalmente de acuerdo con el interés que se presta para la solución de problemas, sin embargo, en la presente investigación existe mayor interés a la resolución de problemas.

El 61,7% de los usuarios entrevistados, no se encuentran satisfechos con el tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal. Asimismo, en el estudio de (Rojas, 2017), se señaló que: “El 18,1% de los usuarios encuestados evidencia que nunca los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 24.6% refiere que casi nunca, el 23.2% de usuarios menciona que a veces los trámites se concretan en el tiempo que se les indica”. Se pueden observar ciertas semejanzas puesto que, en lo encontrado por (Rojas, 2017), y en la presente investigación, no se cumple con los tiempos esperados, es decir, no se encuentran satisfechos, en ambas investigaciones.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La Calidad de Servicios en el Sector Público, se encuentra asociada con la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Por otro lado, para el 28,2% de los usuarios la gestión de la calidad de servicios en el sector público se desarrolla entre mala y regular. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 19,8% se encuentra entre indiferente e insatisfecho.

SEGUNDA: Existe asociación entre la calidad de servicio del sector público, y la satisfacción del trato profesional durante la atención de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita. Por otro lado, el 13,4% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con el trato durante la atención. En cuanto al profesionalismo del asesor legal durante la atención, el 16,5% se encuentra insatisfecho.

TERCERA: La calidad de servicio del sector público, incide en la satisfacción por la información recibida en los centros de asistencia legal gratuita. El 10,7% de los usuarios entrevistados, no se encuentra satisfecho con la fluidez de la comunicación que han tenido con el asesor legal.

CUARTA: La calidad de servicio del sector público, se encuentra asociada con la satisfacción por los resultados de la gestión en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. En cuanto al tiempo de obtención de resultados en el centro de asistencia legal, el 61,7% de los usuarios no se encuentra satisfecho.

QUINTA: Existe asociación entre la calidad de servicio del sector público, y la satisfacción por la accesibilidad en los centros de asistencia legal gratuita. El 15,4% de los entrevistados que acuden al Centro de Asistencia Legal Gratuita, no se encuentran satisfechos con la accesibilidad ofrecida por los centros de asistencia. Asimismo, el 20,1% tampoco se encuentra satisfecho con la ubicación geográfica de las instalaciones.

SEXTA: La gestión de la calidad de servicio del sector público, se encuentra asociada con la satisfacción por la Confianza brindada por el asesor en los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Asimismo, el 21,1% de los entrevistados, no se encuentran satisfechos con la confianza que les transmite el asesor legal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Mundial. (02 de diciembre de 2013). *Soluciones para reducir la espera de justicia en Perú.*

Obtenido de Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/12/02/soluciones-para-reducir-la-espera-de-justicia-en-Peru>

Campos, C. (2017). *Empatía y Habilidades Sociales.* Obtenido de
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>

Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016.* Perú. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cevallos, J. (2008). *Informe Temático sobre los Proyectos de Ley Ns° 0540/2006-Cr “Ley Del Servicio de Defensa Pública”, 0673/2006-Cr “Ley del servicio de Defensa Pública” Y 1638/2007-Cr “Ley de defensa pública para las víctimas de violencia familiar y/o sexual”.* Perú: Centro de Investigación Análisis temático y Estadística. Obtenido de
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/2CBD5100B0CB4A7F052575760061D450/\\$FILE/INFORME_PROYECTOS_LEY_DEFENSA_PUBLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con_uibd.nsf/2CBD5100B0CB4A7F052575760061D450/$FILE/INFORME_PROYECTOS_LEY_DEFENSA_PUBLICA.pdf)

Decreto Supremo N° 017-2019-JUS. (2019). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que regula la participación del defensor público en las audiencias de carácter inaplazable.* Perú.

Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-que-regula-la-part-decreto-supremo-n-017-2019-jus-1823290-2/>

Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. (2019). *Centros de Asistencia Legal Gratuita*. Obtenido de

<https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1035>

Gutiérrez, P., Vázquez, J., & Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028011.pdf>

Hernández, W. (2013). *Plan piloto para la mejora del servicio de defensa pública para el ciudadano que demanda alimentos*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php>

Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Revista IUS ET Veritas*.

Matta, G. (2018). *Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada*. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12969/Matta_NGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Economía y Finanzas . (27 de noviembre de 2019). *El Gobierno del Perú y el Banco Mundial suscribieron convenio para modernizar y darle celeridad a los servicios de justicia en el país*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas : <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=6231>

Ministro de Justicia y Derechos Humanos. (2019). Decreto supremo n° 009-2019-JUS. *Decreto Supremo que adecúa el Reglamento de la Ley N° 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, al Decreto Legislativo N° 1407 que fortalece el servicio de Defensa Pública*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-adecua-el-reglamento-de-la-ley-n-29360-decreto-supremo-n-009-2019-jus-1748339-1>

Navarro, J. (2018). *Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016*. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23626/Navarro_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2019). *Liderazgo Ético*. Viena. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_4_-_Ethical_Leadership_-_Spanish.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (19 de 02 de 2019). *Acceso a la justicia*. Obtenido de ONU y el Estado de Derecho: <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

- Presidencia del Consejo de Ministro. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. *Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública* (Vol. Primera Edición). Lima: Cooperación Alemana implementada por la GIZ.
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público* (Vol. Primera Edición). Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Valencia, J. (2018). “*Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito*”. Sangolquí-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/14679/1/T-ESPE-057794.pdf>
- Valverde, Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017*. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12047/valverde_my.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeballos, V. (5 de abril de 2019). La Defensa Pública en el Perú. *El Peruano*. Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-la-defensa-publica-el-peru-77282.aspx>