

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 036-2017-UNAM

Moquegua, 30 de Enero de 2017.

VISTOS, el Informe N° 08-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de enero de 2017, Oficio N° 015-2017-VIPAC-CO/UNAM de 13 de enero de 2017, Acuerdo N°035-2017 de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de 24 de Enero de 2017, y;

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo cuarto del artículo 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, que guarda concordancia con el artículo 6° del Estatuto Universitario y artículo 11° del Reglamento General de la UNAM;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 190-2016-UNAM de 05 de agosto de 2016, establece en el Artículo 12°, que el proyecto de tesis es un trabajo de investigación individual que presentan los estudiantes del último año académico, egresados o bachilleres al Director de la Escuela Profesional, con la finalidad de resolver un problema objeto de estudio, asimismo, precisa en el Artículo 15° que todo proyecto de tesis debe tener un asesor principal, quien deberá ser docente ordinario de la Escuela Profesional o en forma facultativa un docente contratado en la especialidad en el área que se investiga. El jurado dictaminador del proyecto, será designado por el Comité Asesor y el Director de la Escuela Profesional, el mismo que estará compuesto por tres miembros elegidos entre los docentes ordinarios y/o contratados, conforme se indica en los artículos 18°, 19° 20° del precitado Reglamento;

Que, mediante Informe N°08-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de enero de 2017, el Dr. Pedro Jesús Maquera Luque Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social solicita a Vicepresidencia Académica la aprobación del proyecto de tesis denominado: "Capacitación y cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016" presentado por el bachiller Cristian Alberto Gamez Gutierrez, el mismo que fue aprobado por unanimidad según acta de revisión de proyecto de tesis de 14 de Diciembre de 2016, solicitando se emita el acto resolutorio de reconocimiento de aprobación de proyecto de tesis, así como la designación de asesor y miembros del jurado dictaminador, conforme se precisa en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua;

Con Oficio N° 015-2017-VIPAC-CO/UNAM, de 13 de enero de 2017, la Dra. Maria Elena Echevarría Jaime Vicepresidenta Académica de la Universidad Nacional de Moquegua, solicita al Dr. Washington Zeballos Gámez Presidente de la Comisión Organizadora – UNAM, la emisión de acto resolutorio;

Que, en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de 24 de enero de 2017, se acordó por UNANIMIDAD, Aprobar el proyecto de tesis en referencia presentado por el bachiller Cristian Alberto Gamez Gutierrez, asimismo se acordó designar al Asesor de Tesis Mg. Genciana Serruto Medina y a los miembros del jurado dictaminador de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAM, encargados de evaluar el trabajo de investigación.

Por las consideraciones precedentes, en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y lo acordado en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora, acuerdo N° 035-2017 de 24 de enero de 2017;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Proyecto de Tesis: "CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016" presentado por el bachiller **CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ**, según aprobación otorgada por el Jurado Dictaminador designado por el Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.



RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 036-2017-UNAM

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, a la MG. GENCIANA SERRUTO MEDINA como asesor del proyecto de tesis aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DESIGNAR, al jurado dictaminador del Proyecto de Tesis: “CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016”, presentado por el bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social Cristian Alberto Gamez Gutierrez, conforme al siguiente detalle:

- Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA : PRESIDENTE
- Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA : PRIMER MIEMBRO
- ABOG. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI : SEGUNDO MIEMBRO

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR, a los profesionales designados el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, asimismo, Vicepresidencia Académica de la Comisión Organizadora deberá adoptar las acciones administrativas necesarias, para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.




DR. WASHINGTON ZEBALLOS GÁMEZ
PRESIDENTE




ABOG. GUILLERMO S. KUONG CORNEJO
SECRETARIO GENERAL

Presidencia
VIPAC
VIFI
EFGPDS
Intervencio
Jurado Dictaminador
Arch. (2)

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 036-2017-UNAM

Moquegua, 30 de Enero de 2017.

VISTOS, el Informe N° 08-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de enero de 2017, Oficio N° 015-2017-VIPAC-CO/UNAM de 13 de enero de 2017, Acuerdo N°035-2017 de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de 24 de Enero de 2017, y;

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo cuarto del artículo 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, que guarda concordancia con el artículo 6° del Estatuto Universitario y artículo 11° del Reglamento General de la UNAM;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 190-2016-UNAM de 05 de agosto de 2016, establece en el Artículo 12°, que el proyecto de tesis es un trabajo de investigación individual que presentan los estudiantes del último año académico, egresados o bachilleres al Director de la Escuela Profesional, con la finalidad de resolver un problema objeto de estudio, asimismo, precisa en el Artículo 15° que todo proyecto de tesis debe tener un asesor principal, quien deberá ser docente ordinario de la Escuela Profesional o en forma facultativa un docente contratado en la especialidad en el área que se investiga. El jurado dictaminador del proyecto, será designado por el Comité Asesor y el Director de la Escuela Profesional, el mismo que estará compuesto por tres miembros elegidos entre los docentes ordinarios y/o contratados, conforme se indica en los artículos 18°, 19° 20° del precitado Reglamento;

Que, mediante Informe N°08-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de enero de 2017, el Dr. Pedro Jesús Maquera Luque Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social solicita a Vicepresidencia Académica la aprobación del proyecto de tesis denominado: "Capacitación y cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016" presentado por el bachiller Cristian Alberto Gamez Gutierrez, el mismo que fue aprobado por unanimidad según acta de revisión de proyecto de tesis de 14 de Diciembre de 2016, solicitando se emita el acto resolutorio de reconocimiento de aprobación de proyecto de tesis, así como la designación de asesor y miembros del jurado dictaminador, conforme se precisa en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua;

Con Oficio N° 015-2017-VIPAC-CO/UNAM, de 13 de enero de 2017, la Dra. Maria Elena Echevarría Jaime Vicepresidenta Académica de la Universidad Nacional de Moquegua, solicita al Dr. Washington Zeballos Gámez Presidente de la Comisión Organizadora – UNAM, la emisión de acto resolutorio;

Que, en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de 24 de enero de 2017, se acordó por UNANIMIDAD, Aprobar el proyecto de tesis en referencia presentado por el bachiller Cristian Alberto Gamez Gutierrez, asimismo se acordó designar al Asesor de Tesis Mg. Genciana Serruto Medina y a los miembros del jurado dictaminador de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAM, encargados de evaluar el trabajo de investigación.

Por las consideraciones precedentes, en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y lo acordado en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora, acuerdo N° 035-2017 de 24 de enero de 2017;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Proyecto de Tesis: "CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016" presentado por el bachiller **CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ**, según aprobación otorgada por el Jurado Dictaminador designado por el Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

**RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 036-2017-UNAM**

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, a la MG. GENCIANA SERRUTO MEDINA como asesor del proyecto de tesis aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DESIGNAR, al jurado dictaminador del Proyecto de Tesis: “CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016”, presentado por el bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social Cristian Alberto Gamez Gutierrez, conforme al siguiente detalle:

- Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA : PRESIDENTE
- Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA : PRIMER MIEMBRO
- ABOG. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI : SEGUNDO MIEMBRO

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR, a los profesionales designados el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, asimismo, Vicepresidencia Académica de la Comisión Organizadora deberá adoptar las acciones administrativas necesarias, para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.




DR. WASHINGTON ZEBALLOS GÁMEZ
PRESIDENTE




ABOG. GUILLERMO S. KUONG CORNEJO
SECRETARIO GENERAL

Presidencia
VIPAC
VIPI
EPC/EDS
Interesado
Jurado Dictaminador
Arch. (2)

2.12

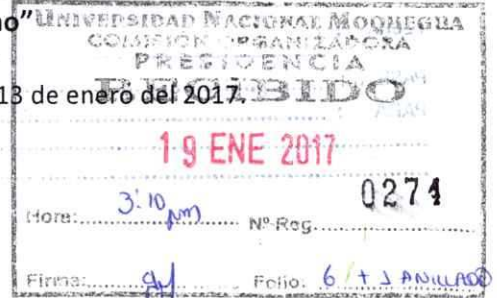


Universidad Nacional de Moquegua
Vicepresidencia Académica

058

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Moquegua 13 de enero del 2017.



OFICIO N° 015 -2017-VIPAC-CO/UNAM

SEÑOR:
Dr. WASHINGTON ZEBALLOS GAMEZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Presente.-

ASUNTO : RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS, RECONOCIMIENTO DE
ASESOR Y JURADO DICTAMINADOR

REFERENCIA : INFORME N° 08-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

Mediante el presente es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que visto el documento de la referencia, presentado por el Dr. Pedro Jesús Maquera Luque, Director (e) de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, solicita la emisión de la respectiva resolución aprobando el Proyecto de Tesis "CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA - 2016", del Bachiller Cristian Alberto Gámez Gutiérrez, se adjunta el Acta de Aprobación del Proyecto de Tesis.

Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos, es necesario se proceda al reconocimiento oficial vía acto resolutivo del **Asesor** del mencionado proyecto de Tesis al **Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA**

Solicito también el reconocimiento oficial a través de la resolución del Jurado
Dictaminador:

Jurado Dictaminador:
Presidente : Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA
Primer Miembro : Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA
Segundo Miembro : ABOG. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI

Por lo expuesto, solicito a través de vuestro despacho la aprobación mediante acto resolutivo del Proyecto de Tesis, reconocimiento de los asesores y el jurado dictaminador.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

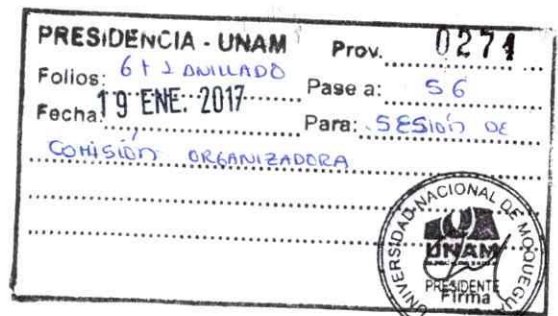
Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

[Signature]
Dra. MARIA ELENA ECHEVARRIA JAIME
VICEPRESIDENTA ACADÉMICA

Adjunto (05) folios + 01 anillado

MEE/JVIPAC
masm./sec
Cc: Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, Prolongación Calle Ancash S/N Telefax 053 - 461227 053 - 463514
www.unam.edu.pe

Vice_Academico@unam.edu.pe



PERÚ

MINEDU
Ministerio de Educación

SUNEDU
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

UNAM
Universidad Nacional
de Moquegua

VIPAC
Vicepresidencia
Académica

EPGPDS
Escuela Profesional de Gestión
Pública y Desarrollo Social

057

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

INFORME Nº 08-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : **Dra. MARÍA ELENA ECHEVARRÍA JAIME**
Vicepresidenta Académica

DE : **Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE**
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ASUNTO : Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis, Reconocimiento de Asesor y Jurado Dictaminador.

REFERENCIA : ACTA DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TESIS
MEMORANDUM Nº 033-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM
MEMORANDUM MÚLTIPLE Nº 034-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

FECHA : 13 de Enero de 2017



Es particularmente grato dirigirme a usted, en atención a los documentos de la referencia, para informarle lo siguiente:

Primero: En conformidad con el Reglamento vigente de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, solicito se proceda a emitir la Resolución respectiva de Aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: "CAPACITACION Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016", del Bachiller CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ, el cual está expedito para su ejecución. Se adjunta Acta de Aprobación de Proyecto de Tesis.

Segundo: Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos se proceda al Reconocimiento Oficial vía Resolución correspondiente, del Asesor del mencionado Proyecto de Tesis al Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA.

Tercero: De la misma manera, el Reconocimiento Oficial, a través de la Resolución correspondiente del Jurado Dictaminador:

- PRESIDENTE : Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA
- PRIMER MIEMBRO : Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA
- SEGUNDO MIEMBRO : ABOG. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI

Procedimiento administrativo que es necesario formalizar con su respectiva Resolución.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento, acciones y trámite correspondiente.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
[Signature]
Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social



PJML/D
Lmqn/sec
C.c.: Archivo.



058

INFORME N° 012 GAJ-2016/GPDS-UNAM

A : **Dr. Pedro Maquera Luque**
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

De. : **Dr. Gregorio Arroyo Japura**
Presidente de Jurado Calificador

Asunto : Aprobación de Proyecto de Tesis

Fecha : 20 de Diciembre del 2016

Tengo a bien dirigirme a Ud., para saludarle y poner de su conocimiento que en reunión de miembros de jurado calificador del Proyecto de Investigación denominado "Capacitación y cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016, presentado por el Bachiller Cristian Alberto Gámez Gutierrez, fue aprobado por unanimidad para que pueda poner en ejecución la investigación correspondiente, cuya acta se adjunta al presente.

Es cuanto se informa.


DR. GREGORIO ARROYO JAPURA
Presidente de jurado calificador

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

PROV: 1425 FOLIO

PASE A: Sec. FECHA 30-12-16

PARA: Informe a VIPAC
solicitando Aprobación



ACTA DE REVISION DE PROYECTO DE TESIS


EN LA SALA DE DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL, SIENDO LAS DOCE HORAS DEL DIA CATORCE DE DICIEMBRE DEL DOS MIL DIECISEIS, REUNIDOS LOS DOCENTE: DR. JORGE JINCHUÑA HUALLPA COMO PRIMER MIEMBRO DE JURADO, ABOG. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI COMO SEGUNDO MIEMBRO Y EL DR. GREGORIO ARROYO JAPURA COMO PRESIDENTE, LUEGO DE HABER REVISADO Y DELIBERADO SOBRE LAS CORRECCIONES AL PROYECTO DE TESIS TITULADO "CAPACITACION Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016", PRESENTADA POR EL BACH. CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ, HA SIDO APROBADO POR UNANIMIDAD, PARA QUE PUEDA CONTINUAR CON SU EJECUCION. LO CUAL FIRMAMOS DANDO FE'A NUESTRO ACUERDO.



.....
DR. JORGE JINCHUÑA HUALLPA
PRIMER MIEMBRO DE JURADO



.....
ABOG. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI
SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO



.....
DR. GREGORIO ARROYO JAPURA
PRESIDENTE DE JURADO

CARGO**PERÚ****MINEDU**
Ministerio de Educación**SUNEDU**
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**UNAM**
Universidad Nacional
de Moquegua**VIPAC**
Vicespresidencia
Académica**EPGPDS**
Escuela Profesional de Gestión
Pública y Desarrollo Social

0102

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM Nº 033-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA
Docente Ordinario - UNAM

DE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Presentación de nuevo Proyecto de Tesis

REFERENCIA : Solicitud S/N

FECHA : 29 de abril del 2016

En atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que dada la cancelación del anterior proyecto, se le presenta un nuevo Proyecto de Tesis, Titulado: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA MEJORAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2015" del Sr. Cristian Alberto Gámez Gutiérrez, del cual usted es su asesor.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Pedro Jesús Maguera Luque
Dr. Pedro Jesús Maguera Luque
 Director de la Escuela Profesional de
 Gestión Pública y Desarrollo Social

[Handwritten Signature]
 03/05/16

CARGO

053



PERÚ

MINEDU
Ministerio de Educación

SUNEDU
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

UNAM
Universidad Nacional
de Moquegua

VIPAC
Vicepresidencia
Académica

EPGPDS
Escuela Profesional de Gestión
Pública y Desarrollo Social

146

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

0128

MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 034-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA ✓
Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA ✓
Abog. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI ✓

DE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Designación de Jurado Dictaminador

REFERENCIA : Solicitud S/N

FECHA : 26 de mayo del 2016

Por medio del presente comunico a ustedes, su designación como Jurado Dictaminador del Proyecto de Tesis Titulado: "*Capacitación y Cumplimiento de Funciones Institucionales, de los Trabajadores de la Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016*" a cargo del Sr. CRISTIAN ALBERTO GÁMEZ GUTIÉRREZ, bachiller de esta Escuela Profesional, quedando conformado de la siguiente manera:

PRESIDENTE : Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA
PRIMER MIEMBRO : Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA
SEGUNDO MIEMBRO : Abog. CARLOS MARCELO PONCE ARPASI

Por lo que se le exhorta a proceder a la evaluación correspondiente conforme los procedimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
DIRECCIÓN DE DEFENSA PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social

PJM/LD
Sec/Sec
Cc.: Archivo.

29/05/16
29/05/2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



PROYECTO DE TESIS
**CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES
INSTITUCIONALES EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA
PÚBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016.**

**PRESENTADO POR:
BACH. CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ**

**Para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**MOQUEGUA – PERÚ
2016**

I. DATOS GENERALES

1.1. Título

Capacitación y cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

1.2. Autor

Cristian Alberto Gamez Gutierrez

1.3. Localidad donde se realizará la investigación

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua

1.4. Asesor

Mgr. Genciana Serruto Medina

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la realidad problemática

El derecho a la Defensa Pública es un derecho humano fundamental, reconocido en el Artículo 139º, numeral 16, de la Constitución Política del Perú; y como todo derecho fundamental, tiene fundamento en la intrínseca dignidad de toda persona humana. En el Perú, este servicio es brindado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ), y está dirigido a las personas que no cuentan con recursos económicos y a aquellos otros casos establecidos por ley.

La Dirección General de Defensa Pública cuenta con una dirección distrital en cada distrito judicial (Reglamento de la Ley, Art.13). En el caso de Moquegua, se tiene la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; pero al igual que muchas otras instituciones del sector público estas adolecen de debilidades latentes en el proceso de evaluación, ya sea desde una perspectiva externa o interna. Por lo general, las instituciones públicas evalúan su gestión en función de indicadores que no siempre atienden a sus propósitos, objetivos o fines para las cuales fueron creadas. Desde una perspectiva externa, en algunos casos, se ha optado por evaluarlas desde un punto de vista contable, en función de la ejecución de presupuesto que alcanzan en un periodo específico. En otros, se opta por una lógica en la que se practican auditorías e intervenciones de contraloría para verificar o descartar la posibilidad de fraude doloso o corrupción. En otros casos, se elige evaluarlas en función de la imagen que proyectan entre el público general (OCDE, 2000) o, desde una óptica más interna, entre el público usuario de sus servicios (Valdez, 2010).

En cuanto a las evaluaciones que se practican en el plano interno, éstas tienden a centrarse en el desempeño del trabajador, el que muchas veces se define en función de criterios que delimitan los administradores de turno de la institución, siempre y cuando exista la intención consciente de evaluar el

desempeño. Porque no faltan ocasiones en las que los directivos deben limitarse a sancionar como satisfactorio un desempeño personal que podría no corresponderse con las miras o visión del directivo, de la unidad o área, o de la institución, debido al marco legal que en el Perú protege fuertemente al trabajador. Se formulan, así, indicadores de desempeño que más tienen que ver con el conocimiento o experiencia administrativos del directivo o funcionario, antes que con la visión, misión, objetivos o funciones de la institución. A diferencia de esas perspectivas, aquí se opta por aproximarse a la eficacia de la gestión de la Dirección Distrital de Defensa Pública de Moquegua, en función del sentido social que la define, descrito expresamente en la Ley de Defensa Pública y regulado por el respectivo reglamento de Ley, en un conjunto de 18 funciones específicas, que se enuncian más adelante (Reglamento de la Ley 29360).

En ese sentido, surge aquí una inquietud por responder qué tanto la Dirección Distrital de Defensa Pública no sólo alcanza objetivos en función de los diferentes criterios con que se evalúa su presencia en la comunidad, sino sobre todo en función del cumplimiento de las funciones para las cuales fue creada, lo que implica un depósito de confianza de la población en su rol social. Al amparo de esa perspectiva, en este estudio se plantea evaluar el cumplimiento de las funciones específicas de esta Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, especificadas en sus documentos normativos así como se las menciona, como funciones de la institución, para ver en qué medida se están cumpliendo, y de ese modo evaluar indirectamente en qué medida la Dirección Distrital está asumiendo su rol social.

Sin embargo, en tanto la Dirección General de Defensa Pública y sus direcciones distritales constituyen instituciones públicas cuyo rol social se delimita en acciones específicas, es claro que el personal que accede a ellas como fuerza laboral debe poseer, si no cualidades y rasgos específicos, que sería lo deseable (Robbins, 2008), sí, por lo menos, un perfil profesional más

o menos definido y un conjunto de habilidades que permitan realizar las acciones que son pertinentes a su rol social en la comunidad.

Considerando que en el país son muy pocas las instituciones públicas que, en su proceso de selección de personal, han delimitado muy estrictamente los perfiles de desempeño de éstos (caso Sunat y más fuertemente el de la Contraloría), sin importar tanto los perfiles profesionales de procedencia, en la mayoría de ellas, el recurso humano es recibido en tanto se cumpla con un mínimo de requisitos formales que son publicados en los concursos para contrato. Lo que sucede en el interior de muchas instituciones públicas termina siendo un proceso de ascenso laboral que se puede calificar de tradicional: se ingresa como practicante, luego de desempeñarse en diferentes puestos se asciende progresivamente en la escala corporativa, mientras que sólo algunos entran por concurso a los puestos directivos.

De hecho, no se habla de procesos formativos que vayan más allá de la orientación de otros empleados al nuevo empleado en tareas muy específicas (Maraza, 2013), hasta el punto que el empleado nuevo por lo general apela a un dicho bastante frecuente, que "es nuevo", para salvar responsabilidades cuando es cuestionado por algún tipo de dificultad o limitación en sus funciones. No hay, como en otras instituciones, un escenario en el cual se verifica un necesario proceso de adaptación y de asimilación de la cultura, que puede durar semanas o meses, cuyo transcurso se caracteriza por la realización de capacitaciones continuas y encuentros frecuentes entre directivos, líderes y trabajadores, que identifican a la institución y dan forma a su cultura organizacional (Chiavenato, 2009).

Es de suponer que éste es también el caso de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, por lo cual se hace necesario indagar acerca de las formas en que su personal es capacitado o formado para las tareas específicas que deben desempeñar en la institución. En ese sentido, conocer cuál es la orientación que se le da a la capacitación que reciben, qué tanta solidez tiene ésta en la percepción del trabajador o qué efectos tiene en sus actividades laborales, constituye un tema difícilmente

eludible. De aquí que, en este estudio, se plantee como problema de investigación analizar hasta qué punto la capacitación recibida por el personal se relaciona con el cumplimiento de las funciones institucionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Interrogante general

¿Qué relación existe entre la *capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?

2.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿Qué relación existe entre la *orientación de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la *intensidad de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?
- ¿Qué relación existe entre el *impacto de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?

2.3. Justificación e importancia de la investigación

2.3.1. Justificación

Este estudio se justifica desde tres puntos de vista: teórico, metodológico y empírico o institucional. Primero, desde un punto de vista teórico, el estudio aborda la noción de acceso a la justicia, propia del Derecho, a la esfera de la medición en una organización, que subyace a las prácticas de evaluación administrativa. En ese sentido, se pretende observar la actividad de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua desde una perspectiva organizacional, en la cual sus trabajadores se reconocen parte de los procesos sociales en los cuales la institución participa, más allá

de una posible concepción limitada a la esfera doctrinal que supone la noción de la defensa pública y del defensor público.

Por otro lado, se pretende analizar hasta qué punto una institución de esta naturaleza ha asimilado la importancia de formar una organización que procura consolidarse en sus funciones tomando en cuenta las acciones que realiza para calificar a su personal en el ejercicio de las funciones que se requiere. En este sentido, se apunta a observar hasta qué punto la capacitación, entendida en un sentido amplio como acciones emprendidas para entrenar y calificar a los trabajadores en las funciones específicas que se les asignan, implican un mejor cumplimiento de las funciones institucionales. Si bien teóricamente cabe suponer esta relación, en la práctica de esta institución, esto todavía no se ha verificado.

En segundo lugar, desde un punto de vista metodológico, el estudio se justifica en tanto se procura aproximarse a la institución desde una perspectiva que pone de relieve las mismas acciones que competen a la institución, antes que otras formas de delimitación de variables e indicadores. Este proceder no sólo implica apartarse de las líneas comunes de acercamiento a la efectividad de una organización, sino que lo hace adoptando como sentido la propia lógica social de su constitución como institución de servicio público.

En tercer lugar, los resultados se constituyen en línea de base para posteriores estudios sobre la entidad que ahora se analiza, y para la elaboración de recomendaciones que permitan tomar decisiones pertinentes, a fin de prestar un mejor servicio.

2.3.2. Importancia

La importancia de este estudio deriva de sus implicancias analizadas líneas atrás. Sin embargo, más allá de los hallazgos teóricos que supone, aproximarse al desempeño de la institución, desde la perspectiva que se adopte, constituye un primer paso para fortalecer el conocimiento interno, y mejorar las posibilidades de actuar apropiadamente en el proceso de toma de decisiones. Vista esta situación en un marco de mejoramiento continuo de los

servicios brindados a la población, su importancia es mayor en ciudades y comunidades cuya población crece con rapidez, creando como posibles secuelas no sólo un cinturón de pobreza alrededor de ellas, sino también una población que necesita acceder a la justicia sin que su condición económica se constituya en un obstáculo.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la *capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

2.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la *orientación de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.
- Determinar la relación que existe entre la *intensidad de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.
- Determinar la relación que existe entre el *impacto de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la *capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la *orientación de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.
- Existe relación entre la *intensidad de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.
- Existe relación entre el *impacto de la capacitación* y el *cumplimiento de funciones institucionales*, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En el plano internacional, la Defensoría General de la Nación (2014), en Argentina, por medio de su correspondiente Defensora General de la Nación, presentó ante el parlamento argentino un Informe Anual del Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina, que expone la labor llevada a cabo durante el período 2013 por todas las áreas de la institución. Este informe comprende la actuación de las distintas dependencias del Ministerio Público de la Defensa de todo el país y las políticas y acciones emprendidas por la Defensoría General de la Nación. Considerando que la función primigenia del Ministerio Público de la Defensa es la representación y patrocinio de la persona ante la jurisdicción, velando por el ejercicio pleno de sus derechos y el resguardo de sus garantías, en cumplimiento de este rol, la defensa pública interviene en la mayor parte de los procesos penales sustanciados ante la Justicia Nacional y Federal de todo el país, brindando asistencia, en su inmensa mayoría, a personas de escasos recursos económicos. En el caso de procesos civiles, comerciales y laborales, la intervención se enmarca en la representación de individuos en condición de pobreza o que se encuentran ausentes. También ejercita la intervención obligada en todo proceso que involucre intereses de niñas, niños, adolescentes y personas con declaración de incapacidad, o bien, frente a procesos donde aquella se encuentre discutida. Por ello, la actuación de la institución supera la cuantiosa gestión procesal que desempeñan los defensores públicos en cada fuero e instancia, para adentrarse en el diseño y ejecución de políticas institucionales que impulsan y favorecen el acceso integral a la justicia de sectores especialmente vulnerables; esto la ha posicionado de manera relevante como institución prevalente para la protección de derechos humanos, tanto a nivel local como regional.

Por otro lado, el Ministerio de la Defensa Pública (2012), en Paraguay, reporta en su memoria anual que a partir del 2012 se potencia el despegue

de la institución, a partir de la promulgación de la ley 4423 Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública que declaró la autonomía y autarquía del mismo. A partir de este año se inició la compleja tarea de implementar el presupuesto del Ministerio de la Defensa Pública, sin la intermediación de la Corte Suprema de Justicia. Lo primero que se comenzó a ejecutar fue el establecimiento de mecanismos administrativos y financieros, áreas de trabajo y funcionarios especializados en esas áreas. Paralelamente con lo administrativo se está estructurando toda la gestión de personas. Es así que lo referente al talento humano lentamente va tomando forma en la selección, contratación o nombramiento para todas las oficinas, de manera a dotar de las personas idóneas en los distintos cargos. La reubicación de los funcionarios también es una tarea de reingeniería, constante, que se está desarrollando. Las mejoras salariales son justas y merecidas para estar en igualdad de condiciones con el Ministerio Público. Las transformaciones y cambios son etapas a cumplirse de manera detallada y minuciosa según consta en el Plan estratégico 2012-2016. Se realizaron gestiones conjuntas entre funcionarios del Ministerio de la Defensa Pública, Gobernaciones, Intendencias y Autoridades locales de todo el país, gracias a las cuales se obtuvieron terrenos para las futuras oficinas de las Defensorías Públicas. También se han adquiriendo muebles, útiles de oficina, elementos de informática, ventiladores, heladeras y todo lo necesario para que las oficinas brinden la comodidad necesaria tanto para los funcionarios y, en especial, para los usuarios, es decir, para la ciudadanía de escasos recursos en general. A nivel de comunicación institucional se produjeron acciones para la consolidación de la identidad institucional del Ministerio de la Defensa Pública, así desde el mes de octubre del 2011 se comenzó a utilizar un nuevo Logotipo para toda la folletería institucional, siendo obligatorio su uso.

A nivel nacional, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014), en Perú, realizó un amplio estudio de evaluación de las acciones ministeriales, desde una perspectiva del cumplimiento del plan de desarrollo institucional. El estudio abarca varias líneas estratégicas: Acceso y calidad de servicios de

justicia, Promoción y protección de los Derechos Humanos, Implementación de la Política Criminal y Penitenciaria, y Articulación del Sistema de Administración de Justicia. En cuanto a la Línea Estratégica: Acceso y calidad de servicios de justicia, el incremento de la cobertura de los servicios de acceso a la justicia, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia inició 4,635 procedimientos y atendió 19,969 consultas de conciliación extrajudicial y arbitraje popular, logrando avances del 91% y 84% respectivamente, en materias civil, familia, penal y laboral; asimismo, en lo referido a los nuevos patrocinios y la atención de consultas en materia de defensa pública penal, se obtuvieron avances del 73% con respecto a lo programado al primer trimestre 2014, es de señalar que este porcentaje incluye lo servicios brindados en la zona del VRAEM.

En lo referido al fortalecimiento de los servicios de acceso a la justicia se alcanzó un 56% de efectividad del procedimiento de conciliación extrajudicial, además se realizaron 222 eventos de difusión a nivel nacional, entre charlas y campañas beneficiando a más de 49 mil personas, logrando un cumplimiento del 100%.

En torno a la Línea Estratégica: Modernización Institucional, y en cuanto al fortalecimiento de la gestión administrativa, a cargo de la Oficina General de Administración, se cumplió con ejecutar el 7% del Presupuesto Institucional Modificado respecto al 22,5% programado, logrando avance del 31%. Con respecto a la atención de las consultas de asesoría jurídica realizadas por los órganos del MINJUS y entidades públicas y privadas a cargo de la Oficina General de Asesoría Jurídica, se atendieron 345 consultas de las 230 programadas, lográndose una ejecución mayor al 100%.

Como conclusiones, se señala que de los 20 indicadores evaluados al primer trimestre 2014; 13 lograron un cumplimiento del 100%; 2 alcanzaron entre el 80% y 90% de avance y 5 registraron avances por debajo del 80% de las metas programadas. Y que los órganos y unidades orgánicas del Ministerio deberán tomar en cuenta los resultados obtenidos en el informe de evaluación

y realizar las acciones correctivas necesarias a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Por otro lado, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (2013) realizó un estudio cuyo objetivo fue obtener información sobre la satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de Defensa Pública que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se tomó una muestra de 92 usuarios que asistieron a las sedes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Las conclusiones del estudio señalan que, de acuerdo a la encuesta realizada, se ha podido obtener información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de Defensa Pública, correspondiendo el 24% de la calificación muy buena, el 39% buena, el 30% regular, el 6% mala y el 1% muy mala. En relación a la percepción del servicio, el 66% de encuestados expresó que el Ministerio de Justicia y Derechos atendió sus requerimientos y derechos como ciudadano con el servicio de Defensa Pública. En ese sentido, el 60% de los encuestados acude a las sedes del MINJUS. Y no todas las sedes poseen servicios de vigilancia ni limpieza.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Definición de capacitación

La capacitación se entiende como una actividad sistémica, planeada, continua y permanente, que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma (García, 2011).

La capacitación se proporciona para los puestos actuales, mientras que la formación o desarrollo se hace para los puestos futuros (Alles, 2012), aunque con frecuencia se confunden. Así, la capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona. El desarrollo, por otro lado,

ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello en el largo plazo o a partir de funciones que puede estar ejecutando en la actualidad. (García, 2011)

3.2.2. La necesidad de capacitación

Entre las tendencias organizacionales más importantes de las últimas tres décadas, una de las más importantes es la que refiere el aprendizaje organizacional, una noción que abarca desde las interpretaciones más sencillas, referidas sobre todo al aprendizaje dentro de las organizaciones y que destacan el trabajo como fuente esencial del conocimiento que adquieren quienes ejecutan las tareas (Alles, 2012), hasta interpretaciones mucho más elaboradas, que entienden la organización como un sistema capaz, por sí mismo, de aprender, no solamente en función de lo que cada uno de sus integrantes pueda aprender a nivel individual, sino a través de la incorporación de procedimientos y tecnologías cuyo funcionamiento se asimila, más allá de la permanencia de los individuos que impulsaron su implantación; se trata de “un tipo ideal de organización en la que el aprendizaje ocupa un rol importante”, con una orientación más prescriptiva, más orientada a la práctica” (Solf, 2007, p.30).

Aunque antiguamente, las empresas que tenían mayor acceso al capital y a las innovaciones tecnológicas contaban con mayores ventajas competitivas, en la actualidad esto ha cambiado considerablemente, al reconocerse la importancia de las personas en el desempeño de una organización (Colque, 2013) y se le ha dado un papel preponderante a la administración del personal (García, 2011). En ese sentido, en la actualidad se puede decir que el más importante desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de la cual forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces, por medio de una mejor administración de los recursos humanos. Esta tendencia ha crecido en importancia, hasta el punto que hoy se reconoce que una buena administración de recursos humanos genera beneficios para la organización (Chiavenato, 2009).

En ese sentido, administrar el recurso humano se constituye en una habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones, razón por la cual si se pretende desarrollar una organización con potencial para crear valor a largo plazo, necesariamente la organización debe enfocar su trabajo de desarrollo interno en la gente, de modo que ésta crezca en un sentido individual y se desarrolle al mismo tiempo que la organización (Robbins, 2008).

Es importante señalar, que sin los recursos humanos que se necesitarán para implantar una estrategia; sin que se hayan identificado las cualidades, habilidades, conocimientos y/o competencias necesarias, que soportarán ese proceso, es poco probable implantar las estrategias, por excelentes que éstas sean (Alles, 2012).

Lo que se puede deducir de lo anterior es, que si se acepta que el éxito competitivo de las organizaciones se logra a través de la gente, en tanto existe un liderazgo que lleva a la fuerza laboral a constituirse en una fuente cada vez más importante de ventaja competitiva (Lussier y Achua, 2011), entonces es importante crear una fuerza laboral con la habilidad de lograr el éxito competitivo, de modo que esa ventaja no pueda ser copiada con facilidad por la competencia (Bock, 2015).

Uno de los factores que podría fortalecer la organización en ese desafío, es el hecho de contar con un sistema integral de capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación estratégica (García, 2011). Se trata de un trabajo que implica abordar la calidad, que presume centrarse en las necesidades de las personas y tratar de satisfacerlas, por lo cual la reflexión sobre la calidad de la capacitación debe iniciarse reflexionando sobre aquellos que se capacitan (Alles, 2012). Es por esto que en toda organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos que permita adecuar y

absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos, servicios y la transformación constante de la propia empresa (García, 2011).

3.2.3. Los responsables de la capacitación

En una organización, la responsabilidad inmediata de abordar el asunto de la capacitación, recae sobre la administración de recursos humanos, que tiene como reto reconocer que los seres humanos tienen características que los hace únicos, con complejos, virtudes, traumas, sentimientos, satisfacciones, insatisfacciones, etc., al mismo tiempo que procura crear valor para el personal y para la organización (Chiavenato, 2009). Se trata de desarrollar al máximo el potencial de la gente, administrando el recurso humano en forma integral o total, en el marco de una cultura laboral de respeto, de formación y crecimiento mutuos (Alles, 2012).

Se puede decir que la capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le proporcione inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. (García, 2011)

Las razones para proporcionar capacitación pueden ser muy variadas. Por un lado, en las últimas décadas se ha incrementado la necesidad individual de contar con más y mejores conocimientos; en ese sentido, es muy probable que las organizaciones del futuro continúen experimentando ese deseo de saber, que además de enriquecer sus vidas personales, enriquece a las organizaciones para las cuales trabajan. En forma inmediata, otros beneficios que aporta la capacitación son:

- a) contribuye a mejorar las aptitudes y las actitudes del personal;
- b) incrementa los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales;
- c) mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo;

- d) guía al personal en la identificación con los objetivos de la organización;
- e) crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización;
- f) mejora las relaciones entre jefes y subordinados;
- g) ayuda a sistematizar el trabajo;
- h) fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas;
- i) propicia el desarrollo y las promociones;
- j) es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad;
- k) contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas;
- l) contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones; y
- m) permite el establecimiento y logro de metas individuales. (García, 2011)

3.2.4. La planeación estratégica y la capacitación

Es esencial conectar la estrategia con el personal para administrar el talento. La respuesta a esta inquietud descansa en tres conceptos clave: la alineación, el compromiso y la medición (Jones, 2013). La alineación significa asignar a la gente en la posición correcta, es decir, el personal deberá estar alineado conforme a la estrategia del negocio, dicho de otra forma, determinar qué cualidades, competencias o habilidades se requieren en tal o cual estrategia y en base a eso asignar a las personas que cubran con esos requisitos o dotarlos de esas habilidades mediante la capacitación y adiestramiento. El compromiso significa promover que el personal se comprometa con sus propósitos básicos y dirección correcta y finalmente evaluar el desempeño (García, 2011).

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas,

las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación (Chiavenato, 2009); entre ellas, las principales son:

- a) las descripciones y especificaciones de los cargos;
- b) las especificaciones de los itinerarios de carrera interna;
- c) los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo;
- d) el sistema de evaluación del desempeño; y,
- e) los expedientes del personal.

La capacitación debe ser parte de la planeación estratégica y a su vez también deberá ser planeada estratégicamente. La planificación general de la capacitación en una institución implica: i) seleccionar las acciones de capacitación más apropiadas para atender cada necesidad; ii) evaluar el conjunto de las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que serán incluidas en el Plan General de Capacitación; y, iii) elaborar el Plan y el Presupuesto General de Capacitación (Alles, 2012).

3.2.5. Estructura de un modelo o proceso de capacitación

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores. Por lo tanto, la capacitación y/o formación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que éstos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras. (García, 2011)

De acuerdo con Werther y Davis, los pasos preliminares que se requieren cumplir para poder contar un buen programa de capacitación son:

- detectar las necesidades de capacitación (diagnóstico).
- determinar los objetivos de la capacitación y desarrollo, en esta etapa también deberán identificarse los elementos a considerar en la etapa de la evaluación.

- diseño de los contenidos de programas y principios pedagógicos a considerar durante la impartición de la misma.
- la impartición para desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes).
- la evaluación, que puede ser: antes, durante y posterior a la capacitación; la primera, para ubicar al participante en su nivel de conocimientos previos, como punto de partida para otorgarle nuevos conocimientos; durante, para corregir cualquier desviación, error o falla en el proceso; y posterior, para conocer el impacto, el aprovechamiento y la aplicación de las habilidades desarrolladas o adquiridas en el desempeño de la función para la cual fue capacitado el trabajador (García, 2011).

a) Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación

Para diagnosticar las necesidades de capacitación se deben realizar análisis en los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación:

- Análisis en toda la organización: es aquél que examina a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se deben tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la compañía, así como los resultados de la planeación en recursos humanos (Kotter, 2007).
- Análisis de tareas y procesos: se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones, los procesos de trabajo, las condiciones de operación, entre otras (Chiavenato, 2009).
- Análisis de la persona: dirigida a los empleados individuales, cuestionando a quién se necesita capacitar y qué clase de capacitación se necesita. Se debe comparar el desempeño del empleado contra los estándares establecidos (Hellriegel y Slocum, 2010).

El detectar en forma correcta las necesidades de capacitación de los recursos humanos tiene entre otras, las siguientes ventajas:

- Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación
- Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.
- Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.
- Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.
- Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

La principal preocupación del administrador de la capacitación, es de dónde obtener la información fuente para realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación. La información se debe extraer de la planeación estratégica, que es donde se establecen los objetivos a corto, mediano y largo plazos y las estrategias y tácticas a implementar para alcanzar esos compromisos (Chiavenato, 2009). Pero también la cultura organizacional, lo que subyace a ésta, y la competitividad de la empresa constituyen importantes fuentes de información para evaluar los requerimientos (Bock, 2015), e incluso el concepto que tenga la alta dirección de la función de capacitación (García, 2011).

El siguiente nivel de análisis se enfoca en el sistema de capacitación; esto significa conocer qué nivel de centralización o descentralización para la toma de decisiones tiene; la efectividad que ha tenido con anterioridad la función y la relación costo-beneficio de ésta; y su contribución a los logros de los objetivos estratégicos (García, 2011). Por otro lado, también es necesario revisar reportes de resultados y, en el caso de que se tuvieran, reportes de deficiencias en los procesos productivos, para detectar errores cometidos, desaprovechamiento de materiales, maquinaria y equipo, así como deficiencias en los mantenimientos predictivos, preventivos o correctivos, entre otros (Hernández y Sanabria, 2011).

El último nivel de análisis debe ser el individuo, es decir, el trabajador mismo. Hay que poner especial atención en la forma en que aprenden y la facilidad o dificultad con que puedan poner en práctica los conocimientos y las habilidades adquiridas (Chiavenato, 2009). Revisar los niveles de desempeño individuales es altamente recomendable y sus causas, especialmente en los desempeños por debajo de los estándares establecidos y las habilidades, actitudes y aptitudes, esto es, determinar las competencias necesarias para nivelar el desempeño a los estándares requeridos. Adicionalmente, también resultan muy útiles las pruebas de actuación, el desempeño de roles asignados, entre otros. (García, 2011)

Como toda actividad, el diagnóstico de necesidades de capacitación también debe ser planeado, considerado y operado en forma sistémica; es decir, deberá funcionar como un subproceso del proceso de capacitación, con tres etapas básicamente: 1) planeación de las actividades a realizar, 2) ejecución de las actividades planeadas y 3) análisis de la información recopilada.

En la primera etapa, el responsable del proceso deberá principalmente diseñar formatos, determinar las técnicas a utilizar para la recopilación de la información, concertar citas y entrevistas, agendar reuniones de trabajo, elaborar el programa o cronograma de trabajo y darlo a conocer a sus superiores y a todos los futuros involucrados, para que a su vez ellos también agenden sus respectivas sesiones de trabajo (García, 2011). En la segunda, prácticamente consiste en realizar las actividades tal y como fueron planeadas para obtener la información que permitirá determinar la capacitación requerida por la institución, en tiempo y forma, es decir, qué capacitación se requiere, quién la requiere y con qué prioridad se requiere. Y finalmente, una vez hecha la recopilación de la información se deberá proceder a realizar el análisis de la misma para que a partir de ella se pueda elaborar un programa de capacitación que permita cubrir las necesidades de conocimientos y habilidades por el personal para que realicen con mayor eficiencia y

efectividad sus respectivas funciones o prepararlos para mejores puestos en la organización (Pérez, Pineda y Arango, 2011).

b) Desarrollo de planes y programas de capacitación

Esta es la segunda etapa del proceso de capacitación, que a su vez se compone de cinco subprocesos, que son:

- 1) establecimiento de los objetivos de la capacitación.
- 2) estructuración de contenidos de la capacitación.
- 3) diseño de actividades de instrucción.
- 4) selección de recursos didácticos.
- 5) diseño de un programa o curso de capacitación.

El desarrollo de los planes y programas de capacitación deberán estar enfocados a:

- 1) los objetivos generales de la capacitación: lo que la organización quiere lograr mediante la capacitación de su personal.
- 2) quién necesita ser capacitado: tanto en lo general como en lo particular, cualquier aprendizaje específico que incremente la efectividad de las funciones del personal o desarrolle las habilidades necesarias.
- 3) los resultados del aprendizaje: lo que se espera que cada persona capacitada sea capaz de hacer y de saber en las diferentes etapas del proceso y al final de la capacitación (Chiavenato, 2009).

Los principales objetivos a los que debería estar enfocada la capacitación son:

- 1) preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- 2) brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- 3) cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas

más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Chiavenato, 2009).

Una vez que se han definidos los objetivos, se estará en condiciones de desarrollar los planes, seleccionar las metodologías apropiadas y adecuarlos en función de los recursos disponibles o presupuesto. Al definir y establecer objetivos de aprendizaje es recomendable que éstos sean claros, retadores, cuantificables, pero también alcanzables, adecuándolos al área de aprendizaje en que se pretenden aplicar y desde luego, que estén planteados en forma correcta, al igual que las actividades a realizar que permitirán a su vez alcanzarlos y finalmente, definir y establecer las medidas de control que pudieran facilitar el proceso de evaluación de si fueron o no alcanzados o cumplidos y en qué forma (Alles, 2012). De aquí que para alcanzar el impacto deseado en la capacitación, durante el diseño de la misma se debe considerar que existen cinco niveles para aprender, esto es, adquirir un conocimiento o aptitud; estos niveles son: 1) conocer, 2) comprender, 3) aplicar, 4) sintetizar y 5) evaluar, esto nos debe llevar a que hay que utilizar acciones que impacten en forma directa cada acción deseada o esperada (García, 2011). Considerando estos niveles, se puede capacitar en los dos aspectos básicos, en las actitudes para cambiarlas o modificarlas y en el hacer, esto es, en el desarrollo de habilidades psicomotrices:

- Los objetivos para denotar un campo afectivo, es decir, desarrollar o modificar una actitud, valor o apreciación en la conducta de un individuo, de tal manera que permitan: concientizar, responder, valorar, organizar y/o caracterizar lo que se pretenda lograr con la capacitación (García, 2011).
- Los objetivos para el hacer, o campo psicomotriz, se clasifican principalmente en destrezas o conductas que implican el hacer con precisión, exactitud, facilidad, economía de tiempo y esfuerzo, éstas conductas pueden variar en frecuencia, intensidad y duración (García, 2011).

Al determinarse los objetivos de la capacitación, se deben definir también los indicadores que permitirán verificar que los programas puedan ser exitosos. Una vez determinados ambos, se deberán enfocar en resultados relacionados con los planes y programas estratégicos de la organización. Otro aspecto que se debe contemplar al establecer los objetivos de la capacitación es que se requiere cumplir con ciertos aspectos legales como empresa al impartir la capacitación (Rodríguez y Morales, 2008).

3.2.6. La capacitación desde la perspectiva del individuo

Normalmente, cuando se aborda el tema de la capacitación en las organizaciones, se tiende a entenderla desde una perspectiva organizacional, en el sentido de las acciones que realiza la organización para proveer a los recursos humanos de las capacidades específicas que requieren los diferentes procesos que implican las actividades que la definen. Pero si bien la capacitación en tanto iniciativa de la organización, permite ver lo que la entidad realiza con un propósito específico, sin embargo, no termina de asimilar una de las aristas más importantes que implica el concepto; relativo no tanto al proceso de la organización, sino al sistema de evaluación del desempeño: la capacitación entendida en el plano del individuo.

Desde esa perspectiva, no se trata de verificar qué tanto de la capacitación formal realizada por una organización se lleva a la práctica que sigue definiéndose en función de las acciones de la organización, sino de identificar qué tanto se ha capacitado un trabajador para cumplir las funciones y tareas generales y específicas que se le asignan.

En este caso, la noción de *capacitación* se orienta en la dirección de la noción de *calificación* (qué tan calificado está), aunque no se identifica con ella; constituye, más bien, un momento previo a la calificación que alcanza el trabajador, que se define por las acciones formativas que ha recibido y que lo preparan o califican para un puesto o función. Como en toda experiencia de aprendizaje, esas acciones formativas recibidas durante un proceso, que no necesariamente se reduce al periodo de ingreso a un nuevo trabajo, sino que

se extiende a todo proceso formal o informal en el que se han adquirido competencias específicas para las situaciones laborales en las que el individuo se desempeña, son mejor o peor interiorizadas por el individuo, dependiendo de la intensidad con que se hayan desarrollado e impactado en las actividades laborales del trabajador. En ese sentido, se define la capacitación como el nivel de calificación alcanzado por el trabajador como producto de la capacitación recibida a lo largo de su experiencia laboral, que se define en función de la orientación e intensidad de la capacitación, y el impacto de ésta en su desempeño.

Considerando esta perspectiva, se identifican por lo menos tres esferas (o dimensiones) por medio de las cuales se define la capacitación: orientación de la capacitación, intensidad de la capacitación e impacto de la capacitación.

a) La orientación de la capacitación

La *orientación* se identifica como una dimensión que refiere la orientación de la capacitación recibida, es decir, el área temática que aborda, lo que permite conocer qué tanto la capacitación recibida previamente por el trabajador se aproxima o se distancia de las necesidades específicas que requiere la función que se pretende asignarle.

Siguiendo a Chiavenato (2009), los tipos de capacitación más comúnmente ofrecidas por las organizaciones, y que, en consecuencia, son las mayormente recibidas por la fuerza laboral de una empresa o institución, son las siguientes:

- habilidades administrativas
- habilidades para la supervisión
- habilidades técnicas/ actualización de conocimientos
- habilidades para la comunicación
- servicios y relaciones con los clientes
- desarrollo de funcionarios
- nuevos métodos y procedimientos
- habilidades burocráticas y de secretariado

- desarrollo personal
- habilidades básicas con computadoras
- relaciones con los empleados
- educación del usuario

b) La intensidad de la capacitación

Intensidad se refiere al grado de fuerza o de energía con que se realiza una acción o se manifiesta un fenómeno, un sentimiento, etc. Visto desde la óptica del desempeño, se refiere a la fuerza, potencia, dedicación y entusiasmo que una persona pone al ejecutar una destreza específica (García, 2011). Considerando que, muchas veces, la frecuencia indica el promedio o cantidad de veces que una persona ejecuta una conducta o actividad; y que la duración refiere el lapso o período durante el cual la persona aplica una conducta; la *intensidad* se define como una dimensión que refiere el compromiso que el individuo ha asumido cuando recibió las capacitaciones que son objeto de evaluación (Alles, 2011), y que se identifican con la percepción que tiene de cuán intensas o exigentes fueron las capacitaciones recibidas y qué tan ajustadas o acordes han sido esas capacitaciones respecto de los objetivos de la organización a la cual se apunta. En ese sentido, esta dimensión se define en función de:

- La intensidad de las acciones de capacitación recibida.
- El direccionamiento o pertinencia de las acciones de capacitación recibida.

c) Impacto de la capacitación

De una manera general, el término *impacto* refiere el conjunto de consecuencias provocadas por un hecho o actuación que afecta a un entorno o ambiente social o natural; en un sentido más estrecho, refiere el conjunto de efectos de alguna acción, que se pueden verificar en diferentes planos; y en un sentido social, se entiende como el “efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc.” (Real Academia Española, 2014).

En este caso, se concibe el impacto de la capacitación como una dimensión que refiere los logros percibidos por el trabajador en algunos aspectos específicos del desempeño individual y del grupo o sección en el cual trabaja, respecto de las necesidades específicas que requiere la función que se pretende asignarle. Siguiendo a Chiavenato (2009), los aspectos mínimos en los cuales un individuo puede verificar el impacto de la capacitación previamente recibida son los siguientes:

- Adecuación de la persona a requisitos exigidos por el puesto.
- Mejoría del espíritu de grupo y cooperación.
- Aumento de la productividad.
- Mejoría de la calidad.
- Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipamiento.

3.2.7. La Defensa Pública

3.2.7.1. Qué es la Defensa Pública

El derecho a la Defensa Pública es un derecho humano fundamental, reconocido en el Artículo 139º, numeral 16, de la Constitución Política del Perú, que funciona como garantía básica del Acceso Efectivo a la Justicia de todas las personas, en particular las de mayor vulnerabilidad, sin discriminación alguna, para el pleno goce de los derechos humanos, y de los servicios del sistema judicial. Como todo derecho fundamental, la Defensa Pública, tiene fundamento en la intrínseca dignidad de toda persona humana, cuyo respeto es, de acuerdo a nuestra Constitución, el fin supremo de la sociedad y el Estado.

El servicio de Defensa Pública es brindado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ), a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca (Dirección General de Defensa Pública, 2014). Este servicio integral brinda Asistencia Legal Gratuita, en materia penal, de familia, civil y

laboral, y defiende a personas que han sido víctimas de la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas.

La Defensa Pública peruana es la institución del Ministerio de Justicia encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa, labor de vital importancia para fortalecer el estado democrático y de derecho. El servicio de Defensa Pública es prestado por Defensores públicos, integrantes de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia (DGDPAJ), y por Defensores Públicos adscritos. (Ministerio de la Defensa Pública, 2012)

La Misión de la institución se describe en los siguientes términos: "Nuestra misión es asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, a aquellas personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca." Y la Visión, en las palabras que siguen: "La institución de la Defensa Pública Peruana, aspira a ser reconocida por todas las personas como un organismo rector del Servicio de Asistencia Legal Gratuita, prestado a nivel nacional, de manera oportuna y permanente, con calidad y efectividad, y orientada a la inclusión social y a la protección de los derechos humanos." (Ministerio de la Defensa Pública, 2012).

Los esfuerzos de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia están dirigidos principalmente a personas en condición de vulnerabilidad, sea porque no cuenten con recursos económicos o formen parte de grupos con especial protección, como menores, discapacitados, mujeres y ancianos, entre otros (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

En materia de Defensa Penal, contribuye con los operadores del sistema de justicia (jueces, fiscales y policías) para evitar que se quiebren los procesos penales y para dar legalidad a las intervenciones fiscales o policiales en el marco de una investigación.

Para ello, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia brinda Asistencia Legal Gratuita y facilita los Servicios de Conciliación Extrajudicial y Arbitraje Popular en las Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia y los Centros ALEGRA. Adicionalmente la Defensa Pública también está presente en sedes del Poder Judicial, dependencias policiales y establecimientos penitenciarios.

En ese sentido, cumple una labor importante porque garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas, sin discriminación, de acceder a la Justicia, sin que sea un obstáculo la falta de recursos económicos. Además, siendo el respeto al ser humano y su dignidad, el eje del sistema democrático, la defensa pública cumple el rol de institución encargada de fortalecer la democracia, impidiendo todo tipo de discriminación en perjuicio de las personas, y asegurando el acceso a la justicia de los sujetos más vulnerables de la sociedad. (Dirección General de Defensa Pública, 2014)

La institución de la Defensa Pública Peruana, aspira a ser reconocida por todas las personas como un organismo rector del Servicio de Asistencia Legal Gratuita, prestado a nivel nacional, de manera oportuna y permanente, con calidad y efectividad, y orientada a la inclusión social y a la protección de los Derechos Humanos.

3.2.7.2. Organización de la Defensa Pública

La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) es el órgano de línea encargado de conducir, regular, promover, coordinar, y supervisar los servicios de Defensa Pública; Conciliación Extrajudicial y el Arbitraje Popular, garantizando el acceso a la justicia y el derecho de defensa de todas las personas. Depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Dirección de Defensa Penal

- Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas
- Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
- Dirección de Servicios Multidisciplinarios
- Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

La Dirección de Defensa Penal es la encargada de brindar Asistencia Legal Gratuita a personas que se encuentran involucradas en un proceso penal en calidad de investigados, procesados o acusados, en situación de libertad o privados de ella. También brinda servicios de defensa en establecimientos penitenciarios. Depende jerárquicamente de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

La Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas constituye un servicio adscrito a la Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas, encargada de brindar Asistencia Legal Gratuita a personas que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas. Entre sus acciones se tiene la asesoría, patrocinio y/o acompañamiento de los requerimientos de asistencia legal de personas en estado de indefensión que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas, como accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, entre otros. Por ello, este servicio atiende a personas en condición de vulnerabilidad que se encuentran en estado de indefensión por haber sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas. (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

En cuanto a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, es una unidad orgánica de la Dirección General de Defensa Pública, que se encarga de planificar, promover y programar el desarrollo, funcionamiento e institucionalización de la Conciliación Extrajudicial a nivel nacional. Cabe destacar que la Conciliación Extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos, por el cual dos

personas o más pueden resolver sus diferencias, con la ayuda de un tercero denominado conciliador, de una manera rápida, económica y efectiva. A través del diálogo, el conciliador facilita la comunicación entre las partes, lo que permite superar las diferencias y arribar a acuerdos que satisfacen a todos. A través de los Centros de Conciliación Gratuito, se brinda el servicio a las personas que no cuentan con los recursos suficientes para acudir a un centro privado, promoviendo el acceso a la justicia de manera pronta y eficaz. Y se autoriza el funcionamiento de los Centros de Conciliación y de Formación y Capacitación de conciliadores, acredita y registra a los conciliadores extrajudiciales y capacitadores en Conciliación. Asimismo, supervisa y sanciona a los operadores de la Conciliación Extrajudicial.

En el caso de la Dirección de Servicios Multidisciplinarios, se encarga de brindar asistencia técnico- pericial a los defensores públicos y de dirigir el servicio de evaluación socioeconómica a los usuarios de los servicios que brinda la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.

Finalmente, las Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia son órganos desconcentrados de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia encargados de planificar, controlar, supervisar y dirigir las sedes que forman parte de su competencia territorial

3.2.7.3. Objetivo y competencia de la Defensa Pública

La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ) brinda y supervisa el servicio integral de Defensa Pública a través de la Asistencia Legal gratuita, en materia penal, de familia, civil y laboral, y defiende a personas que han sido víctimas de la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas.

De acuerdo al Art. 2 del Reglamento de la Ley 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, el Servicio de Defensa Pública tiene por objeto: "a) Asegurar el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca; y, b) Difundir el servicio de defensa pública a nivel nacional."

Cabe destacar que, de acuerdo con el Art. 3 del Reglamento, la Dirección General de Defensa Pública es el "órgano encargado de dirigir, gestionar y optimizar el Servicio de Defensa Pública en el ámbito nacional. Depende del Despacho Viceministerial del Ministerio de Justicia". Las funciones del Director General de Defensa Pública son las siguientes:

- Dirigir la ejecución del plan estratégico de la Dirección General de Defensa Pública, en el marco de las políticas del sector.
- Conducir en forma eficiente y dinámica el servicio legal gratuito que brinda la Defensa penal pública y los Consultorios Jurídicos Populares.
- Dirigir, controlar y supervisar el desempeño del personal que integra la Dirección General de Defensa Pública del Ministerio de Justicia.
- Proponer la celebración de convenios de cooperación institucional, técnica y académica, con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, necesarias para el fortalecimiento y optimización del servicio de defensa pública.
- Definir los estándares de calidad del servicio de defensa pública a nivel nacional.
- Organizar y participar en el proceso de selección de los defensores públicos.
- Proponer la celebración de convenios referentes a los defensores públicos adscritos a nivel nacional.
- Proponer el cronograma de viajes de supervisión y monitoreo anual.
- Promocionar los servicios legales gratuitos que brinda la Defensa penal pública y los Consultorios Jurídicos Populares.
- Disponer la creación de sedes al interior de las Direcciones Distritales.
- Proponer la creación de programas sociales que permitan asegurar el acceso a la administración de justicia de las poblaciones menos favorecidas del país.
- Elaborar informes periódicos de los avances de la gestión.
- Participar en la formulación presupuestaria anual del Ministerio de Justicia en la forma y plazo que se establezca.

- Aprobar los programas de capacitación conducentes para un desempeño más eficaz y eficiente de los defensores públicos.
- Resolver en segunda y última instancia administrativa el procedimiento sancionador disciplinario iniciado a los defensores públicos, pudiendo aplicar la sanción correspondiente.
- Desempeñar las demás funciones pertinentes en cumplimiento de los fines de la Institución.

3.2.7.4. Las Direcciones Distritales

La Dirección General de Defensa Pública cuenta con una dirección distrital en cada distrito judicial, cuyas funciones, organización y ámbito de competencia se regulan en el reglamento de la Ley. Según el Art. 10 del Reglamento, las Direcciones Distritales estarán a cargo de un Director Distrital quien ejerce la conducción de la Defensa Pública en el Distrito Judicial donde se encuentre asignado.

El ámbito de competencia territorial de las Direcciones Distritales de Defensa Pública se establece en función del que corresponde a los Distritos Judiciales del Poder Judicial. En dicho ámbito, se podrán constituir sedes de las Direcciones Distritales de Defensa Pública, según sean necesarias para el mejor desempeño del servicio. Estas sedes están a cargo de coordinadores distritales o defensores públicos responsables, según corresponda (Reglamento, Art. 11).

Las funciones y obligaciones de los Directores se establecen en el Art. 13 del Reglamento de la Ley. De acuerdo a su contenido, se han organizado considerando los siguientes tipos de funciones: funciones de planificación y dirección; funciones informativas; y funciones de interacción con el usuario. Se ha agrupado entre las funciones de planificación y dirección, las siguientes:

- 1) Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de la Dirección Distrital del Servicio de Defensa Pública.
- 2) Representar a la Dirección General del Servicio de Defensa Pública, ante las autoridades de los órganos jurisdiccionales de la

administración de justicia, informando a la Dirección General de Defensa Pública, al respecto.

- 3) Efectuar coordinaciones interinstitucionales con los operadores jurídicos vinculados al desarrollo de la actividad de prestación de servicios de defensa pública con el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Instituto Nacional Penitenciario y con los demás Directores Distritales, orientados a homogenizar y aplicar los lineamientos establecidos por la Dirección General.
- 4) Proponer a la Dirección General de Defensa Pública la ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los defensores públicos y demás servidores, así como cualquier modificación en ubicación y dotación de las mismas con la finalidad de optimizar el servicio.
- 5) Evaluar y aprobar el rol de turnos de los defensores públicos, previa conformidad del Director General de Defensa Pública.
- 6) Supervisar al personal que integra la Dirección Distrital de su jurisdicción, debiendo elevar los informes a la Dirección General de Defensa Pública, si hubieren irregularidades en el ejercicio de la función.
- 7) Visar los informes de labores y/o servicios de los Defensores Públicos de su jurisdicción, antes de ser remitidos a la Dirección General de Defensa Pública.

Entre las funciones de información, se agrupan las siguientes:

- 8) Elevar ante la Dirección General de Defensa Pública las solicitudes de suspensión de contrato con o sin contraprestación, debiendo adoptar las acciones necesarias que garanticen el normal desarrollo del servicio de defensa pública.
- 9) Supervisar el manejo del acervo documentario, así como el control de los bienes patrimoniales de los activos fijos asignados a las sedes distritales.
- 10) Realizar dentro del sexto mes de cada año, un informe del estado situacional de la Dirección a su cargo, elevándolo a la Dirección

General de Defensa Pública, dentro del tercer día hábil del mes siguiente, bajo responsabilidad.

- 11) Fijar criterios generales para la distribución de los casos ingresados por consulta, requerimiento, turno y visita a establecimientos penitenciarios correspondientes a la Dirección Distrital a su cargo. Excepcionalmente podrá asignar provisionalmente el caso a un defensor público de otra sede por razones de fuerza mayor o distancia geográfica, previa conformidad del Director Distrital de la sede receptora.
- 12) Informar y proponer a la Dirección General de Defensa Pública la renovación de los contratos administrativos de servicios del personal a su cargo.

Y entre las funciones de interacción con el usuario, se agrupan las siguientes:

- 13) Recibir las quejas o denuncias presentadas contra los defensores públicos o el personal administrativo a su cargo resolviendo en primera instancia el procedimiento sancionador iniciado a los defensores públicos.
- 14) Resolver dentro de las 48 horas de presentada la solicitud de cambio de defensor público, por los usuarios; mientras tanto dispondrá lo pertinente para garantizar el derecho de defensa, bajo responsabilidad.
- 15) Resolver dentro de las 24 horas las solicitudes de inhibición presentadas por los defensores públicos; mientras tanto dispondrá lo pertinente para garantizar el derecho de defensa del usuario, bajo responsabilidad.
- 16) Resolver dentro de las 72 horas las solicitudes de recusación presentadas contra los defensores públicos; mientras tanto dispondrá lo pertinente para garantizar el derecho de defensa del usuario, bajo responsabilidad.
- 17) Informar mensualmente a la Dirección General de Defensa Pública del servicio brindado por los defensores públicos adscritos.

18) Las que disponga la Dirección General de Defensa Pública.

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño

En función del tipo de conocimiento a conseguir, esta investigación a los estudios no experimentales. Estos estudios se caracterizan porque no se manipulan variables, sino que éstas se miden tal como se dan en la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Por otro lado, en función del alcance de la investigación el estudio corresponde al tipo correlacional. Y para la contrastación de hipótesis, el estudio sigue el diseño transaccional correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo - correlacional.

4.3. Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
CUADRO N° 01

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Capacitación	Nivel de calificación alcanzado por el trabajador por capacitación recibida, que se define en función de la orientación e intensidad de la capacitación, y el impacto de ésta en su desempeño.	orientación de capacitación	habilidades administrativas	Nominal	Cuestionario
			habilidades para la supervisión		
			habilidades técnicas/ actualización de conocimientos		
			habilidades para la comunicación		
			servicios y relaciones con los usuarios		
			desarrollo de funcionarios		
			nuevos métodos y procedimientos		
			habilidades burocráticas y de secretariado		
			desarrollo personal		
			habilidades básicas con computadoras		
			relaciones con los empleados		
		educación del usuario			
intensidad de	intensidad de acciones de capacitación				

		capacitación	direccionamiento de las acciones de capacitación	Intervalo	Cuestionario tipo Likert
		impacto de capacitación	adecuación de la persona a requisitos exigidos por el puesto	Intervalo	Cuestionario tipo Likert
			mejoría del espíritu de grupo y cooperación		
			aumento de la productividad		
			mejoría de la calidad		
			reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipamiento		
Cumplimiento de funciones instituciones	Nivel que los trabajadores perciben en torno al cumplimiento de las funciones instituciones especificadas por norma.	planificación y dirección	Planificación, dirección, coordinación, supervisión y control de actividades de la Dirección Distrital.	intervalo	Cuestionario tipo Likert
			Representación de la Dirección General del Servicio de Defensa Pública.		
			Coordinación interinstitucional con operadores jurídicos vinculados al desarrollo de la actividad de prestación de servicios de defensa pública.		
			Propuesta de ubicación de sedes y distribución de defensores públicos y otros servidores.		
			Evaluación y aprobación del rol de turnos de los defensores públicos.		
			Supervisión al personal que integra la Dirección Distrital.		
			Visado de informes de labores y/o servicios de los Defensores Públicos de su jurisdicción.		
		elevación de información	Elevación de solicitudes de suspensión de contrato con o sin contraprestación.	intervalo	Cuestionario tipo Likert
			Supervisión del manejo de acervo documentario y control de bienes patrimoniales de activos fijos de sedes distritales.		
			Realización de informe del estado situacional de la Dirección a su cargo.		

		<p>Fijación de criterios generales para la distribución de casos ingresados por consulta, requerimiento, turno y visita a establecimientos penitenciarios correspondientes a la Dirección Distrital.</p> <p>Información y propuesta de renovación de contratos administrativos de servicios del personal a su cargo.</p>		
	interacción con usuario	<p>Recepción de quejas o denuncias contra defensores públicos o personal administrativo a su cargo.</p> <p>En casos excepcionales, asignar provisionalmente el caso a un defensor público de otra sede.</p> <p>Resolución dentro de 48 horas de presentada la solicitud de cambio de defensor público, por los usuarios.</p> <p>Resolución dentro de 24 horas de solicitudes de inhibición presentadas por los defensores públicos;</p> <p>Resolución dentro de 72 horas de solicitudes de recusación presentadas contra los defensores públicos;</p> <p>Información a la Dirección General de Defensa Pública sobre el servicio brindado por los defensores públicos adscritos.</p>	intervalo	Cuestionario tipo Likert

4.4. Población y muestra

La población está constituida por 32 trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, de donde, N = 32

Como muestra se tomará el total de la población; es decir, n = 32

La muestra se distribuye de la siguiente manera:

	frecuencia	porcentaje
Ilo	15	46.9
Omate	1	3.1
Ichuña	1	3.1
Moquegua	15	46.9
total	32	100.0

Fuente: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Moquegua.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos se aplicarán un cuestionario con diferentes estrategias de recolección de datos, denominado *Cuestionario de Evaluación del Cumplimiento de Funciones Institucionales*, diseñado para fines del estudio.

4.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

4.6.1. Validez

Para establecer la validez de los instrumentos de recolección de datos se recurrirá al método de juicio de expertos, procedimiento empírico para validar un instrumento en función del contenido o dominio teórico de la variable.

4.6.2. Confiabilidad

En cuanto a confiabilidad, ésta se establecerá mediante el coeficiente alfa Cronbach, considerando como supuesto que un coeficiente de confiabilidad más cercano a la unidad (1) demuestra una mayor consistencia interna entre los ítems y, en consecuencia, mayor confiabilidad.

4.7. Métodos y técnicas de presentación y análisis de la información

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Se utilizarán el soporte informático SPSS 22, para el cálculo de técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial; y Excel, aplicación con recursos gráficos variados y funciones

específicas para el ordenamiento de datos. En cuanto a estadísticas, se utilizará:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual)

Estas tablas sirven para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

- Gráficos circulares o gráficos de barras

Sirven para visualizar los datos presentados en los cuadros. Se utilizarán gráficos simples, para comparar las frecuencias acumuladas de las respuestas a cada componente o sub escala de los instrumentos utilizados.

- Coeficiente de correlación de Pearson (R)

Para analizar la relación entre variables se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson (R o r). Este coeficiente reúne dos propiedades que identifican la naturaleza de la posible relación entre dos variables: su signo, que puede ser positivo o negativo; y su magnitud. El coeficiente de correlación varía de -1 a $+1$. El valor de $r = 1$ muestra una correlación lineal positiva perfecta entre dos variables X e Y. Por el contrario, un valor de $r = -1$ indica una correlación lineal negativa perfecta entre dos variables X e Y. Pero si el valor de r_s es igual a 0, las dos variables X e Y no están correlacionadas. (Lopes, 2000).

V. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
CUADRO N°02

ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
<i>Elaboración del marco teórico</i>						
Revisión de Bibliografía	XXXX	XX				
Fichado		XX	XXXX			
<i>Recolección de datos</i>				XXXX		
<i>Procesamiento de información</i>					XXXX	
<i>Redacción del Informe Final</i>						XXX
<i>Presentación</i>						X

5.2. Recursos humanos

Los recursos humanos asignados para la presente investigación del proyecto son los que se detallan a continuación:

- Investigador.
- Docente asesor proporcionado por la Escuela Profesional.
- Personal de apoyo.

5.3 Bienes

- Equipo de cómputo
- Libros, journals u otras fuentes de información.
- CD's
- Papel Bond A4
- Lapiceros
- Lápiz
- Borrador
- Tajador
- Computadora core i7
- Impresora
- Memoria USB

5.4 Servicios

- Internet
- Digitación
- Fotocopias
- Impresión
- Anillado
- Empastado
- Movilidad
- Refrigerios

5.5. Fuente de financiamiento y presupuesto

La financiación será asumida en su totalidad por el investigador.

PRESUPUESTO CUADRO N°03

RUBROS	Unidad / Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo parcial	Costo Total
1. Personal					
Investigador	Hora	140	25.00	4000.00	
Personal de apoyo	Hora	50	40.00	2300.00	6300.00
2. Bienes					
CD's	Unidad	15	1.00	15.00	
Papel Bond A4	Millar	4	30.00	120.00	
Lapiceros	Unidad	15	1.00	15.00	
Lápiz	Unidad	15	1.00	15.00	
Borrador	Unidad	10	1.00	10.00	
Tajador	Unidad	5	1.00	5.00	
Toner 42 A	Unidad	1	160.00	160.00	
USB 8 GB	Unidad	2	30.00	60.00	400.00
3. Servicios					
Internet	Hora	70	1.00	70.00	
Digitado	Hora	30	6.25	187.50	
Fotocopias	Unidad	200	0.10	20.00	
Impresión	Unidad	200	0.20	40.00	
Anillado	Unidad	12	3.00	36.00	

Empastado	Unidad	3	35.00	105.00	
Movilidad	Tarifa	100	3.00	300.00	
Refrigerio	Unidad	40	3.00	120.00	878.50
TOTAL S/.					7578.50

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M.A. (2012). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Billikopf, G. (2003). Capacitación del Personal. *Administración laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. Regents of the University of California.
- Bock, L. (2015). *La nueva fórmula del trabajo: revelaciones de Google que cambiarán su forma de vivir y liderar*. Buenos Aires: Conecta.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Defensoría General de la Nación. (2014). *Informe anual 2013*. Buenos Aires: Ministerio Público de la Defensa.
- Dirección General de Defensa Pública. (2014). *Encuesta a los usuarios de los servicios de defensa pública del ministerio de justicia y derechos humanos. Distritos Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- García, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, diciembre 2011. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011b/>
- Hellriegel, D. & Slocum, J.W. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, H.D. y Sanabria, H.R. (2011). *Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo para la maquinaria pesada de la Gobernación de Casanare*. Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Mantenimiento. Escuela de Ingeniería Mecánica, Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Santander, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw Hill / Interamericana.
- Jones, G. (2013). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Pearson.
- Kotter, J.P. (2007). *Al frente del cambio*. Barcelona: Ediciones Urano.
- Lussier, R.N. & Achua, C.F. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México: Cengage Learning Editores.
- Maraza, N.G. (2015). *Práctica de coaching y proyección empresarial en las micro y pequeñas empresas del distrito de Moquegua, 2013*. Tesis para optar el grado de magister en Administración. Escuela de Postgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

- Ministerio de la Defensa Pública. (2012). *Memoria anual Ministerio de la Defensa Pública 2012*. Asunción: Departamento de Comunicación, Ministerio de la Defensa Pública.
- OCDE. (2000). Aumentar la Confianza del Público: Medidas de Ética en los Países de la OCDE. *Notas de Políticas Públicas*, N°7. Obtenido en: <http://www.oecd.org/dataoecd/60/27/1899682.pdf>
- Pérez, G., Pineda, U. & Arango, M.D. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, mayo-agosto, 1-22.
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. & Morales, S.A. (2008). La capacitación en las organizaciones modernas. *Synthesis*, 48, Octubre-diciembre, 1-4. Facultad de Contaduría y Administración/Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Solf, A. (2007). La 'organización que aprende' y su aporte al proceso de cambio. *Persona*, 10, 29-47. Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Valdez, F. (2010). *Nivel de correspondencia entre la imagen corporativa y la imagen pública de Essalud en la región Moquegua*. Informe de Tesis para optar el grado de Magister. Escuela de Postgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : Capacitación y cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

GENERAL	PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
	¿Qué relación existe entre la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?	Determinar la relación que existe entre la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.	Existe relación entre la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.	Variable independiente: Capacitación Dimensiones: orientación de la capacitación intensidad de la capacitación impacto de la capacitación	Tipo de investigación: Investigación no experimental correlacional Diseño de investigación: Diseño transaccional correlacional
	¿Qué relación existe entre la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?	Determinar la relación que existe entre la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.	Existe relación entre la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.	Variable dependiente: Cumplimiento de funciones institucionales Dimensiones: planificación y dirección elevación de información interacción con usuario	Población: Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua N = 32 Muestra: igual a la población n = 32
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?	Determinar la relación que existe entre la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.	Existe relación entre la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.		Instrumento: Cuestionario de Evaluación del Cumplimiento de Funciones Institucionales
	¿Qué relación existe entre el impacto de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016?	Determinar la relación que existe entre el impacto de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.	Existe relación entre el impacto de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.		

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES

Estimado compañero de trabajo:

Este instrumento tiene como finalidad averiguar qué tanto nuestra Dirección Distrital ha avanzado en el cumplimiento de las funciones que le corresponden. Para ello, se pide que usted evalúe cada uno de los aspectos que se han considerado, según las instrucciones que se dan. Por favor, evalúe **TODOS** los ítems con objetividad. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

En la primera parte, llene los espacios en blanco con la información que se le pide. En la segunda y tercera partes, **marque** con un **ASPA (X)** la alternativa que usted considera describe mejor su evaluación de aspecto mencionado.

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN GENERAL

- 01 Género 1 masculino 2 femenino
- 02 Edad _____
- 03 Puesto o cargo _____
- 04 Profesión _____

SEGUNDA PARTE

En esta parte, se le presenta un listado de temas que comúnmente se abordan en diferentes eventos de capacitación.

A este listado se adjunta una primera columna (ítem 1), de una sola casilla, en donde usted debe marcar los temas que se han abordado en las capacitaciones recibidas en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua durante el último año. Marque **SÓLO** las que usted ha recibido.

En una segunda columna (ítem 2), se pide que usted califique la intensidad de la capacitación recibida. Para ello, marque con una X sólo la alternativa que refleja mejor su opinión sobre la intensidad de la capacitación recibida. Las alternativas de respuesta están representadas por los números 1 al 5, y significan lo siguiente:

1	nada intensa
2	poco intensa
3	no muy intensa
4	intensa
5	muy intensa

En la tercera columna (ítem 3), se pide que usted califique qué tanto la capacitación recibida se ajusta al cumplimiento de funciones institucionales. Para ello, marque con una X sólo la alternativa que refleja mejor su opinión al respecto. Las alternativas de respuesta están representadas por los números 1 al 5, y significan lo siguiente:

1	nada enfocada
2	poco enfocada
3	más o menos enfocada
4	enfocada
5	muy enfocada

1. Del siguiente listado, ¿cuáles de los siguientes temas se han abordado en las capacitaciones que usted ha recibido en esta Dirección durante el último año?	2. ¿Qué tan intensa fue la capacitación recibida?					3. ¿Qué tanto la capacitación recibida se ajusta al cumplimiento de funciones institucionales?					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 habilidades administrativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 habilidades para la supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 actualización de conocimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 habilidades para la comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 servicios y relaciones con los usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 desarrollo de funcionarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 nuevos métodos y procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 habilidades burocráticas y de secretariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 desarrollo personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 habilidades básicas con computadoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 relaciones con los empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 educación del usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A continuación, se pide que usted califique en qué medida las capacitaciones recibidas han mejorado los aspectos considerados en la relación siguiente (ítems 4 al 8). Para ello, marque con una X sólo la alternativa que refleja mejor su opinión al respecto. Las alternativas de respuesta están representadas por los números 1 al 5, y significan lo siguiente:

1	nada o casi nada
2	se ha mejorado muy poco
3	se ha mejorado
4	se ha mejorado bastante
5	se ha mejorado en forma extraordinaria

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. adecuación de la persona a requisitos exigidos por el puesto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. mejoría del espíritu de grupo y cooperación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. aumento de la productividad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. mejoría de la calidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. reducción de las acciones de mantenimiento de equipamiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

TERCERA PARTE

En esta parte, se pide que usted evalúe el cumplimiento de las funciones de nuestra institución, según su opinión. Para ello, marque con una X sólo la alternativa que refleja mejor su opinión al respecto. Las alternativas de respuesta están representadas por los números 1 al 5, y significan lo siguiente:

1	Nada o casi nada
2	Se ha cumplido muy poco
3	Cumplimiento parcial limitado
4	Cumplimiento parcial avanzado
5	Se está cumpliendo totalmente

En lo que va del presente año, en qué medida esta Dirección Distrital ha conseguido cumplir con las siguientes acciones:

	1	2	3	4	5
1 Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de la Dirección Distrital del Servicio de Defensa Pública.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Representar a la Dirección General del Servicio de Defensa Pública, ante las autoridades de los órganos jurisdiccionales de la administración de justicia, informando a la Dirección General de Defensa Pública, al respecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Efectuar coordinaciones interinstitucionales con los operadores jurídicos vinculados al desarrollo de la actividad de prestación de servicios de defensa pública con el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Instituto Nacional Penitenciario y con los demás Directores Distritales, orientados a homogenizar y aplicar los lineamientos establecidos por la Dirección General.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Proponer a la Dirección General de Defensa Pública la ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los defensores públicos y demás servidores, así como cualquier modificación en ubicación y dotación de las mismas con la finalidad de optimizar el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Evaluar y aprobar el rol de turnos de los defensores públicos, previa conformidad del Director General de Defensa Pública.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Supervisar al personal que integra la Dirección Distrital de su jurisdicción, y elevar los informes a la Dirección General de Defensa Pública, si hubiere irregularidades en el ejercicio de la función.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Recibir quejas o denuncias presentadas contra los defensores públicos o el personal administrativo a su cargo resolviendo en primera instancia el procedimiento sancionador iniciado a los defensores públicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Visar los informes de labores y/o servicios de los Defensores Públicos de su jurisdicción, antes de ser remitidos a la Dirección General de Defensa Pública.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Elevar ante la Dirección General de Defensa Pública las solicitudes de suspensión de contrato con o sin contraprestación, debiendo adoptar las acciones necesarias que garanticen el normal desarrollo del servicio de defensa pública.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Supervisar el manejo del acervo documentario, así como el control de los bienes patrimoniales de los activos fijos asignados a las sedes distritales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Realizar dentro del sexto mes de cada año, un informe del estado situacional de la Dirección a su cargo, elevándolo a la Dirección General de Defensa Pública, dentro del tercer día hábil del mes siguiente, bajo responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Fijar criterios generales para la distribución de los casos ingresados por consulta, requerimiento, turno y visita a establecimientos penitenciarios correspondientes a la Dirección Distrital a su cargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 En casos excepcionales, asignar provisionalmente el caso a un defensor público de otra sede por razones de fuerza mayor o distancia geográfica, previa conformidad del Director Distrital de la sede receptora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Informar y proponer a la Dirección General de Defensa Pública la renovación de los contratos administrativos de servicios del personal a su cargo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Resolver dentro de las 48 horas de presentada la solicitud de cambio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

de defensor público, por los usuarios;

- | | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 16 | Disponer lo necesario para garantizar el derecho de defensa del usuario, en los casos de solicitud de cambio de defensor público. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | Resolver dentro de las 24 horas las solicitudes de inhabilitación presentadas por los defensores públicos; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | Disponer lo necesario para garantizar el derecho de defensa del usuario, en los casos de solicitud de inhabilitación contra los defensores públicos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | Resolver dentro de las 72 horas las solicitudes de recusación presentadas contra los defensores públicos; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | Disponer lo necesario para garantizar el derecho de defensa del usuario, en los casos de solicitudes de recusación contra los defensores públicos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | Informar mensualmente a la Dirección General de Defensa Pública del servicio brindado por los defensores públicos adscritos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gracias por su cooperación, en aras de un mejor servicio.

ANEXO 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : _____
- 1.2. Grado académico : _____
- 1.3. Institución donde labora : _____
- 1.4. Título del estudio : _____
- 1.5. Instrumento a evaluar : _____
- 1.6. Autor del instrumento : _____

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Hasta 50 puntos : No válido → Reformular instrumento
- De 51 a 70 puntos : válido → Mejorar instrumento
- De 71 a 90 puntos : válido → Precisar indicadores
- De 91 a 100 puntos : válido → Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 3	Regular 4 – 5	Bueno 6 – 7	Muy bueno 8 – 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión					
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad					
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar los aspectos específicos de estudio					
7.	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema					
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
SUBTOTAL							

VALORACIÓN CUANTITATIVA : _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : _____

_____ de _____ de _____

 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI _____