

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACION



TESIS

**DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LEGAL
PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL
PERSONAL AUXILIAR - ADMINISTRATIVO EN LA DEFENSA
PÚBLICA DE MALA CAÑETE**

PRESENTADO POR:

BACH. JIMY NEPONOCEMO ENCISO JARA

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por haberme iluminado a lo largo del camino emprendido, para lograr culminar mi formación profesional con éxito y gran satisfacción.

De igual manera a mi adorada madre Vicenta, quien con gran amor me formo como un hombre de bien con valores, gozando de sus sabios consejos, constituyéndose en la fuente más rica de inspiración y fortaleza espiritual, lo que coadyuvó a sostenerme frente a los obstáculos encontrados en los estudios realizados los que fueron transformados en las piedras angulares que sostendrán los pilares de mi desarrollo en el ejercicio de mi profesión al servicio de la sociedad, en forma imperecedera.

Es oportuno dedicar este trabajo a mis tíos y tías por ser ejemplos de profesionales, que supieron guiarme con sus sabios consejos, reconociendo en ellos el valioso apoyo que me brindaron en forma muy especial en los momentos más difíciles hasta hoy vividos.

A mis maestra Dra. Jackeline Huamán por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Gracias por nuestro bendito Dios Creador.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a mis padres que con gran esfuerzo me brindaron su incondicional apoyo moral y material que facilitaron la culminación de mi carrera profesional.

Al más grande y único amigo, que me acompaña desde mis primeras horas de vida hasta la actualidad y que jamás me abandono aun en los momentos más amargos y tristes, muy especialmente durante mi formación profesional, recibiendo en todo momento sus bendiciones, ese gran amigo es mi DIOS Padre, Hijo y Espíritu Santo eterno e omnipotente.

De modo muy especial, a la **Defensa Pública de Mala – Cañete y sus funcionarios**, por facilitarme los conocimientos e información privilegiada, que fortalecieron mi trabajo de investigación de aplicación en el mejoramiento de las competencias personales de sus trabajadores.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración el informe final de tesis titulado: **DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LEGAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL AUXILIAR - ADMINISTRATIVO EN LA DEFENSA PÚBLICA DE MALA CAÑETE**, con el propósito de obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración**.

ENCISO JARA JIMY NEPONOCEMO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Desarrollo de un programa de capacitación legal para el fortalecimiento de las competencias del personal Auxiliar - Administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete tiene la finalidad de aportar los elementos necesarios para el mejoramiento y fortalecimiento sostenido de las competencias del personal administrativo de la Defensa pública de Mala –Cañete. Para dicho fin se ha empleado un marco metodológico que se enmarca en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo y de diseño no experimental. Como técnica de recolección de datos se eligió la encuesta, para lo cual se diseñó un instrumento cuestionario que se estructuró con 18 preguntas en escala de Likert que se les aplicó a la muestra para que estos nos provean de información respecto al comportamiento de las variables del estudio desarrollo de un programa de capacitación legal y competencias Administrativas del personal auxiliar administrativo de la Defensa Pública de Mala-Cañete.

La población estuvo constituida por 369 cliente externo y se determinó la muestra de manera probabilística que aplicando la fórmula se obtuvo un resultado de 188 personas.

Para la presentación de los resultados se elaboró tablas de frecuencia y gráficos que muestra los resultados obtenidos de cada ítem y para la contrastación de las hipótesis se aplicó la técnica estadística de correlación de Pearson, donde se concluyó que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó que el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa pública de Mala Cañete.

Palabras claves: Plan de capacitación legal, competencias administrativas, clasificación de documentos legales, asignación de las diligencias, sistema integrado de justicia.

ÍNDICE GENERAL

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen.....	v
Índice	vi
Capítulo I.- Planteamiento del problema.....	01
1.1 Situación problemática.....	01
1.2 Problema de investigación.....	02
1.2.1. Problema general	02
1.2.2. Problemas específicos	02
1.3 Justificación.....	02
1.4 Objetivos.....	03
1.4.1. Objetivo general	03
1.4.2. Objetivos específicos	03
Capítulo II.- Marco teórico.....	04
2.1 Antecedentes de Investigación.....	04
2.2 Bases Teóricas.....	25
2.2.1. Sustento teórico de la variable Programa de capacitación legal	25
2.2.1.1. Importancia de un programa de capacitación en una organización	26
2.2.1.2. Situación Actual de la capacitación en las organizaciones.....	29
2.2.1.3. Efectividad del aprendizaje organizacional	31
2.2.2. Sustento teórico de la variable Competencia laboral.....	31
2.2.2.1. Importancia del desarrollo de las competencias laborales en los trabajadores	33

2.2.2.2. Situación actual de las competencias laborales.....	34
2.3 Glosario de Términos.....	35
Capítulo III.- Hipótesis y variables.....	38
3.1 Hipótesis General.....	38
3.2 Hipótesis Específica.....	38
3.3 Identificación de Variable.....	38
3.4 Operacionalización de Variables.....	39
Capítulo IV.- Metodología.....	41
4.1 Tipos de investigación.....	41
4.2 Diseño de investigación.....	41
4.3 Población de estudio.....	41
4.4 Tamaño de muestra.....	41
4.5 Selección de muestra.....	41
4.6 Diseño (s) a utilizar en el estudio.....	43
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	43
4.8 Procesamiento de datos.....	43
4.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.10 Análisis e interpretación de la información.....	44
Capítulo V.- Presentación y análisis de los resultados.....	45
5.1 Presentación de resultados.....	45
5.2 Contrastación de hipótesis.....	63
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	69
Anexos	70
Matriz de consistencia.....	71
Instrumento (cuestionario).....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 De Operación de variables e indicadores.....	39
Tabla 2 ¿Considera estar de acuerdo que los programas de capacitación contribuyen al desarrollo de habilidades jurídicas administrativas en el personal auxiliar de la Defensa Pública?.....	45
Tabla 3 ¿Está usted de acuerdo que en la Defensa pública se adecuaron los programas de capacitación a las necesidades del personal administrativo?.....	46
Tabla 4 ¿Los programas de capacitación permitieron incrementar sus conocimientos a fin de tomar decisiones asertivas en la resolución de sus problemas laborales que se le presenten?	47
Tabla 5 ¿Está de acuerdo que en la Defensa pública fomentan el desarrollo del programa de capacitación con el fin de fortalecer las habilidades del personal para el control y custodia de documentación legal?.....	48
Tabla 6 ¿El personal administrativo con el programa de capacitación busca incrementar los esfuerzos para mejorar las habilidades para el control y custodia de documentación legal, mediante la utilización de herramientas, técnicas tales como el control estadístico de la calidad y la participación de programas de mejoramiento continuo?.....	49
Tabla 7 ¿Considera usted, que el programa de capacitación desarrollara habilidades del control y custodia de la documentación legal?.....	50
Tabla 8 ¿Está usted de acuerdo que el desarrollo del programa de capacitación legal proporciona el conocimiento para efectivizar la gestión documentaria que tramitan los usuarios externos, contribuyendo a una mejor gestión administrativa?.....	51
Tabla 9 ¿El desarrollo de los programas de capacitación legal fortalecerá la celeridad y eficiencia del proceso de tramitación de expedientes y documentos?.....	52
Tabla 10 ¿Considera que al desarrollar un programa de capacitación legal se fortalece los conocimientos y habilidades para poner en práctica las normas y procedimientos de la tramitación de expedientes?.....	53
Tabla 11 ¿Está de acuerdo que en la Defensa pública se han implementado políticas institucionales a fin de desarrollar la competencia administrativa del	

personal?.....	54
Tabla 12 ¿En la Defensa Pública se ejecutan los programas de capacitación que contribuyen a la efectividad de los criterios para aplicación del reglamento de organización y funciones del Ministerio de Justicia?.....	55
Tabla 13 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus habilidades para el dominio del sistema integrado de justicia?.....	56
Tabla 14 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos a fin de agilizar de manera eficiente las consultas de expediente judiciales?.....	57
Tabla 15 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de efectivizar el registro en documentación legal?.....	58
Tabla 16 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de optimizar el nivel de clasificación de documentos según el proceso legal?.....	59
Tabla 17 ¿La ejecución de los programas de capacitación le permite incrementar sus conocimientos y habilidades para el empleo adecuado de los recursos y medios tecnológicos para la redacción de documentos administrativos legales?.....	60
Tabla 18 ¿El personal auxiliar se encuentra fortalecido con la competencia administrativa al obtener conocimientos de los rasgos del derecho procesal penal y civil para desarrollar sus funciones?.....	61
Tabla 19 ¿La ejecución de programas de capacitación legal permitirá incrementar la eficiencia en la asignación de diligencias de los abogados en la Defensa pública de Mala – Cañete?.....	62
Tabla 20 Contrastación de hipótesis general.- El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete.....	63
Tabla 21 Contrastación de hipótesis 1 El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de	

Mala Cañete.....	64
Tabla 22 Contrastación de hipótesis N° 2.- El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.....	65
Tabla 23 Contrastación de hipótesis 3.- El desarrollo de un programa de capacitación legal relaciona positivamente con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.....	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera estar de acuerdo que los programas de capacitación contribuyen al desarrollo de habilidades jurídicas administrativas en el personal auxiliar de la Defensa Pública?.....	45
Figura 2 ¿Está usted de acuerdo que en la Defensa pública se adecuaron los programas de capacitación a las necesidades del personal administrativo?.....	46
Figura 3 ¿Los programas de capacitación permitieron incrementar sus conocimientos a fin de tomar decisiones asertivas en la resolución de sus problemas laborales que se le presenten?.....	47
Figura 4 ¿Está de acuerdo que en la Defensa pública fomentan el desarrollo del programa de capacitación con el fin de fortalecer las habilidades del personal para el control y custodia de documentación legal?.....	48
Figura 5 ¿El personal administrativo con el programa de capacitación busca incrementar los esfuerzos para mejorar habilidades para el control y custodia de documentación legal, mediante la utilización de herramientas, técnicas tales como el control estadístico de la calidad y la participación de programas de mejoramiento continuo?.....	49
Figura 6 ¿Considera usted, que el programa de capacitación desarrollara habilidades del control y custodia de la documentación legal?.....	50
Figura 7 ¿Está usted de acuerdo que el desarrollo del programa de capacitación legal proporciona el conocimiento para efectivizar la gestión documentaria que tramitan los usuarios externos, contribuyendo a una mejor gestión administrativa?.....	51

Figura 8 ¿El desarrollo de los programas de capacitación legal fortalecerá la celeridad y eficiencia del proceso de tramitación de expedientes y documentos?.....	52
Figura 9 ¿Considera que al desarrollar un programa de capacitación legal se fortalece los conocimientos y habilidades para poner en práctica las normas y procedimientos de la tramitación de expedientes?.....	53
Figura 10 ¿Está de acuerdo que en la Defensa pública se han implementado políticas institucionales a fin de desarrollar la competencia administrativa del personal?.....	54
Figura 11 ¿En la Defensa Pública se ejecutan los programas de capacitación que contribuyen a la efectividad de los criterios para aplicación del reglamento de organización y funciones del ministerio de justicia?.....	55
Figura 12 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus habilidades para el dominio del sistema integral de justicia?..	56
Figura 13 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos a fin de agilizar de manera eficiente las consultas de expediente judiciales?.....	57
Figura 14 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de efectivizar el registro en documentación legal?.....	58
Figura 15 ¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de optimizar el nivel de clasificación de documentos según el proceso legal?.....	59
Figura 16 ¿La ejecución de los programas de capacitación le permite incrementar sus conocimientos y habilidades para el empleo adecuado de los recursos y medios tecnológicos para la redacción de documentos administrativos legales?.....	60
Figura 17 ¿El personal auxiliar se encuentra fortalecido con la competencia administrativa al obtener conocimientos de los rasgos del derecho procesal penal y civil para desarrollar sus funciones?.....	61
Figura N° 18 ¿La ejecución de programas de capacitación legal permitirá incrementar la eficiencia en la asignación de diligencias de los abogados en la Defensa pública de mala – cañete?.....	62

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En los dos últimos años la Defensa Pública de Mala Cañete ha experimentado un crecimiento de usuarios que hacen uso de la defensa gratuita del Estado, generando también el incremento del registro de documentos legales y las diligencias de los defensores públicos.

Según los reportes estadísticos anual del 2015, se ha llegado a atender la cantidad de 4428 usuarios resultando un 50% más a diferencia del año 2014.

Debido a la creciente demanda de la asistencia legal de los usuarios en el área penal y civil se ha venido suscitando algunas limitaciones del personal auxiliar administrativo respecto al dominio sobre la clasificación de documentos según el proceso legal, ya que ellos no cuentan con especialización sobre el manejo del sistema integrado de justicia, generando desorden del sistema de archivos en la Defensa, los mismos que se traducen en pérdidas y/o confusión de información de los expedientes de los usuarios, esto debido a que el personal solo tiene formación administrativo y no sobre aspectos generales respecto los procesos legales.

Asimismo, se evidencia limitaciones en el personal respecto a la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial, generando una desmotivación en el personal.

Todo lo mencionado se debe a que la Dirección de la Defensa Pública de Cañete no aplica estrategias de desarrollo profesional dirigido al personal auxiliar-administrativo, tampoco dentro de su plan de actividades no contempla el desarrollo de programas de capacitación legal que permita el desarrollo de competencias y capacidades jurídicas administrativas, de control y custodia de documentación legal, así como tramitación de expedientes como sustento básico para el buen ejercicio de este personal.

1.2 Problemas de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa pública de Mala Cañete?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete?
- ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la asignación de las diligencias de los Abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete?
- ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete?

1.3 Justificación

Este trabajo de investigación se justifica en el análisis de esta problemática que se viene observando en la clasificación de los documentos según el proceso legal, los cruces de horarios en la designación de diligencias, así como las limitaciones en el dominio del sistema integrado de justicia de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Para ello se tuvo como fundamento las teorías científicas referentes a las variables Programa de Capacitación Legal y el fortalecimiento de las competencias del personal, hecho que permitió proponer alternativas de solución a fin de tener como resultado el buen desempeño del personal Auxiliar Administrativo, hecho que redundará en la satisfacción de los usuarios internos y externos, desempeño de las funciones legales de los abogados de Oficio de la Defensa Pública de Mala Cañete.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar si el desarrollo del programa de capacitación legal se relaciona con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar si el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en el personal auxiliar administrativo de la Defensa Pública de Mala Cañete.
- Determinar si el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la asignación de las diligencias de los Abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.
- Determinar si el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en el personal auxiliar administrativo de la Defensa pública de Mala Cañete.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Bedoya (2003) Tesis sobre la nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas, responde a las diferencias del enfoque y énfasis que nos recordaron que estamos observando un proceso altamente dinámico. Es bastante claro y existente el acuerdo que la misión de los Recursos Humanos (RRHH) está cambiando. Sin embargo, aunque el destino puede ser conocido, existen diferentes caminos que nos llevan al objetivo. Cada empresa deberá empezar a elaborar su propio mapa, su propio escenario, dicho que la función de los Recursos Humanos y el proceso de evaluación de desempeño, constituye un gran desafío en los escenarios modernos y son insoslayables para y en una empresa competitiva. Se requiere pues de una nueva misión y nuevas funciones. El claro dominio del incremento de la presión competitiva y satisfacción del cliente, los factores clave del entorno han determinado que los objetivos críticos de RRHH serán la alta productividad; la claridad, la vinculación de los RRHH la satisfacción del cliente y a la estrategia global de la empresa. Es decir competencia y desempeño, las nuevas declaraciones de misión deberán centrarse alrededor de ideas de desempeño, tales como: la creación de una responsabilidad conjunta para el desempeño y la productividad del empleado; el desarrollo del pleno potencial de la gente; mejora del negocio; el servir las necesidades del cliente; la construcción de una ventaja competitiva a través de una fuerza de trabajo de calidad; y el desarrollo de capital intelectual. Todo esto refleja la orientación empresarial y la función estratégica que tienen los profesionales de RRHH. Lo que exige la necesidad de conocimiento y habilidades previstos y que ahora determinan el nuevo perfil ejecutivo o especialista en RRHH.

-Habilidad para influir/educar a los jefes de línea en asuntos de RRHH.

- Tener un amplio dominio de programas de cómputo aplicables en el área.
- Capacidad para anticipar los cambios internos y externos.
- Exhibir la habilidad de liderazgo en su función; y
- Desarrollar el pensamiento conceptual y estratégico.

En consecuencia y por lo expuesto las nuevas declaraciones de la misión de desempeño de RRHH y de sus procesos de gestión de evaluación de desempeño enfatizan:

- La necesidad de desarrollar una planificación de desempeño y un sistema de evaluación eficaces.
- Concentrarse en el papel del gerente de recursos humanos en los planes estratégicos de la Empresa
- Relacionar las estrategias de compensación y la gestión del desempeño.

La transformación final que tiene un impacto sobre las cuestiones empresariales relacionadas con la gente es el surgimiento de una economía de información. Hoy, el capital intelectual es una preocupación tan importante para los negocios como lo ha sido el capital financiero. El capital intelectual y trabajo de conocimiento está alterando la producción y entrega de bienes y servicios.

Aguilar y Flores (2005) Tesis sobre El diseño de un plan de desarrollo de personal que permita fomentar el compromiso por parte de los empleados hacia el logro de los objetivos del Club Campestre Alpha 2 en México: tuvo el objetivo de diseñar un plan de desarrollo de personal que permita fomentar el compromiso por parte de los empleados hacia el logro de los objetivos del Club Alpha 2 en la que se tendrá que indagar las posibles causas del comportamiento percibido, identificar los beneficios que un Plan de desarrollo de personal puede aportar al Club Alpha 2, identificar con los directivos del Club Alpha 2, las ideas rectoras que sirven como guía a las estrategias y proyectos de la misma, identificar en el comportamiento actual de la organización, situaciones y elementos

culturales que facilitan o limitan el compromiso de los empleados y los objetivos de la empresa, diseñar una Propuesta General que ayude a encontrar posibles soluciones, siendo el Club Alpha 2 un centro de creación deportivo con muchos años de existencia y de alto reconocimiento en la ciudad de Puebla, con la intención de cumplir con su compromiso de ocuparse permanentemente en la búsqueda de forma de prestar servicios que mantengan satisfechos a sus afiliados, en el último año ha renovado sus instalaciones así como su administración para lo cual se realizará una investigación entre los empleados del Club Alpha 2 para recabar la información que ayude a identificar los síntomas del problema, se presentará los procedimientos necesarios para llevar a cabo la investigación, se especifican las técnicas utilizadas para la recopilación de información, y se explica la forma en la que la información obtenida fue procesada para el desarrollo de este trabajo, se pondrá un plan de desarrollo de personal que pueda ayudar a generar una relación de compromiso entre los empleados y la organización del Club Alpha 2 para llegar a resultados que nos permitan suponer la necesidad de implementar un plan de desarrollo de personal ya que las variables de menor presencia son precisamente las que corresponden a la administración de personal; como la comunicación, evaluación de desempeño, planes de incentivos y premios, así como a la formación. Estas variables nos dicen que la mayor influencia para generar el cambio está en el liderazgo con un 26%, seguido del 21% que corresponde a la variable de dirección, que básicamente evalúa la forma de tomar decisiones, el 17% en la variable competencia indica que tanto las habilidades y conocimientos influyen en el cambio, esta capacidad de cambiar por medio de sistemas y procesos laborales es del 14% siendo congruente con los resultados obtenidos en las consecuencias. La cultura representa el 12%, que corresponde a los resultados encontrados.

Mejía (2012). Tesis: Evaluación de desempeño con enfoque en las competencias laborales, fue realizada en una empresa call center de la ciudad de Quetzaltenango, el estudio fue realizado con agentes de

servicio telefónico. El objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborables en agentes de servicio telefónico, en el proceso de investigación se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente actualizarse con conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere.

Los instrumentos realizados fueron la evaluación del desempeño por competencias laborales y una encuesta que permitió recabar la percepción de los agentes a cerca de la evaluación que se les realizó. El estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio.

Farías, Villalba. (1999) Tesis: Determinación de los perfiles de competencias y roles en el profesional de recursos humanos se resalta la importancia de la búsqueda de nuevas estrategias organizacionales para conseguir ventas competitivas en el mercado global. Una empresa que busca la excelencia, debe contar con gente que está en el ámbito de sus requerimientos y necesidades, es decir con un personal capaz de asumir roles y desarrollar competencias ajustadas a la estrategia de la organización.

Partiendo que en ésta investigación, se entiende por competencias, según el Dr. Joseph S. Johnson, como “una característica personal que contribuye al desempeño sobresaliente en un trabajo (cargo/rol) particular en un contexto organizacional específico”; y por roles al “grupo de

actividades que se pueden asociar a una persona”, según la Society for Human Resources. El presente trabajo de investigación, se plantea como propósito fundamental determinar cuáles son los perfiles de las Competencias y Roles del profesional de Recursos Humanos en Venezuela.

El estudio sigue la línea de investigación del trabajo realizado por la Profesora Ana María Zampella (Coordinadora del Post – Grado de Recursos Humanos celebrado en Caracas en 1998, enfocándose específicamente, en ahondar un poco más acerca de las competencias y roles en Venezuela siguiendo un tipo de investigación transeccional descriptiva.

La muestra de la presente investigación, la cual es no probabilística de sujetos – tipos, se constituye por 45 gerentes venezolanos de Recursos Humanos pertenecientes a diferentes sectores económicos distribuidos ente las empresas de origen nacional y transnacional, que asistieron al Congreso Mundial de Gerencia de Recursos Humanos mencionado anteriormente.

A los individuos que conformaron la muestra, se les administró el instrumento utilizado en este estudio a través de e-mail, vía fax y personalmente, buscando recoger opiniones calificadas con respecto a las variables de interés. Con los datos recolectados se realizó un análisis cualitativo – estadístico de la información, basándonos en las distribuciones de frecuencias, buscando así dar un guía básico que sirva de insumo al gerente de recursos humanos venezolano en la tarea de evaluar las tendencias actuales para, en consecuencia, establecer estrategias de avanzada consistentes y coherentes para el escenario actual y futuro.

La investigación se concentró en la identificación de los perfiles de las competencias ideales requeridas por el profesional de recursos humanos y en determinar cuál es su nivel de presencia actual, para luego establecer una comparación entre ellas. Así mismo, en este trabajo se

quiso identificar los roles actuales y su tendencia hacia el futuro, e igualmente se establecieron comparaciones pertinentes.

Al finalizar la presente investigación se pudo constatar que, en la mayoría de los casos, el análisis reveló similitudes importantes las cuales se mencionan en las conclusiones.

Gonzales, Navarro. (1998): Tesis: Determinación de perfiles de competencias técnicas para cargos gerenciales de una empresa de servicios tuvo como objetivo principal determinar el grado de correspondencia entre el perfil de competencias Técnicas ideal y el Perfil de Competencias Técnicas Real de los cargos gerenciales que conforman el área de recursos Humanos de C.N.A. de Seguros La Previsora, casa matriz, en el área metropolitana de Caracas.

La muestra, como se señaló anteriormente, está constituida por los cargos gerenciales, a saber, Gerente y Subgerentes o Especialistas del área de recursos humanos, sumando en total de seis (6) cargos, esto, con el objeto de obtener una visión global del proceso de recursos humanos, así como también, diseñar los perfiles para los cargos considerados claves por la alta gerencia de la organización.

Para lograr el objetivo planeado, se utilizó el tipo de investigación descriptiva con un diseño metodológico de campo no experimental transeccional o transversal, debido a que se describieron un conjunto de conocimientos y habilidades (competencias técnicas) que exigen los cargos gerenciales del área de recursos humanos, partiendo de datos originales o primarios, recolectados en la realidad.

Inicialmente se procedió a la determinación del perfil ideal de competencias técnicas de cargos ya mencionados, utilizando para tal fin la herramienta conocida como panel de expertos, que se aplicó en una segunda instancia como panel de validación con la finalidad de corroborar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en el primer grupo de paneles. Luego se determinó el perfil real de los ocupantes de los cargos objetos de estudio, a través de un instrumento denominado diagnóstico de

competencias basado en los resultados.

Broggi (2010): Tesis sobre La aplicación de metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en la etapa de maduración. Tuvo como objetivo principal de esta investigación fue determinar la utilización del tablero de comando orientado al análisis de los Recursos Humanos indica que la empresa desea que sus empleados se conviertan en su activo más importante. Utilizar una metodología que permita mejorar la administración de los Recursos Humanos, identificando todos los subsistemas que posee el área de RRHH, ayudará a definir indicadores cuantificables y reportes complementarios que tengan un enfoque cuantitativo.

De esta manera, se identifican los efectos directos e indirectos que causan los subsistemas entre sí, y se planifican objetivos que integran todas las herramientas que posee el área, alineándolos con los objetivos generales de la empresa.

Los Recursos Humanos son un activo fundamental en las empresas en etapa de maduración, ya que contribuyen con las mejoras de procesos e innovaciones que ocasionan que la empresa continúe siendo competitiva. En caso de no intentar el perfeccionamiento de sus recursos, será cuestión de tiempo para que la empresa ingrese en la fase de declive.

Actualmente, los avances tecnológicos son utilizados en todas las empresas, los activos productivos así como las materias primas son accesibles a todas por igual, la diferencia principal la establece la gente, que es lo único que no debe ser canjeable.

Ayala, Castillo, Hernández (2011) Tesis: Perfil del profesional en administración de empresas en el área de Recursos Humanos de la Universidad de El Salvador, fué elaborada con el objetivo de demostrar que dentro del plan estratégico de desarrollo de la Facultad de Ciencias Económicas, período 2017- 2011 se encuentra definida en área académica con cinco ejes de trabajo: 1) Desarrollo curricular; 2) Presencia

en la vida nacional; 3) Desarrollo de la carrera docente; 4) investigación y 5) Servicios estudiantiles. Siendo uno de los objetivos específicos el de Promover un proceso de desarrollo curricular que permita elevar la calidad de la formación brindada por la Facultad.

Por tanto en la Escuela de Administración de Empresas se planteó un conjunto de acciones para mejorar la oferta académica en la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, entre las cuales estaba desarrollar estudios de graduados que sirvieran de insumos para el proceso y diseño curricular. Por tal razón se decidió brindar apoyo al desarrollar la propuesta del Perfil Profesional en Administración de Empresas en el área de Recursos Humanos.

El objetivo principal de la investigación es el Diseño del perfil Profesional en Administración de Empresas en el área de Recursos Humanos de la Universidad de El Salvador que permita tomar medidas pertinentes para mejorar la formación de los futuros profesionales.

El tipo de investigación realizado fue de carácter descriptivo, la cual fue sustentada con la opinión de las fuentes primarias relacionadas en el área de Recursos Humanos (Profesionales, especialistas, expertos, sector empresarial tanto de carácter público y privado, docente y otras universidades) las cuales fueron primordiales para esta investigación.

Entre las principales conclusiones del trabajo podemos mencionar que las cátedras de Administración de Personal I,II y III contienen gran parte de los conocimientos en el área de Recursos Humanos, pero la falta de prácticas reales en estas desfavorecen en la formación académica de los/las estudiantes, ya que estos no se sienten capaces de desempeñarse en esta área; por esta razón se recomienda la realización de pasantías y estudio de casos reales que contribuyan a la formación de los profesionales. Asimismo se hace mención temáticas más sobresalientes en las cátedras de personal con el fin de mejorar y actualizar a los/las estudiantes en esta área.

Dentro de las principales recomendaciones están: El diseño del perfil que debe poseer el estudiante que ingresa a la cátedra de personal, el diseño del perfil del personal en Administración de Empresas en el área de Recursos Humanos, el diseño del docente que orientará la formación de los futuros profesionales y las temáticas fundamentales que debe conocer el profesional en esta área.

Marquina (2009) Tesis, La influencia de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra de los consumidores Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Grados el presente trabajo de investigación se realizó ya que la última década, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha venido ganando relevancia a nivel global. Muchas encuestas desarrolladas a nivel internacional sugieren la existencia de una relación positiva entre las acciones de responsabilidad social de las empresas y las actitudes favorables que éstas generan entre sus consumidores (Bhattacharya & Sen, 2004). Asimismo, un grupo creciente de académicos sugiere la existencia de una influencia positiva de la RSE en las intenciones de compra de los consumidores y en las evaluaciones que éstos hacen de las empresas (Brown & Dacin, 1997; Creyer & Ross, 1997; Ellen, Webb, & Mohr, 2006), especialmente, en lo referido al valor de marca, a la selección de productos y a las intenciones de recomendar su uso a terceros.

Sin embargo, por otro lado, otras investigaciones demuestran que la relación entre la RSE y la relación de los consumidores no es siempre directa y evidente, lo que señala la existencia de factores que pueden condicionar los efectos finales sobre la decisión de compra (Carrigan & Attalla, 2001; Ellen, Mohr, & Webb, 2000; Maignan & Ferrell, 2004; Mohr, Webb, & Harris, 2001).

El propósito de esta investigación fue evaluar la influencia que la RSE tiene en el comportamiento de compra de los consumidores peruanos, a nivel del departamento de Lima, con la intención de influir y orientar hacia un comportamiento cada vez más responsable del sector

empresarial. Si bien la responsabilidad social es tarea de todos, el sector empresarial, debido al nivel de influencia que tiene, juega un rol protagónico en la búsqueda de un mundo cada vez más sostenible (European Foundation for Management Development (EFMD), 2005. Para alcanzar el objetivo trazado, se desarrolló un estudio cuantitativo bajo la metodología de los Modelos de Elección Discreta (Louviere, Hensher, & Swait, 2004; Train, 2003).

Bullón (2010) Tesis: Ventaja competitiva de las capacidades operacionales y dinámicas de la tecnología de la información: caso de Lima, Perú de la Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Graduados.

Basado en los resultados contradictorios de los retornos de las inversiones en tecnología de la información (TI), se hace necesario ahondar en cuál es el rol que debe tener la tecnología de la información con relación a la ventaja competitiva. En este estudio, la TI fue conceptualizada como una capacidad y se diferenció entre la capacidad operacional de la TI orientada hacia las actividades rutinarias del negocio y la capacidad dinámica de la TI orientada a gestionar el cambio. Los resultados de esta investigación evidenciaron una interrelación entre estas dos capacidades. Empíricamente se demostró que la capacidad dinámica de la TI juega un papel mediador entre la capacidad operacional de la TI y la ventaja competitiva, que la capacidad operacional de la TI no tiene una relación directa con la ventaja competitiva y que los constructos que representan estas capacidades son constructos de segundo-orden. El diseño de la investigación fue seccional, usando modelos de ecuaciones estructurales (SEM) y el análisis empírico tomó como población los sectores financieros, industriales y de servicio de Lima, Perú.

López (2009) Tesis, Empoderamiento, capital social e innovación para el desarrollo: Estudio en comunidades rurales de la selva del Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Graduados, este presente trabajo de investigación se sustenta por la capacidad de las comunidades rurales para integrar las políticas que buscan disminuir la pobreza puede

mejorarse como resultado de la acción de percepción entre empoderamiento e intención de innovación en individuos de comunidades rurales y cómo se modifica esta relación de acuerdo con el capital social. Utilizando teorías sociales y adaptando instrumentos de gerencia al contexto rural se busca mejorar la efectividad de programas de desarrollo.

Como variable de intervención en el estudio, se utilizó la promoción de la salud, dado que la salud requiere de acción individual y colectiva, y porque su logro incrementa la capacidad de aprendizaje de los individuos y las organizaciones comunitarias. Para el estudio, se encuestaron a 524 personas de 131 comunidades rurales de los departamentos de San Martín y de Ucayali en la selva Amazónica del Perú, y se halló una correlación positiva entre empoderamiento e intención de innovación, así como que esta correlación es mayor a mayor capital social. En el análisis por comunidad, el estudio no halló diferencia de capital social entre comunidades que tuvieron este énfasis en promoción de salud por 2 a 4 años, comparadas con la que no tuvieron este énfasis; lo que sugeriría la necesidad de mayor duración de las intervenciones y su articulación con redes y programas del nivel regional y nacional.

Avolio (2008) Tesis, Un estudio exploratorio del perfil de las mujeres empresariales en el Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Esta presente investigación identifica el perfil de las mujeres empresariales en el Perú mediante la exploración cuantitativa de sus características demográficas; sus antecedentes educativos, laborales y familiares; sus habilidades administrativas; la naturaleza de sus empresas; los factores que las han estimulados convertirse en empresarias; y los obstáculos para el desarrollo de sus empresas. El estudio utiliza el paradigma cualitativo basado en estudios de caso de veinticuatro mujeres empresariales en el Perú.

Los resultados muestran que las mujeres empresariales no parecen constituir un grupo homogéneo con características únicas, sino que pueden ser agrupadas sobre la base de sus experiencias comunes según

las fases de su ciclo de vida en que optan por la actividad empresarial y según factores que las han estimulado a convertirse en empresarias. La investigación identificó seis perfiles, que expresan las diferentes rutas por las que las mujeres se convierten en empresarias, denominadas como: mujeres jóvenes con opción laboral, mujeres en crecimiento con limitaciones externas, mujeres consolidadas con carrera trunca, mujeres jóvenes naturales, mujeres en crecimiento en desarrollo, y mujeres consolidadas de fin de carrera. Se podría pensar que las condiciones económicas del Perú llevan a que la actividad empresarial de las mujeres se deba sobre todo a la necesidad económica, pero el estudio concluye que las expresiones de logro y autonomía parecen ser hechos más frecuentes que las circunstancias económicas para estimular el emprendimiento de las mujeres en el Perú, y que las mujeres en el Perú también parecen ser influenciadas por factores que las “impulsan” el emprendimiento y no únicamente por circunstancias que las “obligan” a optar por la actividad empresarial.

La originalidad del documento radica en el análisis de las mujeres empresariales en el Perú, país con la mayor actividad emprendedora del mundo, y añade mayor evidencia sobre las características de las mujeres empresariales en un contexto diferente.

Pereyra (2008) Tesis, Un Estudio sobre la Responsabilidad Ciudadana y el Medio Ambiente en la ciudad de Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú.

El presente trabajo es consecuencia de los problemas generados por el descuido hacia el medio ambiente ya son notorias en todo el planeta y empiezan a ser tomadas en cuenta y evaluadas por científicos de diversas especialidades. La comunidad internacional está buscando con preocupación soluciones de corto y largo plazo, aunque en la raíz del problema se encuentran los paradigmas que guían el desarrollo y los estilos de vida, los cuales no han considerado la conservación del entorno como un asunto prioritario.

En el Perú, la atención a los problemas del medio ambiente recién empieza a adquirir importancia en el nivel político, productivo y de la opinión pública. Desde el ámbito político y normativo la orientación se dirige principalmente a la creación del cuerpo de leyes y reglamentos que normen las actividades productivas. En el ámbito empresarial el enfoque ha sido de adaptación a las normas y por tanto carente de iniciativas. Pese a que la racionalidad de todo sistema jurídico y normativo es que debe tomar en cuenta el contexto social y cultural en el que actúa, esta premisa no ha estado siendo aplicada en la legislación ambiental peruana.

El problema que se plantea en la investigación es que en el Perú, y en particular en los habitantes de la ciudad de Lima, no se conoce cuáles son los valores que orientan la conciencia y el comportamiento hacia el medio ambiente y cómo las características demográficas, personales y sociales intervienen en las relaciones entre las creencias, intenciones y comportamientos relativos a la necesidad de conservar el medio ambiente, y asegurar el desarrollo sostenible y mejores niveles de calidad de vida. Ninguno de estos temas ha sido estudiado aún en el Perú desde la perspectiva de un modelo de comportamiento que integre estas variables en un marco conceptual explicativo. Para alcanzar ese objetivo y llenar ese vacío, se define como marco teórico la Teoría de la Acción Razonada y la Teoría del valor—Creencia—Norma para el ambientalismo.

El enfoque que adopta la presente tesis es deductivo y estrategia, cuantitativa. Se efectuaron once estudios cuya estructura secuencial ha permitido responder a las preguntas de investigación y evaluar las nueve hipótesis planteadas. Para ello, se encuestó a 4,667 personas entre 18 y 65 años de edad, todas ellas habitantes de la ciudad de Lima. En cada caso se usó un cuestionario con preguntas cerradas.

La calidad métrica de los instrumentos de medición fue verificada mediante ecuaciones estructurales y se compararon los modelos estructurales de las dos teorías.

Los resultados aportan evidencia empírica respecto de las teorías estudiadas. Se destaca que la teoría del Valor—Creencia—Norma para el ambientalismo aunque más compleja de evaluar, permite la medición de conceptos específicos y que son útiles para comprender cómo las creencias respecto de las consecuencias de los problemas ambientales influyen en la toma de responsabilidad para actuar, y luego en la aceptación de una norma personal que finalmente guía a la persona hacia la adopción de comportamientos a favor del medio ambiente.

A partir de los datos obtenidos, tres resultados adquieren una implicancia teórica relevante: (a) se determinó que la percepción de desigualdad social no se relaciona con la actitud hacia el medio ambiente, (b) el altruismo prevalece en los habitantes de la ciudad de Lima y es el antecedente de valor más importante para producir cambios en las actitudes y en la conducta de las personas en relación con el cuidado del medio ambiente, y (c) el sexo no se relaciona con la actitud, intención, y comportamientos respecto del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

La investigación aporta conocimientos sobre el tema, hasta la fecha no estudiada rigurosamente y desde dos enfoques teóricos que han sido validados previamente en países desarrollados. Este conocimiento podrá ser de utilidad a la comunidad académica, empresarial y en los diferentes estamentos de la administración del Estado.

Carrera (2015) Tesis, La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Área de operaciones del Banco de Crédito del Perú – Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo 2014, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académica Profesional de Administración.

Este presente trabajo de investigación está dirigido a determinar la relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de operaciones del Banco de Crédito del Perú Agencia Real Plaza de la ciudad de Trujillo en el periodo 2014. Para lo cual se tomó como muestra a 366 clientes de una población de 15,000 y como instrumento de

recopilación de información se diseñó una encuesta de 20 preguntas. Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño descriptivo – correlacional.

Gracias a la presente investigación, la hipótesis planteada ha sido confirmada; la mala distribución de ventanillas, la falta de máquinas controladoras con los que se desempeñan los promotores reflejan insatisfacción por parte de los clientes, concluyendo que la calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente.

Finalmente se propone las conclusiones y recomendaciones, que servirán de base y soporte para realizar nuevas investigaciones, y optimizar la toma de decisiones por parte de la gerencia de la empresa.

González (2015) Tesis, Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Administración.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT en el año 2014.

En cuanto a la metodología de investigación se desarrolla mediante la aplicación de encuesta (ver anexo N° 01 a 367 clientes) del servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), el día 30 de Noviembre al 07 de Octubre del 2014 y se encontró que el 32.43% la opinión de los encuestados consideran que el SATT como organización es regular, la percepción respecto al personal, el 33% (177 clientes) manifestaron sentirse poco satisfecho, en cuanto a la satisfacción respecto al tiempo que le tomaron para atenderlo es de 42.42% indicó sentirse poco satisfecho.

En cuanto al marco teórico aborda temas generales sobre la calidad, el servicio, el cliente, y la satisfacción del cliente, así como también se profundiza en la teoría relacionada con calidad del servicio.

La investigación concluye que si existe una relación de

dependencia entre el nivel de satisfacción y la calidad de servicio de atención al cliente en el SATT, por lo que se recomienda entre otras acciones, promover buenas prácticas y mejora continua de gestión de la calidad que permita superar las expectativas de los clientes. Asimismo, identificar herramientas, analizar las relaciones de causa y efecto de los problemas encontrados en la organización.

Rodríguez (2014) Tesis, Calidad de servicios y lealtad de clientes de la discoteca Oveja Negra en la ciudad de Huamachuco, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas.

En toda empresa de servicios y en particular en una discoteca, se tiene que hacer frente a una fuerte competencia, siendo la calidad de servicio una estrategia muy valorada para mejorar la lealtad de los clientes.

La presente investigación tiene como propósito, fundamentar cómo la calidad de los servicios influye favorablemente en la lealtad de los clientes en la discoteca Oveja Negra, ciudad de Huamachuco, Provincia de Sánchez Carrión, Región La Libertad. En la actualidad dicha discoteca es líder en el mercado, habiendo un solo competidor directo, la Discoteca Ega Vip.

Para la recolección de datos se ha aplicado una encuesta a una muestra de clientes, complementando la investigación por medio de la observación directa. Después de procesar la información y analizar los resultados, se han podido alcanzar satisfactoriamente los objetivos de investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis, en el sentido que: “La calidad de los servicios influye de manera favorable en la lealtad de los clientes en la discoteca Oveja Negra, en la ciudad de Huamachuco”.

En la investigación se concluye que, la variable “calidad de los servicios” presenta dos debilidades: falta de profesionalismo del personal, y ausencia de empatía con las necesidades del cliente. Los aspectos calificados como “término medio” son: presentación personal de

trabajadores, eficacia de la comunicación, práctica de valores con el cliente (respeto, honestidad), amabilidad en el trato, y rapidez de atención al cliente. Se ha observado una fortaleza: la calidad del local e instalaciones físicas.

En la variable “lealtad de los clientes”, existen dos debilidades que son: la poca frecuencia de visita de clientes, y su poca disposición para recomendar a la empresa. Como término medio, se tiene: los niveles de gastos pasados, así como la proyección de gastos a futuro. Se ha observado una fortaleza: la significativa asistencia de los clientes cuando se organizan eventos especiales.

Finalmente para superar esta realidad problemática. Se recomienda superar los niveles de calidad de los servicios; para ello se debe seguir como estrategia la mejora continua de los principales procesos, mayor exigencia en la selección, capacitación e incentivación del personal de contacto, como pre-requisitos para elevar la lealtad de los clientes.

Araujo (2014) Tesis, Calidad de servicio al cliente y posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la Ciudad de Huamachuco, Universidad de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académica Profesional de Administración.

La presente investigación se realizó ya que la industria de las telecomunicaciones en todo el mundo ha crecido aceleradamente, comprometiendo a empresas de alcance internacional; en el caso de América Latina y el Perú destacan las marcas de Claro y Movistar. Estos grandes negocios se han organizado geográficamente, en el caso del Perú tiene una sede central en Lima, en las capitales de departamento cuentan con sedes regionales; también en las ciudades capitales de provincia tienen representantes de menor tamaño, llámese distribuidoras y demás puntos de venta enlazados a manera de redes.

En ese contexto, la presente investigación tiene por objetivo de estudio a la Distribuidora Patrick de Claro, la misma que se ubica en la

ciudad de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión, Región La Libertad; tiene como competidora directa a Distribuidora ELA de Claro, y como competidora indirecta a Distribuidora Movistar, todas ellas localizadas en la Plaza de Armas de la ciudad andina. Patrick Distribuidora realiza ventas de productos y servicios de Claro, al igual que su competidora la Distribuidora ELA sin embargo su ventaja competitiva se basa en la calidad del servicio al cliente, tanto en aspectos técnicos como en lo personal, lo que le ha permitido adquirir un buen posicionamiento en su mercado.

Para el recojo de datos se ha aplicado una encuesta de clientes, complementando con análisis documental, búsqueda por internet y observación directa; esto se ha facilitado gracias a que la investigadora ha laborado en dicha. Los resultados obtenidos y su correspondiente análisis demuestran la validez de la hipótesis: “La Calidad del Servicio al Cliente, contribuye de manera positiva al posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco”; puesto que las variables (calidad del servicio al cliente y posicionamiento), en promedio ambas califican en la categoría de “bueno”, con puntajes que difieren en solo punto (46.6 y 47.7), lo que sustenta su estrecha relación e influencia.

Finalmente se ha formulado las conclusiones y recomendaciones pertinentes; siendo la conclusión más importante que a pesar que la calidad del servicio al cliente y el posicionamiento van a la par, falta mucho para subir a niveles de “Muy Bueno o Excelente”; y la principal recomendación es que para mejorar la calidad de atención al cliente debe de reforzar la capacitación del personal de contacto, fidelizar a sus principales clientes creando una base de datos y dándoles premios, así como ofrecer otros productos y servicios al mercado.

Meléndez (2015) Tesis, Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el Departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Administración.

La presente investigación fue realizada por la calidad de servicio y la satisfacción son constructos que han recibido una gran atención en la literatura del marketing, siendo elementos centrales de muchas investigaciones. En la presente investigación se estudia la calidad del servicio del personal administrativo del Departamento de Hospitalización y la satisfacción de los pacientes del Hospital Belén de la ciudad de Trujillo. El diseño del estudio es no experimental de corte trasversal correlacional. El objetivo general es determinar la relación existente entre la calidad del servicio del personal administrativo y la satisfacción de paciente, cuyas poblaciones estuvieron conformadas por los 38 trabajadores del área administrativa del Departamento de Hospitalización y por 12,273 pacientes que se atendieron en el año 2014 en el Hospital, de los cuales se obtuvo una muestra aleatoria representativa de 318 de ellos. Los datos fueron recolectados mediante una encuesta y procesados en el software Microsoft Excel. Los resultados señalan que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización posee una alta calidad de servicio, por tanto el nivel predominante de calidad de servicio es Alto. El 57% de los pacientes estudiados posee un nivel regular de satisfacción, por tanto el nivel predominante de satisfacción del paciente del Hospital Belén de Trujillo es regular. Además se concluye que a calidad del servicio del personal administrativo se relaciona positivamente con la satisfacción del paciente.

Horna (2014) Tesis, Calidad del servicio y su influencia en las ventas de los Transportistas “CETIPALL” y “UNIFICADOS” de Casa Grande del Terminal Terrestre Santa Cruz de Trujillo – 2014, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración.

La presente investigación tuvo por objetivo determinar en qué medida influye la Calidad del Servicio en las Ventas de los Transportistas “CETIPALL” y “Unificados” de Casa Grande del Terminal Terrestre Santa Cruz Trujillo, en base a una investigación explicativa con diseño port facto. La muestra para el caso de la calidad de servicio fue de 70 y 50

clientes para “CEPITALL” y “Unificados” respectivamente, los elementos fueron conformados en base al muestreo probabilístico, en el caso de las ventas, la muestra fue dirigida a los dos últimos periodos; la recolección de los datos se realizó en base a cuestionario con el cual se midió las dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles de la calidad de servicio, las ventas se obtuvieron en base a un guía de revisión documental; el análisis de los datos que permitió demostrar la hipótesis de relación causa efecto entre la calidad de servicio y las ventas se realizó en base a la prueba U de Mann-Whitney y la t student. Del estudio se concluyó que, la calidad de servicio tiene un efecto significativo en las ventas de al 1% de error estadístico, esto es demostrable dado que se verificó diferencias significativas entre los niveles de 3,69 (regular – alta) y 2,48 (baja-regular) respectivamente (Tabla 3.7) y en paralelo se verificó diferencias significativas entre el promedio ventas, siendo de S/. 574.961,55 y S/. 402.557,09 respectivamente (Tabla 3.8 y 3.9).

Révolo (2009) Tesis Influencia de la Regulación, Supervisión y Propiedad en la Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución Eléctrica Latinoamericanas en el Período 2002-2007. Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Graduados.

La presente investigación fué realizada por el deterioro de la calidad del servicio de las empresas de distribución eléctrica en América Latina es un tema que se ha investigado debido a sus efectos en la sostenibilidad de la privatización. La calidad del servicio se ha identificado como el costo oculto de la privatización debido a que las políticas regulatorias en su diseño e implementación han descuidado el tema de la calidad del servicio suministrada por las empresas de distribución eléctrica latinoamericana. Se ha utilizado el modelo de panel de datos para realizar el análisis debido a la necesidad de incorporar datos de sección transversal y longitudinal. Los resultados de esta investigación señalan que los esquemas de regulación, tipo de supervisión y tipo de propiedad tienen influencia en la calidad del servicio. Las conclusiones del

estudio ayudarán a los reguladores y policymakers a implementar políticas para mejorar la calidad.

Matara (2015) Tesis, Análisis de la Influencia de Control Interno en la Fiscalización Tributaria Realizada por Sunat a las Empresas Asesoradas por el Estudio Contable DCG ACCOUNTING SOLUTIONS SRL durante el periodo 2013-2014. Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración.

El propósito de esta investigación se debe a que las empresas siempre se ven inmersa ante los riesgos propios de las actividades que desempeñan, lo que lleva a que se instauren diversos tipos de herramientas de control a fin de identificarlos y combatirlos. El control interno es la herramienta que se encarga de evaluar la situación total o parcial de la organización a fin de evitar, en materia tributaria, siniestros, sin evadir o eludir tributos, que permitan mantener las mejores relaciones empresa-estado. Las empresas formales se verán siempre envueltas en asuntos tributarios y los riesgos productos de estas actividades, están siempre latentes por lo que hay que adecuar, mayormente, las actividades de las empresas a la normativa tributaria. Caso contrario, si no se hicieran o se hicieran definitivamente, se tendría que hacer frente a las sanciones impuestas por SUNAT. Es necesario usar el control interno para revelar los riesgos que se genere por la mala aplicación de las normas tributarias a fin de que éstos, al ser detectados antes de una fiscalización tributaria puedan ser eliminados o de llegarse a realizar su nivel de impacto no sea tan grave.

La investigación fue realizada para analizar la influencia del control interno en las fiscalizaciones tributarias que realiza SUNAT a las empresas asesoradas por el estudio contable DCG ACCOUNTING SOLUTIONS SRL durante el periodo 2013-2014. Con los datos recogidos, a través de encuestas, y relacionados con la prueba chi cuadrado se determinó la relación existente entre el control interno, que no evade ni elude impuestos y la fiscalización tributaria. Este tipo de control ayuda a las empresas a mejorar la calidad de su información evitando las

sanciones producto de la fiscalización con resultados positivos.

El informe consta de cinco capítulos. El primero habla acerca de la realidad problemática, los antecedentes, la formulación del problema, la hipótesis, las variables y los objetivos. El segundo consta con la descripción del marco teórico del control interno, su definición y la de los diferentes componentes que forman parte de él y la definición de la fiscalización tributaria, el procedimiento con el cual se lleva a cabo, las infracciones, reparos y multas más comunes producto de ella. En el tercer capítulo se explicará los materiales y métodos utilizado. El cuarto capítulo muestra los resultados de la investigación. Y el último capítulo la discusión de los resultados obtenidos contrastados con el marco teórico. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

La conclusión del trabajo es que durante algún proceso de fiscalización es mejor tomar acciones proactivas. Es decir estar preparados ante cualquier control de un ente público. Anticiparnos a los hechos ante que sucedan y darles soluciones antes de ser fiscalizados por la autoridad tributaria permitirá disminuir las sanciones pecuniarias de detectar inconsistencias. Es importante que los estudios contables conozcan los beneficios que traería realizar un adecuado control interno para evitar problemas en las revisiones futuras por el ente fiscal.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Sustento teórico de la variable Programa de capacitación legal

El programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores (Fletcher, 2000).

Establecer un currículum de un programa de estudio significa definir un plan que norme y conduzca explícitamente un proceso concreto y determinado de enseñanza-aprendizaje. Aun cuando este

proceso se refiera a áreas de conocimientos totalmente diferentes.

El plan de estudios, según Kelly (1989), es un área de estudio muy amplia. No sólo abarca el contenido, sino también los métodos de enseñanza y de aprendizaje. Asimismo, abarca las metas y objetivos que se propone alcanzar, así como la manera en que su efectividad puede ser medida.

Aguilar, A. S. (2004) Elementos precisos en el desempeño de los objetivos de toda organización. Desarrollar nuestras habilidades, actitudes y el crecimiento laboral y profesional, en los empleados y ejecutivos de una organización aprueba que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.

Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales (Silíceo, 1995).

2.2.1.1.Importancia de un programa de capacitación en una organización

Rodrigo Peirane Del Ángel (17 de Marzo del 2014) Consideramos que el tema de capacitación para las empresas es de vital importancia de la capacitación, ya que para toda organización debe quedar claro que es relevante capacitar a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y

realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores por lo que es necesario trabajar en equipo para poder sobresalir con grandes estándares de calidad y tomar buenas decisiones.

Lo anterior se podrá realizar aplicando una buena comunicación entre departamentos y una buena motivación del líder a todos los departamentos para que cada colaborador realice efectivamente sus actividades donde pueda producir grandes ingresos para la empresa, de acuerdo a la cultura y/o ambiente del departamento que corresponda.

Tiene una importancia primordial porque es un aporte a la mejora del conocimiento del puesto a todos los niveles, algo importante es que eleva la moral de la fuerza de trabajo mental y corporal del empleado, por lo consiguiente da el resultado de una mejora de la relación jefes-subordinados, es un poderoso auxiliar para la conversión y adopción de políticas, se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas, contribuye a la formación de líderes y dirigentes, incrementa la productividad y la calidad de trabajo, también se elimina los costos de recurrir a consultas externas, ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas, alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo, se forja líderes, sube el nivel de satisfacción con el puesto, elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual, ayuda a la orientación de nuevos empleados, hace viable las políticas de nuevos empleados, convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella,

En la actualidad se le ha dado un papel preponderante a la administración del personal, anteriormente, las empresas que tenían mayor acceso al capital y las innovaciones tecnológicas contaban con mayores ventajas competitivas, sin embargo, en la actualidad esto ha cambiado considerablemente. Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso delante de

la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización, Mondey y Noe, (1997).

De alguna forma, se podría decir que: el principal 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, Werther y Davis, (1998) a través de administrar mejor los recursos humanos, de aquí que, una buena administración de recursos humanos genera beneficios en el sentido de, que si el talento humano es escaso y valioso, se tiene que crear un ambiente de trabajo atractivo para retener al personal contratado y obtener de él el máximo rendimiento.

El razonamiento anterior debería hacer reflexionar en lo siguiente: ¿Cómo puede caber en la mente de un administrador de recursos humanos, la idea de considerar que algún personal con determinadas habilidades quiera desempeñarse en un ambiente desagradable, donde el trabajo no sea retador y que tampoco le permita poner en prácticas sus habilidades y conocimientos, y que además no se le desarrolle tanto en lo personal como en lo laboral? En la actualidad podrían haber muchas oportunidades de empleos, pero no todas las empresas podrían ser muy buenos lugares para trabajar, en muchas de las economías modernas, es más fácil obtener recursos económicos y tecnología de punta que un buen personal, esto significa que la ventaja competitiva la tendrán las empresas que sepan cómo atraer, seleccionar y retener a sus trabajadores mediante un plan claro y definido de desarrollo personal laboral.

Administrar el recurso humano es la habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones. Una gran parte de los ejecutivos actuales y en especial, ejecutivos de áreas productivas, no le dan la importancia debida a la administración efectiva de sus recursos humanos, por lo regular consideran que esta función corresponde solamente al

departamento de recursos humanos, de aquí que, muchos de los problemas de una compañía son problemas del personal y por lo regular, no son atendidos hasta que hacen crisis, o cuando ya no es posible postergarlos. Si se quiere desarrollar una organización que pueda crear valor a largo plazo irremediamente hay que enfocarse en la gente, que crezcan y se desarrollen a la par con la organización.

Un error muy frecuente en la administración es que por lo regular, cuando se plantea una estrategia, se señalan con precisión lo que se va a hacer con los recursos económicos, tecnológicos y financieros, pero rara vez se mencionan los recursos humanos que se van a necesitar y mucho menos, con qué cualidades, habilidades, conocimientos y/o competencias necesarias. Es importante señalar, que sin estos recursos, es poco probable implantar las estrategias por excelentes que éstas sean. “Cada mejora a la compañía descansa en la gente que desea hacer algo mejor y diferente. Cuando...se pueda...obtener personal que quiera y sepa cómo cambiar, entonces se podrán implantar las estrategias”, Gubman, (1998).

2.2.1.2. Situación Actual de la capacitación en las organizaciones

Peter M. Senge (03 de julio del 2016) En la etapa actual constantemente oímos las expresiones “el recurso más importante de una organización es el hombre” o “el hombre es el principal activo de una organización” y verdaderamente coincido con ellas ya que cada día esto en la práctica se refuerza más, ahora bien esta realidad no llegaría a ser una ventaja competitiva, en cualquier organización, si las personas no tuvieran los conocimientos técnicos y especializados necesarios, así como habilidades, valores, actitudes y experiencia, que no existiera una propiedad intelectual y una fidelidad hacia los clientes adecuados, estos activos intangibles son de gran importancia.

Los aspectos planteados anteriormente conforman el Capital Intelectual, de ahí que sea necesario que las organizaciones para potenciarse deban desarrollar sus capacidades de aprendizaje, su creatividad, la innovación, así como aprovechar al máximo su

capacidad intelectual.

Debemos ser capaces de incorporar y gestionar los conocimientos y las capacidades y así poder implementar una verdadera Gestión del Conocimiento.

Debe crearse una organización que mantenga una preocupación y ocupación constantes hacia el aprendizaje con el objetivo de crear un Capital Intelectual, que no tenemos la menor duda que será la base fundamental para la creación de bienes productivos y/o servicios en función de las características de la organización.

De la era de la información debemos pasar a la era del conocimiento donde las organizaciones tendrán como basamento lo que saben, esto por supuesto lleva implícito un cambio cultural así como en la forma de pensar y actuar.

Atendiendo a lo expresado la política debe estar encaminada a lograr una coherencia entre las necesidades individuales de los trabajadores y las necesidades de la organización en cuanto a la adquisición de niveles superiores de conocimiento, habilidades y experiencia, que permitan el cumplimiento de los objetivos trazados.

Verdaderamente la política de capacitación y desarrollo de los RRHH debe comenzar desde que el trabajador inicia sus labores en la organización, manteniéndose ininterrumpidamente durante su vida laboral en la entidad.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente deseamos incluir de manera diferenciada lo relacionado con el período inicial del trabajador en la organización. Este período los autores lo nombran de distintas maneras tales como: incorporación, adaptación, orientación, acogida, integración, inducción y otros. En nuestro caso lo denominaremos inducción.

2.2.1.3.Efectividad del aprendizaje organizacional

Miliam (2016) El aprendizaje se convierte en un proceso en el que el hombre asimila conocimientos, (entiéndase las habilidades, valores y lo cognitivo como elementos del concepto de conocimientos), con el objetivo de actuar de manera inteligente en correspondencia con sus necesidades sociales. Para ser efectivo, el aprendizaje organizacional requiere que haya un equilibrio entre el descubrimiento y la adaptación al nuevo conocimiento y entre el aprendizaje en sí y el aprendizaje por comparación. De cuál es el equilibrio dependerá de cuáles son los desafíos que enfrenta la organización y cuáles las aptitudes cruciales para reforzar y asegurar el éxito en el largo plazo, también es importante que la gente que conduce el proceso esté claramente identificada, de manera deliberada, con la necesidad de crear redes sólidas de aprendizaje interno.

2.2.2. Sustento teórico de la variable Competencia laboral

Según Sagi-Vela (24 de enero del 2002) La competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Vargas, Casanova y Montanaro (24 de enero del 2002) Señalan que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo.

Alles (2000). Citando a Spencer y Spencer, dice que una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación.

Las competencias laborales son un punto de encuentro entre los sectores educativo y productivo, por cuanto muestran qué se debe formar en los trabajadores y los desempeños que éstos deben alcanzar en el espacio laboral. “El surgimiento de la gestión por competencia laboral en la empresa, en parte obedece a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo”.

El concepto de competencia laboral se acuñó primero en los países industrializados a partir de la necesidad de formar personas para responder a los cambios tecnológicos, organizacionales y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. A su vez, en los países en desarrollo su aplicación ha estado asociada al mejoramiento de los sistemas de formación para lograr un mayor equilibrio entre las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general. La aplicación del enfoque de competencias laborales se inició en el Reino Unido en 1986; posteriormente fue asumido por Australia (1990) y México (1996), a través de políticas impulsadas por los respectivos gobiernos centrales para consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de competencias, con el propósito de generar competitividad en todos los sectores de la economía. En otros países como Alemania, Francia, España, Colombia y Argentina, dichos sistemas han sido promovidos por la acción de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social. En Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil, entre otros, surgen por iniciativa de empresarios y trabajadores para propiciar la competitividad de algunos sectores económicos. La competencia laboral es una pieza central de un enfoque integral de formación que, desde su diseño y operación, conecta el mundo del trabajo y la sociedad con la educación, centrando su atención en el mejoramiento del capital humano como fuente principal de innovación, conocimiento, diferenciación y

competitividad. En Colombia el SENA ha promovido el enfoque de competencias laborales, el cual empieza a ser adoptado de forma amplia por los empresarios para la gestión de su talento humano. Dadas las ventajas del enfoque en relación con su fuerte vínculo con el sector productivo, la generación de referentes comunes para la formación y evaluación de las personas, actualmente las instituciones de educación media están volcando su atención sobre las competencias para definir la formación laboral que ofrecen a sus estudiantes. Al mismo tiempo, las organizaciones empresariales están incluyendo dentro de sus políticas institucionales el desarrollo de sus procesos de gestión humana – selección, formación,

Mertens, L. (2000). La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional.

2.2.2.2. Importancia del desarrollo de las competencias laborales en los trabajadores

Bazdresch (1998) Mediante la adecuada asignación de una o varias competencias laborales a cada empleado, busca adquirir una capacidad, la cual se opone a la calificación, cuando esta solo está orientada a la pericia material, al saber hacer, estos tendrán una mayor probabilidad de responder exitosamente a una demanda compleja, o llevar a cabo una actividad o tarea específica.

Para que una persona sea considerada competente en una determinada área ocupacional, debe de contar con las siguientes características:

- La capacidad para realizar las actividades clave relacionadas a su competencia laboral.
- Las conductas asociadas a las actividades de desempeño.
- Los conocimientos requeridos sobre determinadas materias para ejecutar eficientemente las actividades clave.
- Las habilidades cognitivas, psicomotrices y psicosociales

relevantes para un adecuado desenvolvimiento en el contexto de la competencia laboral asignada.

- Desde el punto de vista de las competencias laborales; se considera que las características de una persona para desempeñarse eficientemente en una situación de trabajo, no solo dependen del aprendizaje educacional formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia.

En conclusión, desde su creación, el modelo de competencias laborales representa una ventaja determinante, en la tarea de optimizar el rendimiento del personal y aprovechar el talento y las aptitudes de cada empleado.

2.2.2.2.Situación actual de las competencias laborales

Tobón (2006). Contraria a la propuesta de Noam Chomsky, quien considera a la competencia como un fenómeno interno; está la línea conductual de Burrhus Skinner, para quien la competencia es un comportamiento efectivo. En ese sentido, se ha desarrollado y extendido un sólido modelo conductual de las competencias que se basa en el comportamiento observable, efectivo y verificable; lo cual ha generado que el desempeño confluya dentro de la competencia. Así, el enfoque de competencias, desde la línea conductual, ha alcanzado notables desarrollos en el campo de la gestión del talento humano en las organizaciones, donde se busca que los trabajadores posean competencias clave para que las empresas sean competitivas. Pero si se trata de ejecutivos y/o personal que ocupará cargos gerenciales, las compañías –refiere– prestan atención a los estilos de liderazgo, habilidades de supervisión y toma de decisiones, así como a la capacidad para delegar empowerment.

Rodríguez (2007) “Dichas competencias intelectuales pueden apreciarse tanto en el desarrollo de actividades cotidianas como actividades más innovadoras relacionadas con el arte, la ciencia, el trabajo, etc. Es decir,

que las competencias intelectuales o cognitivas evolucionan a medida de que el sujeto se interrelacione en un contexto socio-cultural, a través de símbolos que le permitirán reconocer, interpretar y conectarse con su espacio

Antonio Guerrero (1999), el enfoque de competencias profesionales tiene doble origen: normativo y empresarial. Por un lado, está unido a la regulación de las cualificaciones profesionales de los trabajadores en ejercicio para su posible normalización. Y de otro, aparece ligado a las políticas de gestión de personal que llevan a cabo consultorías y empresas ad hoc (grandes compañías), con el objetivo permanente de rentabilizar, optimizar o adecuar la mano de obra a sus necesidades cambiantes, atribuidas a los cambios en la organización del trabajo y del consumo.

2.3 Glosario de términos

- **Contingencia:** Suele referirse a algo que es probable que ocurra, aunque no se tiene una certeza al respecto. La contingencia, por lo tanto, es lo posible o aquello que puede, o no, concretarse.
- **Cualificación profesional:** Es el conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia laboral. Una competencia profesional es el conjunto de conocimientos y capacidades que permitan el ejercicio de la actividad profesional, conforme a las exigencias de la producción y el empleo
- **Estándar de efectividad:** Significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar.

- **Eficacia:** Ser ágil en su aplicación, empleando tiempos razonables para la obtención de evidencias, y económicamente rentable en cuanto a costes originados por la logística necesaria para su desarrollo.
- **Eficiencia:** La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino eficiencia y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.
- **Empowerment.:** Es un proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su gente, aumentar la confianza responsabilidad autoridad y compromiso para servir mejor al cliente. Son grupos de trabajo con empleados responsables de un producto, servicio que comparten el liderazgo colaboran en el mejoramiento del proceso del trabajo planean y toman decisiones relacionadas con el método de trabajo
- **Flexibilidad:** Ser capaz de obtener las evidencias de competencia que poseen los individuos, combinando la aplicación de una serie de métodos de distintas características.
- **Habilidades cognitivas:** Son un conjunto de operaciones mentales cuyo objetivo es que el alumno integre la información adquirida básicamente a través de los sentidos, en una estructura de conocimiento que tenga sentido para él.
- **La Normalización:** Es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.
- **La psicomotricidad:** Es una disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que

lo envuelve. Su campo de estudio se basa en el cuerpo como construcción, y no en el organismo en relación a la especie.

- **Sistema integrado judicial:** Es un sistema que facilita a los usuarios de las localidades más recónditas del Perú, realizar un efectivo seguimiento de sus expedientes, garantizando así al máximo el acceso a la justicia y el principio de transparencia en igualdad de condiciones.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete.

3.2 Hipótesis específicas

- El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete.
- El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la asignación de las diligencias de los Abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.
- El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.

3.3 Variables

Variable Independiente:

Desarrollo de un programa de capacitación legal

Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente

laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

Variable Dependiente:

Competencias del personal auxiliar administrativo

Es el conjunto de rasgos y/o características del personal auxiliar administrativo, para el cumplimiento de funciones de apoyo en tareas administrativas legales y administración del personal, referente a la ejecución de trámites asociados a ambas funciones, observando la normativa técnica y los procedimientos internos de la empresa, con criterios de calidad, seguridad personal

3.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Variables	Indicadores
<p>Variable I</p> <p>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LEGAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de Habilidades jurídicas-administrativas. - Desarrollo de habilidades para el control y custodia de documentación legal. - Gestión de la tramitación de expedientes.

<p style="text-align: center;">Variable II COMPETENCIAS DEL PERSONAL AUXILIAR ADMINISTRATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la Ley Orgánica del Poder Judicial. - Aplicación del Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de Justicia. - Dominio de sistema integrado de justicia. - Consultas de expediente judiciales. - Registro del documentario legal. - Clasificación de documentos según el proceso legal. - Sistematización de la información legal. - Redacción de documentos administrativos. - Asignación de las audiencias de los defensores públicos. - Conocimiento de los rasgos del derecho procesal penal y civil. - Conocimiento de los rasgos del derecho penal.
---	--

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación, según la fuente del Dr. Miguel Ángel Rodríguez Rivas es aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es No experimental porque cuyo propósito es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en este sentido la variable independiente ya ha ocurrido y no es posible manipularla.

Transeccional porque los datos que serán recolectados serán en un solo momento y en un tiempo único.

4.3 Población de estudio

La población objeto de estudio será 369 usuarios externos de la Defensoría Pública de Mala Cañete Lima

4.4 Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra comprende 188 usuarios externos de la Defensoría Pública de Mala Cañete

4.5. Selección de la muestra

La selección de la muestra fue mediante el tipo de muestreo utilizado es probabilístico, la determinación del tamaño de la muestra se realizó

empleando la fórmula que a continuación se detalla:

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

Dónde:

Z = Desviación Standard, medida en términos de niveles de confianza

E = Error de Muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (se asume $p = 0.5$)

Q = $(1-P)$

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra es a continuación:

Factores del tamaño de la Muestra

$$N = 369$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

A continuación se muestra la determinación del tamaño óptimo de la Muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (369)}{(0.05)^2 (369-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)} = 188$$

4.6. Diseño (s) a utilizar en el Estudio

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo-explicativo y de diseño no experimental de carácter Transeccional.

No experimental porque cuyo propósito es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en este sentido la variable independiente ya ha ocurrido y no es posible manipularla.

4.7. Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

En la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio.

El instrumento que se empleó es el cuestionario con un formato estructurado que se le entregó al cliente externo para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

4.8. Procesamiento de datos

El procedimiento estadístico para el análisis de datos fue mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y figuras. La edición de dichos datos se hizo con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtuvo.

Una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contratación de las hipótesis, para tal efecto se aplicó la técnica estadística: Correlación de Pearson para medir la relación entre dos variables.

4.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, para que los encuestados nos proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario con un formato estructurado que se le entregó al informante para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.

4.10. Análisis e interpretación de la información

El procedimiento estadístico para el análisis de datos fue mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistió en la clasificación y ordenamientos de tablas y figuras. La edición de dichos datos se realizó con la finalidad de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtuvo.

Una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a cabo la contrastación de las hipótesis, para tal efecto se aplicó la técnica estadística: Correlación de Pearson para medir la relación entre dos variables.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla 2

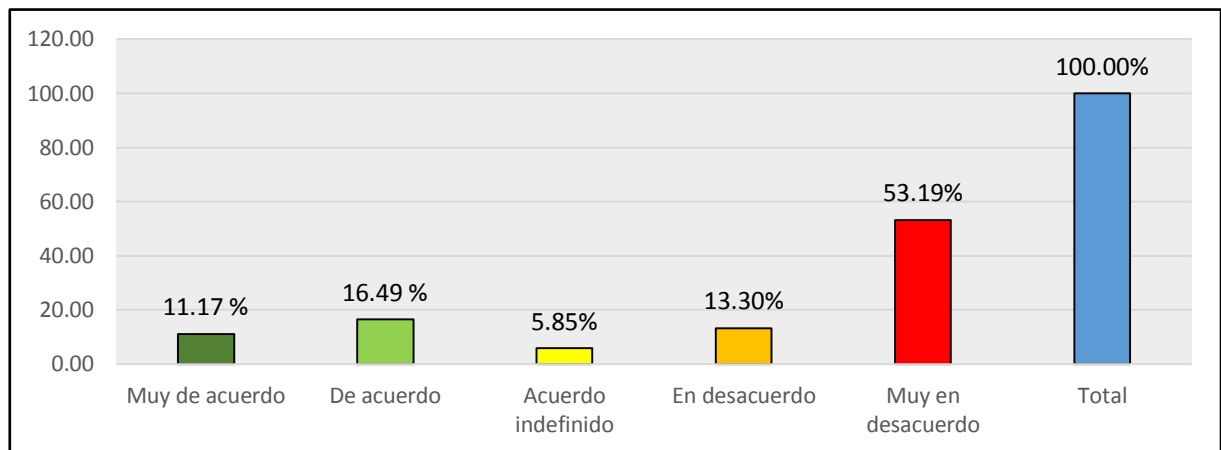
¿Considera estar de acuerdo que los programas de capacitación contribuyen al desarrollo de habilidades jurídicas administrativas en el personal auxiliar de la Defensa Pública?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	21	11.17
De acuerdo	31	16.49
Acuerdo indefinido	11	5.85
En desacuerdo	25	13.30
Muy en desacuerdo	100	53.19
Total	188	100.00

Elaboración propia

¿Considera estar de acuerdo que los programas de capacitación contribuyen al desarrollo de habilidades jurídicas administrativas en el personal auxiliar de la Defensa Pública?

Figura 1



Fuente: Elaboración propia

La muestra encuestada, ante la pregunta expuesta el 53.19% mencionan que están muy en desacuerdo y un 13.30% en desacuerdo que en la Defensoría Pública los programas de capacitación contribuyen al desarrollo de habilidades jurídicas administrativas en el personal auxiliar de la Defensa Pública.

Tabla 3

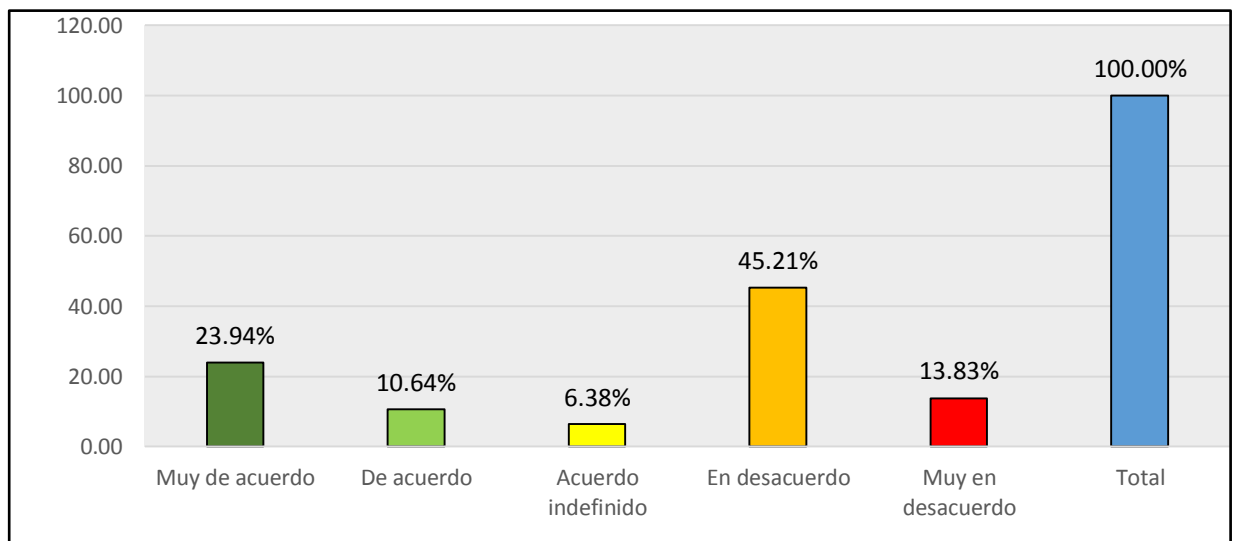
¿Está usted de acuerdo que en la defensa pública se adecuaron los programas de capacitación a las necesidades del personal administrativo?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	45	23.94
De acuerdo	20	10.64
Acuerdo indefinido	12	6.38
En desacuerdo	85	45.21
Muy en desacuerdo	26	13.83
Total	188	100.00

Elaboración propia

¿Está usted de acuerdo que en la defensa pública se adecuaron los programas de capacitación a las necesidades del personal administrativo?

Figura 2



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de éste gráfico nos indica que ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo que en la Defensa pública se adecuaron los programas de capacitación a las necesidades del personal Administrativo? Llegan a un nivel de desacuerdo en un 45.21%, y muy desacuerdo un 13.83%. que los programas de capacitación se adecuaron a las necesidades del personal administrativo.

Tabla 4

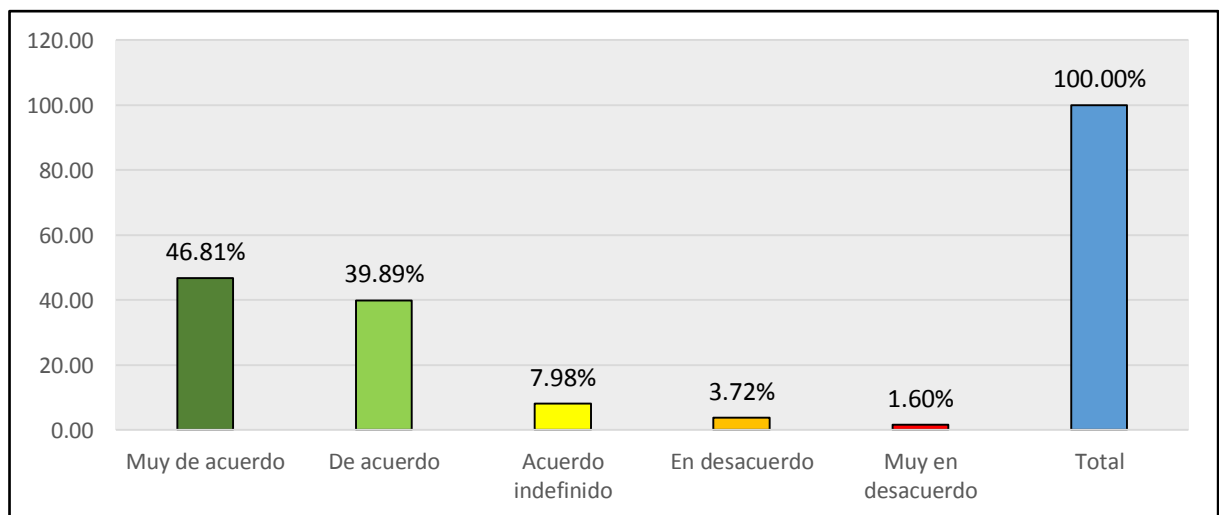
¿Los programas de capacitación permitieron incrementar sus conocimientos a fin de tomar decisiones asertivas en la resolución de sus problemas laborales que se le presenten?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	88	46.81
De acuerdo	75	39.89
Acuerdo indefinido	15	7.98
En desacuerdo	7	3.72
Muy en desacuerdo	3	1.60
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿Los programas de capacitación permitieron incrementar sus conocimientos a fin de tomar decisiones asertivas en la resolución de sus problemas laborales que se le presenten?

Figura 3



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la figura, ante la pregunta expuesta opinan en una mayor proporción un 39.89% de acuerdo y un 46.81% muy de acuerdo que los programas de capacitación permitió y permitirá incrementar sus conocimientos a fin de tomar decisiones asertivas en la resolución de sus problemas laborales que se le presenten?

Tabla 5

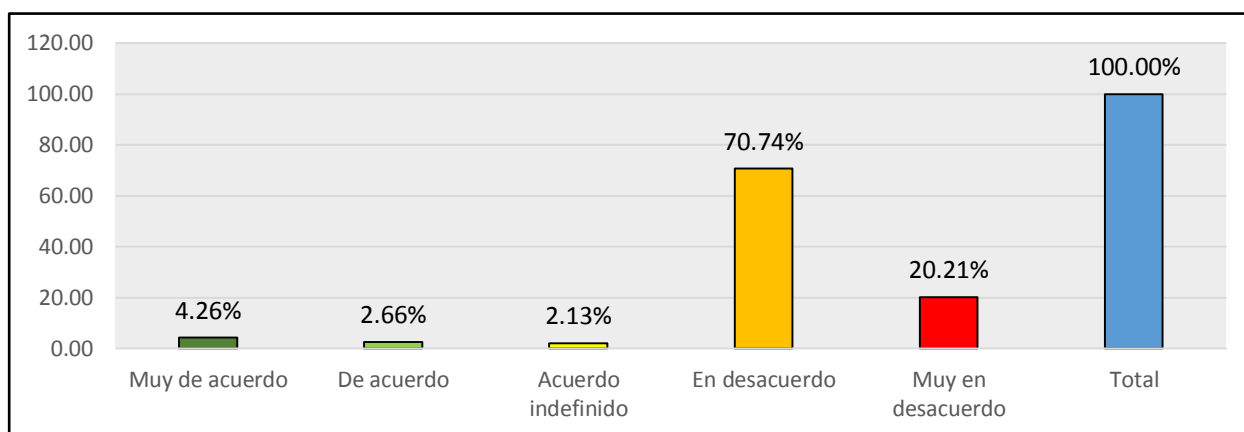
¿Está de acuerdo que en la defensa pública fomentan el desarrollo del programa de capacitación con el fin de fortalecer las habilidades del personal para el control y custodia de documentación legal?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	8	4.26
De acuerdo	5	2.66
Acuerdo indefinido	4	2.13
En desacuerdo	133	70.74
Muy en desacuerdo	38	20.21
Total	188	100.00

Fuente: elaboración propia

¿Está de acuerdo que en la Defensoría Pública fomentan el desarrollo del programa de capacitación con el fin de fortalecer las habilidades del personal para el control y custodia de documentación legal?

Figura 4



Fuente: Elaboración propia

La muestra en la figura considera que un 70.74% que están en desacuerdo, mientras que un 20.21% está muy en desacuerdo que en la defensoría pública se fomenten el desarrollo del programa de capacitación con el fin de fortalecer las habilidades del personal para el control y custodia de documentación legal?

Tabla N° 6

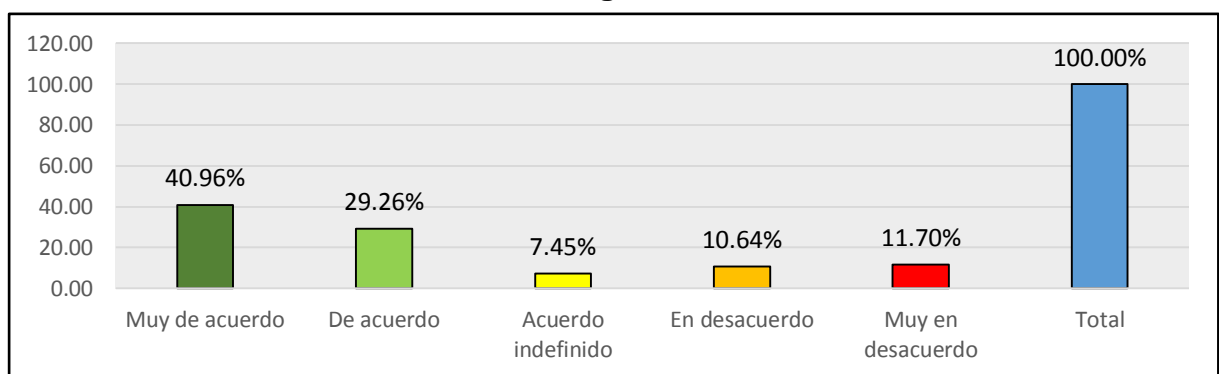
¿El personal administrativo con el programa de capacitación busca incrementar los esfuerzos para mejorar las habilidades para el control y custodia de documentación legal, mediante la utilización de herramientas, técnicas tales como el control estadístico de la calidad y la participación de programas de mejoramiento continuo?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	77	40.96
De acuerdo	55	29.26
Acuerdo indefinido	14	7.45
En desacuerdo	20	10.64
Muy en desacuerdo	22	11.70
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿El personal administrativo con el programa de capacitación busca incrementar los esfuerzos para mejorar habilidades para el control y custodia de documentación legal, mediante la utilización de herramientas, técnicas tales como el control estadístico de la calidad y la participación de programas de mejoramiento continuo?

Figura 5



Fuente: Elaboración propia

Según esta figura, los resultados indican que ante la pregunta expuesta existe un 10.64%, de los encuestados que están en desacuerdo, mientras que un 11.70% está muy desacuerdo consideran que se esté ejecutando dicho programa de capacitación.

Tabla 7

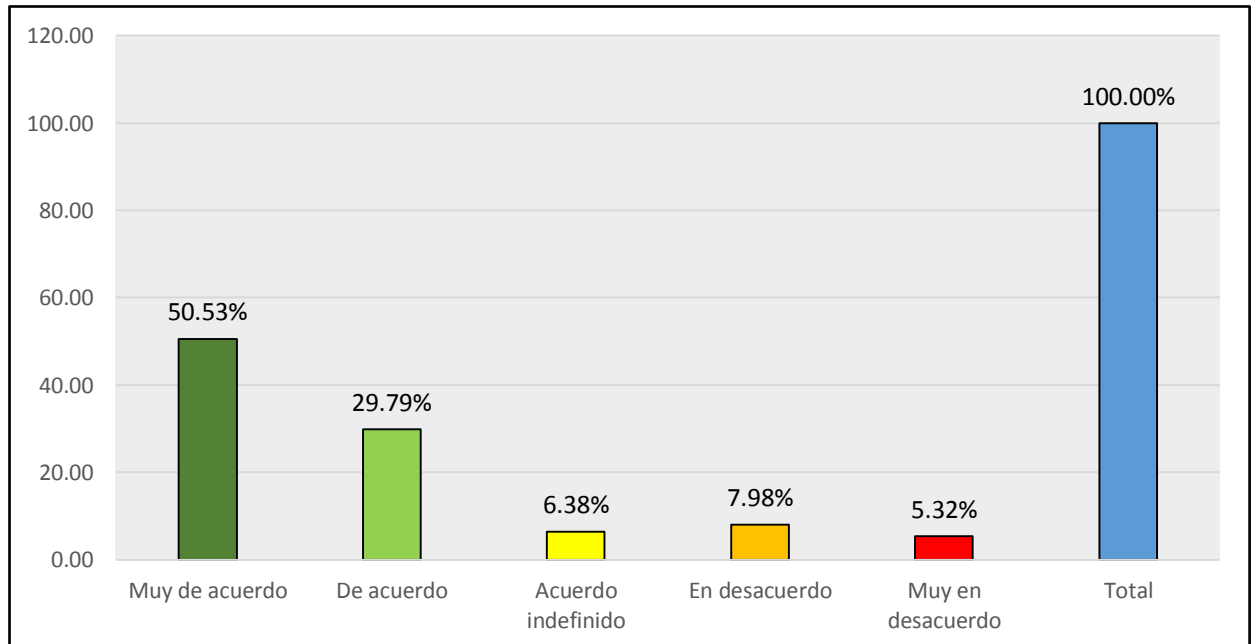
¿Considera usted, que el programa de capacitación desarrollara habilidades del control y custodia de la documentación legal?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	95	50.53
De acuerdo	56	29.79
Acuerdo indefinido	12	6.38
En desacuerdo	15	7.98
Muy en desacuerdo	10	5.32
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿Considera usted que el programa de capacitación desarrollara habilidades del control y custodia de la documentación legal?

Figura 6



Fuente: Elaboración propia

Se puede considerar en la figura, que la muestra encuestada ante la pregunta expuesta opinan en una menor proporción que están de acuerdo 29.79% y muy de acuerdo 50.53% respectivamente en la opinión sobre si el programa de capacitación desarrollará habilidades para el control y custodia de la documentación legal?

Tabla 8

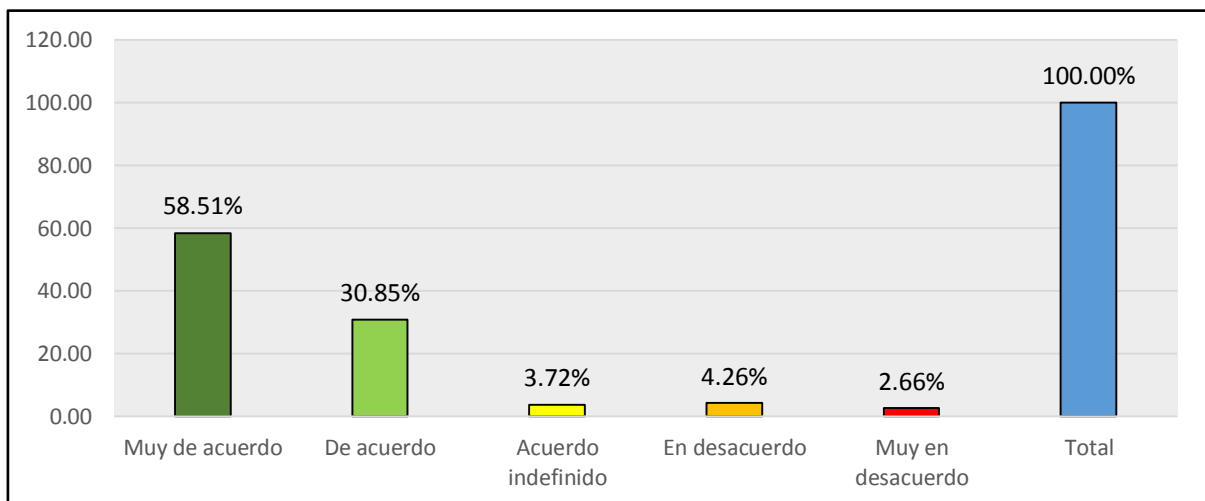
¿Está usted de acuerdo que el desarrollo del programa de capacitación legal proporciona el conocimiento para efectivizar la gestión documentaria que tramitan los usuarios externos, contribuyendo a una mejor gestión administrativa?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	110	58.51
De acuerdo	58	30.85
Acuerdo indefinido	7	3.72
En desacuerdo	8	4.26
Muy en desacuerdo	5	2.66
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿Está usted de acuerdo que el desarrollo del programa de capacitación legal proporciona el conocimiento para efectivizar la gestión documentaria que tramitan los usuarios externos, contribuyendo a una mejor gestión administrativa?

Figura 7



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico nos indican que la muestra encuestada considera que solo el 58.51% consideran que está muy de acuerdo y de acuerdo un 30.85%, que el desarrollo del programa de capacitación legal proporcionará el conocimiento para efectivizar la gestión documentaria que tramitan los usuarios externos, contribuyendo a una mejor gestión administrativa?

Tabla 9

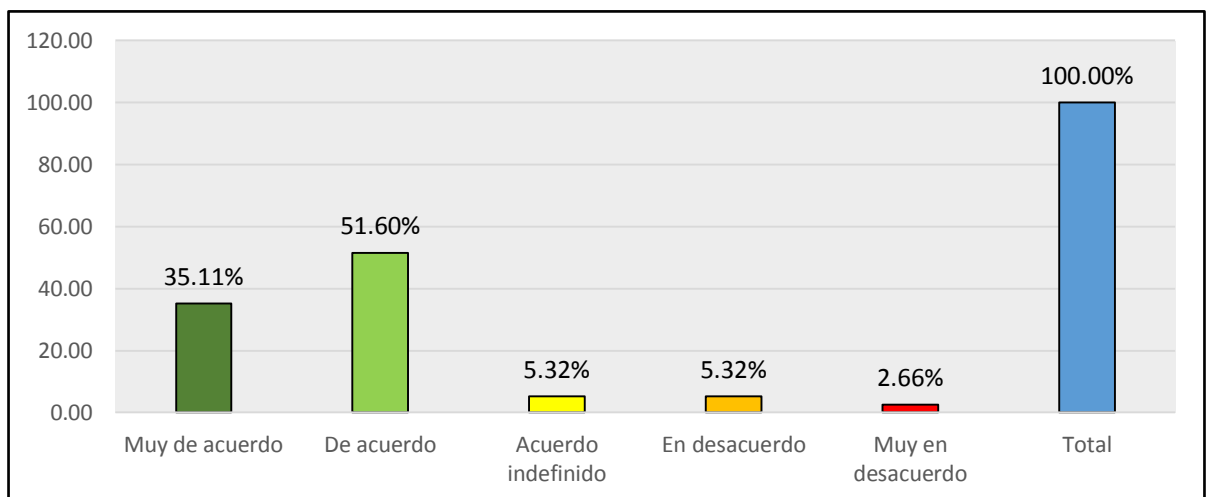
¿El desarrollo de los programas de capacitación legal fortalecerá la celeridad y eficiencia del proceso de tramitación de expedientes y documentos?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	66	35.11
De acuerdo	97	51.60
Acuerdo indefinido	10	5.32
En desacuerdo	10	5.32
Muy en desacuerdo	5	2.66
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿El desarrollo de los programas de capacitación legal fortalecerá la celeridad y eficiencia del proceso de tramitación de expedientes y documentos?

Figura N° 8



Fuente: Elaboración propia

Esta figura se puede apreciar que la muestra encuestada el mayor porcentajes 51.60% que está de acuerdo que el desarrollo de los programas de capacitación legal fortalecerá la celeridad y eficiencia del proceso de tramitación de expedientes y documentos?

Tabla 10

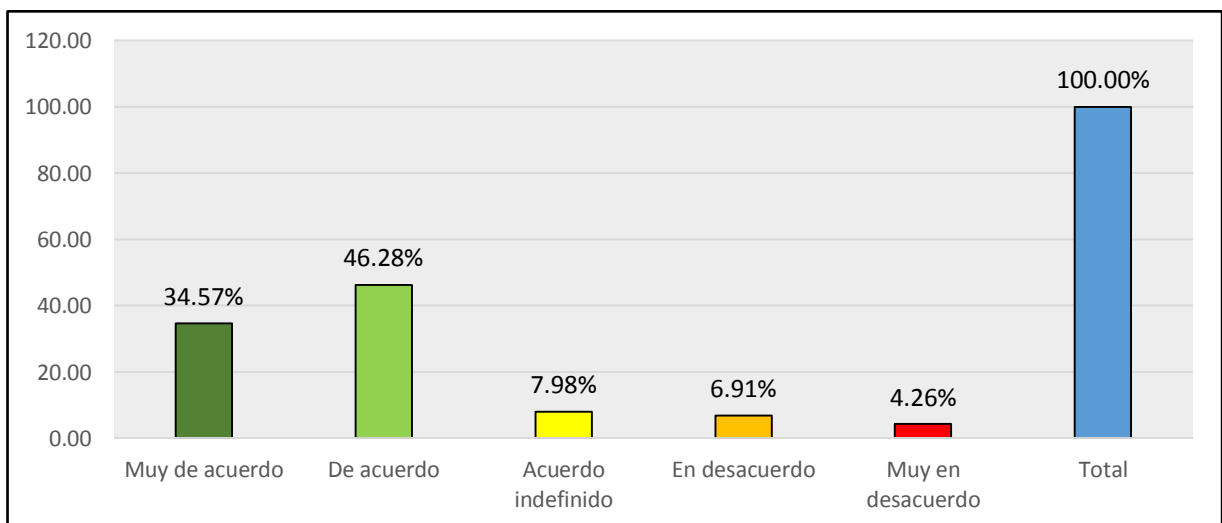
¿Considera que al desarrollar un programa de capacitación legal se fortalece los conocimientos y habilidades para poner en práctica las normas y procedimientos de la tramitación de expedientes?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	65	34.57
De acuerdo	87	46.28
Acuerdo indefinido	15	7.98
En desacuerdo	13	6.91
Muy en desacuerdo	8	4.26
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que al desarrollar un programa de capacitación legal se fortalece los conocimientos y habilidades para poner en práctica las normas y procedimientos de la tramitación de expedientes?

Figura 9



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de ésta figura muestran que el 34.57% están muy de acuerdo y el 46.28% respectivamente están de acuerdo que al desarrollar un programa de capacitación legal se fortalece los conocimientos y habilidades para poner en práctica las normas y procedimientos de la tramitación de expedientes?

Tabla 11

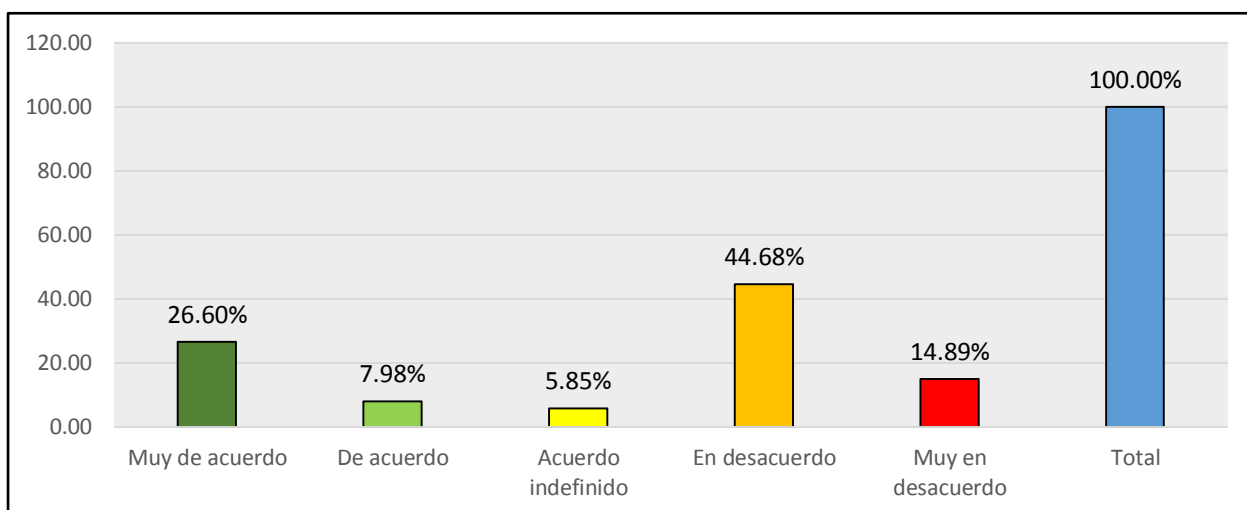
¿Está de acuerdo que en la defensa pública se implementen políticas institucionales a fin de desarrollar la competencia administrativa del personal?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	50	26.60
De acuerdo	15	7.98
Acuerdo indefinido	11	5.85
En desacuerdo	84	44.68
Muy en desacuerdo	28	14.89
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿Está de acuerdo que en la Defensa Pública se implementen políticas institucionales a fin de desarrollar la competencia administrativa del personal?

Figura 10



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de esta figura nos indican evidenciándose en un 26.60% que están muy de acuerdo, mientras que un 44.68% consideran que están en desacuerdo que en la Defensa Pública se implementen políticas institucionales a fin de desarrollar la competencia administrativa del personal.

Tabla 12

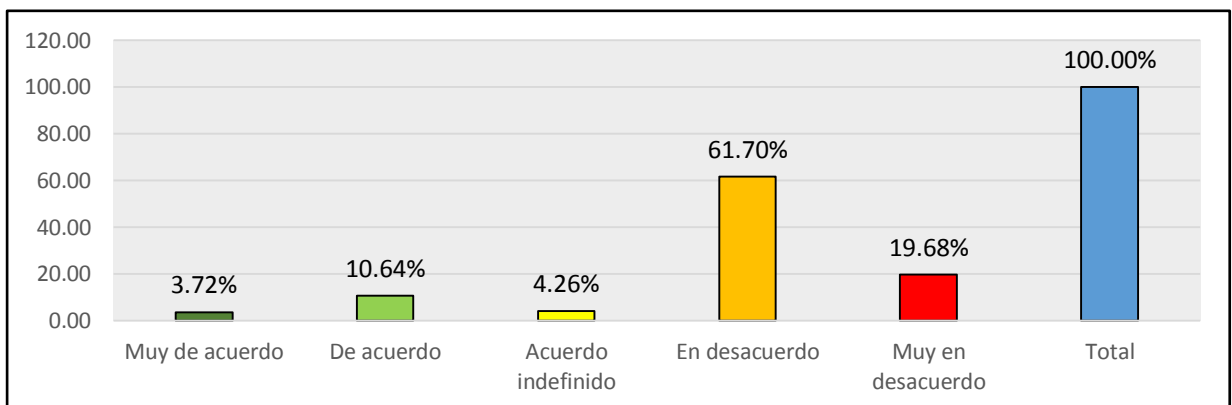
¿En la defensa pública se ejecutan los programas de capacitación que contribuyen a la efectividad de los criterios para la aplicación del reglamento de organización y funciones del ministerio de justicia?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	7	3.72
De acuerdo	20	10.64
Acuerdo indefinido	8	4.26
En desacuerdo	116	61.70
Muy en desacuerdo	37	19.68
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿En la Defensa Pública se ejecutan los programas de capacitación que contribuye a la efectividad de los criterios para la aplicación del reglamento de organización y funciones del ministerio de justicia?

Figura 11



Fuente: Elaboración propia

En la figura se considerará que la muestra encuestada ante la pregunta expuesta opinan en una mayor proporción que están en desacuerdo 61.70% y en muy en desacuerdo 19.68% respectivamente en la opinión sobre qué en la Defensa Pública se esté ejecutando programas de capacitación que contribuyen a la efectividad de los criterios para aplicación del reglamento de organización y funciones del ministerio de justicia.

Tabla 13

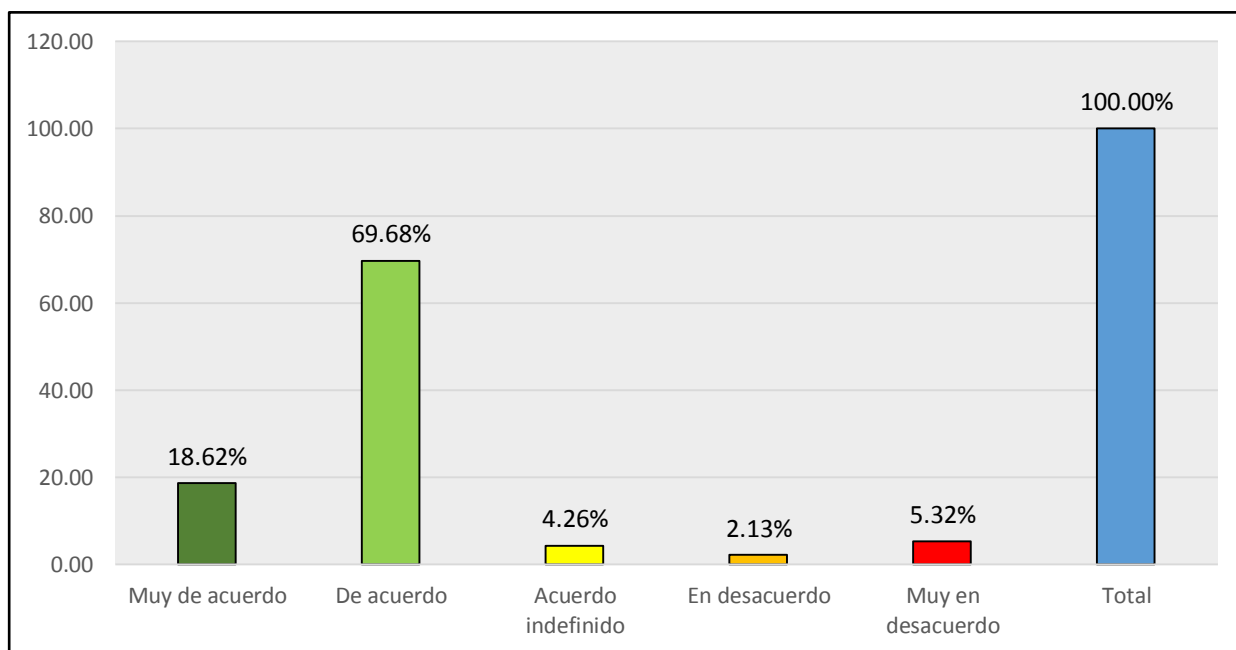
¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus habilidades para el dominio del sistema integral de justicia?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	35	18.62
De acuerdo	131	69.68
Acuerdo indefinido	8	4.26
En desacuerdo	4	2.13
Muy en desacuerdo	10	5.32
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus habilidades para el dominio del sistema integral de justicia?

Figura 12



Fuente: Elaboración propia

Esta figura nos indican que la muestra encuestada considera un nivel de acuerdo en un 69.68%, y un 18.62% consideran que está muy de acuerdo con esta percepción para llevar a cabo la ejecución de los programas de capacitación legal que le permita incrementar sus habilidades para el dominio del sistema integral de justicia.

Tabla 14

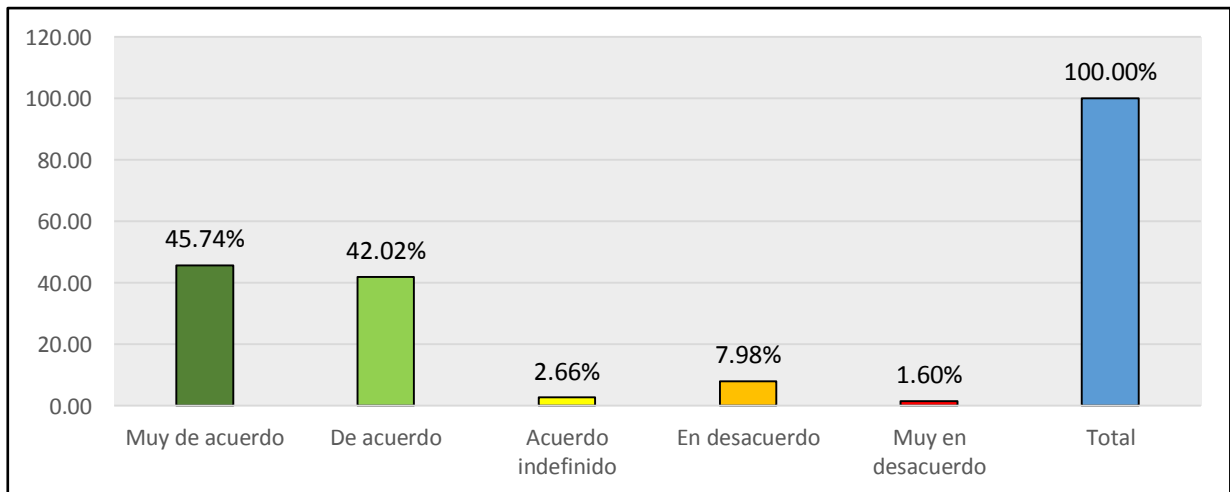
¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos a fin de agilizar de manera eficiente las consultas de expediente judiciales?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	86	45.74
De acuerdo	79	42.02
Acuerdo indefinido	5	2.66
En desacuerdo	15	7.98
Muy en desacuerdo	3	1.60
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos a fin de agilizar de manera eficiente las consultas de expediente judiciales?

Figura N° 13



Fuente: Elaboración propia

En esta figura nos indican, que llega a un nivel de muy acuerdo en un 45.74%, de los encuestados, mientras que un 42.02% consideran que está de acuerdo, respecto a que la ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos a fin de agilizar de manera eficiente las consultas de expediente judiciales.

Tabla 15

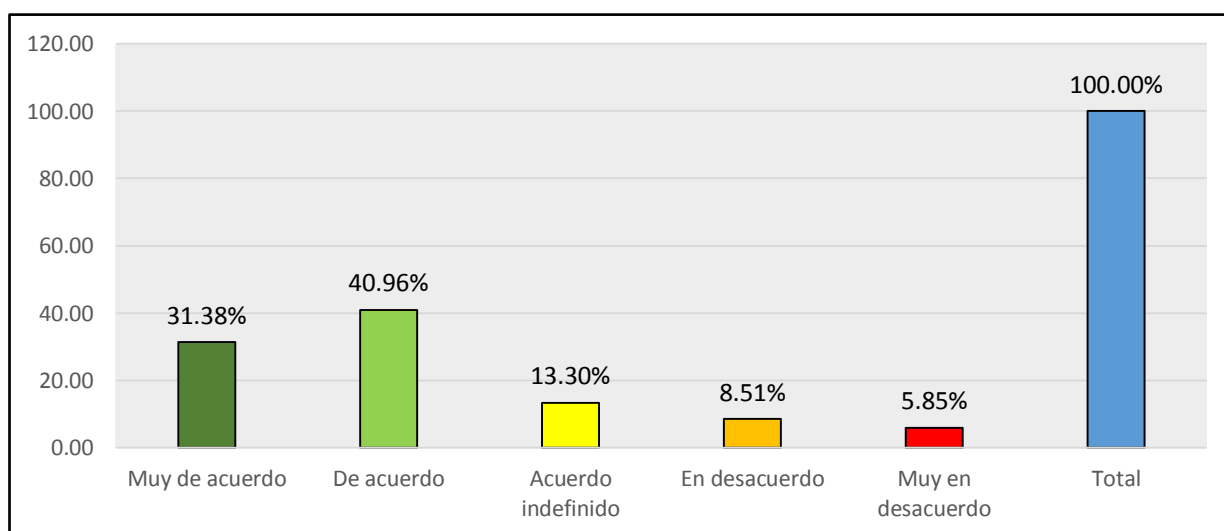
¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de efectivizar el registro de documentación legal?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	59	31.38
De acuerdo	77	40.96
Acuerdo indefinido	25	13.30
En desacuerdo	16	8.51
Muy en desacuerdo	11	5.85
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de efectivizar el registro en documentación legal?

Figura 14



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de ésta figura muestran que el 31.38% están muy de acuerdo y 40.96% están de acuerdo que los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales al personal auxiliar, así como efectivizar el registro en la documentación legal.

Tabla 16

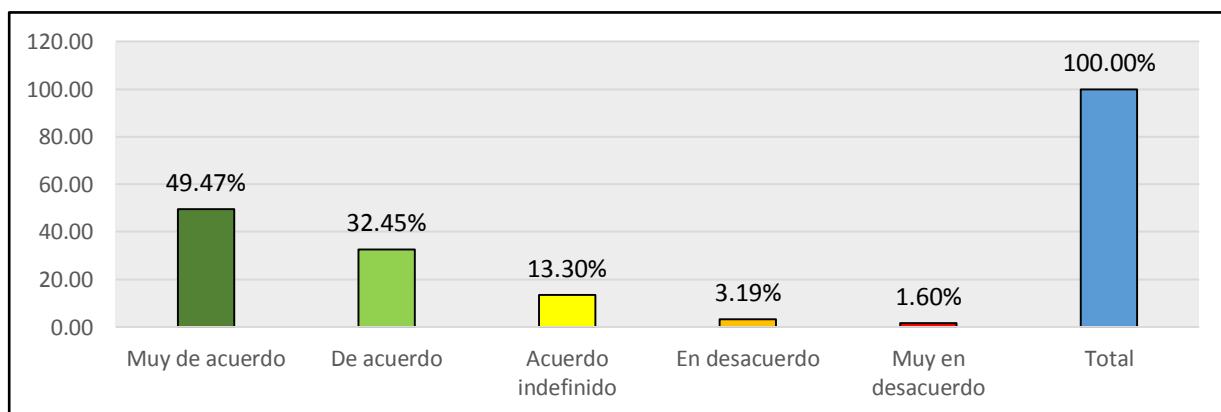
¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de optimizar el nivel de clasificación de documentos según el proceso legal?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	93	49.47
De acuerdo	61	32.45
Acuerdo indefinido	25	13.30
En desacuerdo	6	3.19
Muy en desacuerdo	3	1.60
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de optimizar el nivel de clasificación de documentos según el proceso legal?

Figura Nº 15



Fuente: Elaboración propia

Según esta figura, los resultados indican que existe un 49.47%, de los encuestados que considera estar muy de acuerdo, mientras que un 32.45% consideran que está de acuerdo con la ejecución de los programas de capacitación legal al personal auxiliar administrativo que le permita incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de optimizar el nivel de clasificación de documentos según el proceso legal?

Tabla 17

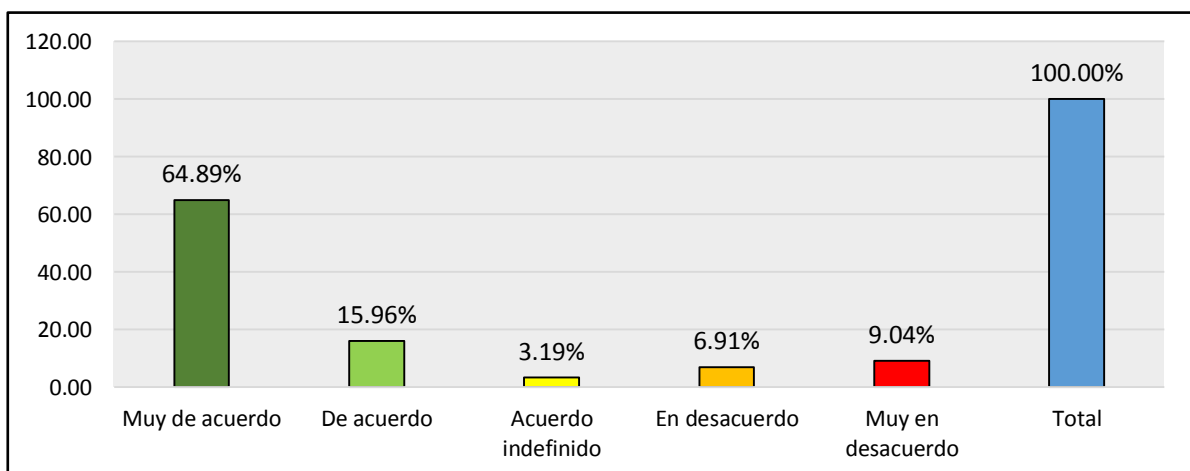
¿La ejecución de los programas de capacitación le permite incrementar sus conocimientos y habilidades para el empleo adecuado de los recursos y medios tecnológicos para la redacción de documentos administrativos legales?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	122	64.89
De acuerdo	30	15.96
Acuerdo indefinido	6	3.19
En desacuerdo	13	6.91
Muy en desacuerdo	17	9.04
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿La ejecución de los programas de capacitación le permite incrementar sus conocimientos y habilidades para el empleo adecuado de los recursos y medios tecnológicos para la redacción de documentos administrativos legales?

Figura 16



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de ésta figura muestran que un 6.91% están en desacuerdo y el 9.04% muy en desacuerdo que el personal auxiliar administrativo incremente sus habilidades en los recursos y medios tecnológicos para la redacción de documentos administrativos legales en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Tabla 18

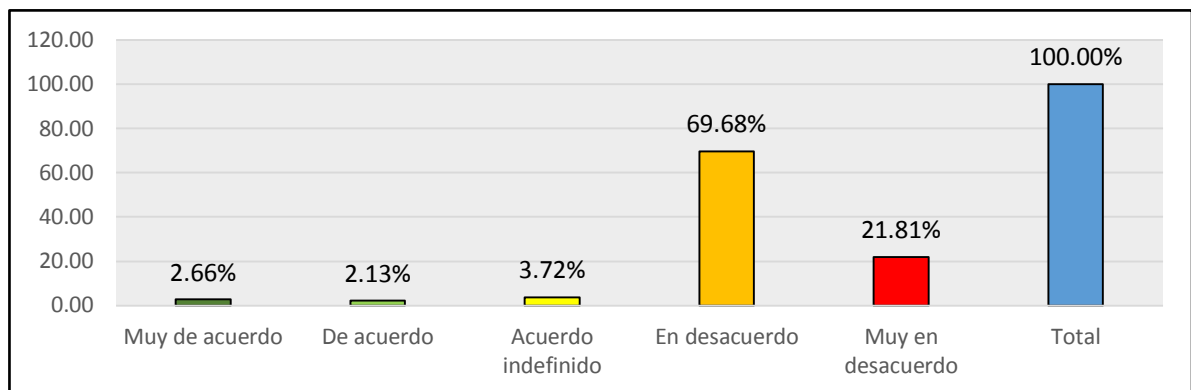
¿El personal auxiliar se encuentra fortalecido con la competencia administrativa al obtener conocimientos de los rasgos del derecho procesal penal y civil para desarrollar sus funciones?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	5	2.66
De acuerdo	4	2.13
Acuerdo indefinido	7	3.72
En desacuerdo	131	69.68
Muy en desacuerdo	41	21.81
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿El personal auxiliar se encuentra fortalecido con la competencia administrativa al obtener conocimientos de los rasgos del derecho procesal penal y civil para desarrollar sus funciones?

Figura Nº 17



Fuente: Elaboración propia

El gráfico refleja que, un 69.68% está en desacuerdo y un 21.81% muy en desacuerdo respecto a que el personal auxiliar se encuentre fortalecido con la competencia administrativa para obtener conocimientos de los rasgos del derecho procesal penal y civil para desarrollar sus funciones?

Tabla 19

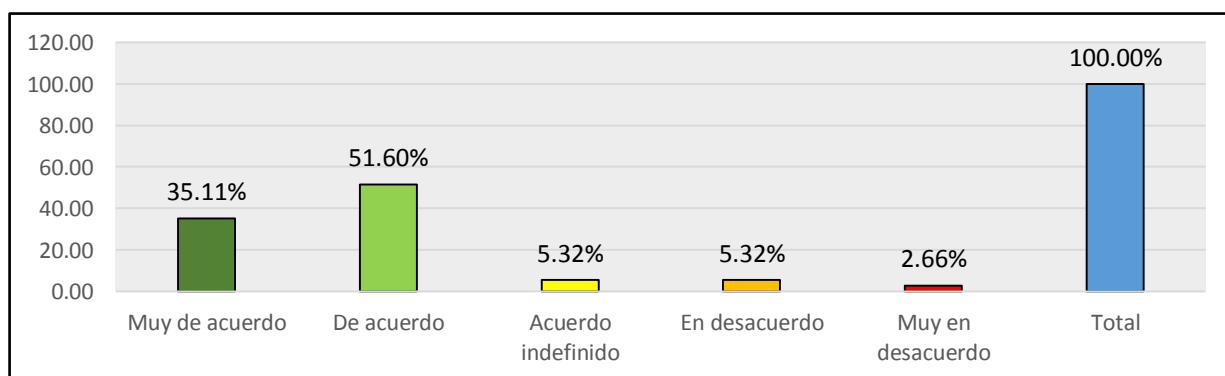
¿La ejecución de programas de capacitación legal permitirá incrementar la eficiencia en la asignación de diligencias de los abogados en la Defensa pública de Mala – Cañete?

Escala	N°	%
Muy de acuerdo	66	35.11
De acuerdo	97	51.60
Acuerdo indefinido	10	5.32
En desacuerdo	10	5.32
Muy en desacuerdo	5	2.66
Total	188	100.00

Fuente: Elaboración propia

¿La ejecución de programas de capacitación legal permitirá incrementar la eficiencia en la asignación de diligencias de los defensores públicos en la Defensoría Pública de Mala – Cañete?

Figura N°18



Fuente: Elaboración propia

En esta figura podemos evidenciar que la muestra encuestada el mayor porcentaje es 51.60% que está de acuerdo que se ejecute programas de capacitación legal que permita incrementar la eficiencia en la asignación de diligencias de los abogados de la Defensa Pública de Mala – Cañete.

5.2 Contratación de hipótesis

1) Hipótesis general

H1: El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete

Ho: El desarrollo de un programa de capacitación legal no se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la defensa Pública de Mala Cañete

Nivel de Significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Tabla 20

Correlaciones

		Desarrollo de un programa de capacitación legal	Competencias del personal auxiliar administrativo
Desarrollo de un programa de capacitación legal	Correlación de Pearson	1	,944**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Competencias del personal auxiliar administrativo	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

Conclusión: Hay evidencia que el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete.

2) Hipótesis específicas 1

H1: El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Ho: El desarrollo de un programa de capacitación legal no se relaciona positivamente con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Nivel de significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Tabla 21

Correlaciones

		Desarrollo de un programa de capacitación legal	Clasificación de documentos según el proceso legal
Desarrollo de un programa de capacitación legal	Correlación de Pearson	1	,815**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Clasificación de documentos según el proceso legal	Correlación de Pearson	,815**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza H_0

Conclusión: Hay evidencia que el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete.

3) Hipótesis específica 2

H1: El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Ho: El desarrollo de un programa de capacitación legal no se relaciona positivamente con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Nivel de significación: 5%

Estadístico de Prueba: correlación de Pearson

Tabla 22

Correlaciones

		Desarrollo de un programa de capacitación legal	Competencia para la asignación de las diligencias
Desarrollo de un programa de capacitación legal	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Competencia para la asignación de las diligencias	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

Conclusión: Hay evidencia que el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete.

4) Hipótesis específica 3

Hipótesis

H1: El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Ho: El desarrollo de un programa de capacitación legal no se relaciona positivamente con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.

Nivel de significación: 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Pearson

Tabla 23

Correlaciones

		Desarrollo de un programa de capacitación legal	Dominio del sistema integrado de justicia
Desarrollo de un programa de capacitación legal	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Dominio del sistema integrado de justicia	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Decisión: Dado que $p < 0.05$ se rechaza Ho

Conclusión: Hay evidencia que el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.

CONCLUSIONES

- 1) En la Defensa Pública de Mala – Cañete no se está ejecutando programas de capacitación legal dirigido al fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo hecho que se evidencia en la tabla 2, dado los resultados obtenidos de la muestra donde el 53.19% están muy en desacuerdo que se estén ejecutando programas de capacitación.
- 2) En la Defensa Pública de Mala – Cañete existen dificultades para la clasificación de la documentación según el proceso legal debido a que en la actualidad no es una prioridad institucional capacitar al personal auxiliar administrativo, hecho que genera pérdida de tiempo para la consecución de la información de los expedientes legales.
- 3) En la Defensa Pública de Mala – Cañete existe dificultades en la asignación de diligencias de los defensores públicos dando como el resultado de oficiar a las instituciones para la reprogramación de las diligencias, debido a que el personal auxiliar administrativo encargado de este proceso carece de competencias para el manejo de herramientas tecnológicas disponibles en la defensa para este fin.
- 4) En la Defensa Pública de Mala – Cañete no se ejecutan programas de capacitación dirigido al fortalecimiento de las competencias para el sistema integrado de justicia, lo cual podemos evidenciar en la Tabla 13 que 69.68% de la muestra consideran que está muy de acuerdo que se ejecuten programas de capacitación legal que le permita al auxiliar administrativo incrementar sus competencias para el sistema integrado de justicia.

RECOMENDACIONES

- 1) Que el Director de la Defensa Pública de Cañete constituya un equipo técnico para la evaluación de instituciones y/o empresas académicas y legales que cumplan con los requisitos para formalizar una alianza estratégica a fin de intercambiar experiencias y conocimientos para el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo y asegurar la calidad del servicio de la Defensa.
- 2) Se recomienda que el encargado solicite a Recursos Humanos de la Defensa Pública de Cañete la programación de especialistas legales para que capaciten a grandes rasgos al personal auxiliar administrativo en temas de derecho procesal penal y civil para que el auxiliar administrativo se fortalezca sus competencias para la clasificación de documentos según el proceso legal y cumplan efectivamente con sus funciones.
- 3) Se recomienda a los encargados de la Defensa Pública de Cañete en coordinación con el área de tecnología que capaciten al personal de auxiliar administrativo en el manejo de tecnologías de información para fortalecer sus competencias en la asignación de las diligencias y cumplir efectivamente con el servicio de la Defensa Pública.
- 4) Que el encargado coordine con Recursos Humanos de la Defensa Pública de Cañete, el diseño y ejecución de programas de capacitación legal permanente que contenga y se enfoque al fortalecimiento de la competencia administrativa del personal auxiliar para el dominio del sistema integrado de justicia, hecho que beneficiará el cumplimiento del servicio de la Defensa Pública.

BIBLIOGRAFIA

1. Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México
2. Alles, Martha Alicia. (2000) *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina.
3. Blanco Prieto, Antonio. (2007) *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. ESIC Editorial, Madrid.
4. Blasco Lázaro, M. (2005). *Introducción al concepto de turismo sostenible*.
5. Calero, A. (1978). *Técnicas de muestreo*. Ed. Pueblo y Educación. La Habana Cuba.
6. Cuesta Santos, A. (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana Cuba.
7. Del Pozo Flórez, José Ángel. (2012) *Competencias profesionales: herramientas de evaluación*, Madrid.
8. EPSO Gelaf Graciela, (1985) *Manual de Relaciones Humanas*, Buenos Aires.
9. Editorial N. Visión Schein, E. (1972) *Psicología de la organización*, Madrid.
10. Editorial Prentice Hall Katz (1995) *Psicología Social de la Organización*, Madrid.
11. Editorial Trillas Schein, E. (1979) *La cultura empresarial y el liderazgo*, Barcelona.
12. Guerrero, Antonio (1999) *El enfoque de las competencias profesionales*, Madrid.
13. Gubman, Edward L. (1998) *The Talent Solution, aligning strategy and people to achieve extraordinary results*, USA.
14. Kelly, A. V. (1989) *The Curriculum: Theory and Practice*. Londres.
15. Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*, México.
16. Mondéy, R. Wayne y Noe, Robert M. (1997) *Administración de personal*, México, D. F.
17. Miliam (2016) *El aprendizaje organizacional*, Miami Florida.

18. Peirane Del Ángel Rodrigo (2014) *Importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa*, España.
19. Peter M. Senge (2016) *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones*, California, Estados Unidos.
20. Plaza y Janes. Drucker Peter (1989) *Las nuevas realidades*, Barcelona.
21. Pichón Riviere Enrique (1986) *El proceso grupal. Del Psicoanálisis a la Psicología Social*, Buenos Aires Argentina.
22. Rodríguez (2017) *El paradigma de las competencias hacia la educación superior*, Nueva Granada.
23. Saracho, José María (2005) *Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias*. RIL Editores, Chile.
24. Sagi-Vela Grande, Luis. (2012) *Gestión por competencias*, Madrid España.
25. Silicio. (1995). *Antecedentes de la capacitación*, Cancún.
26. Tobón (2016) *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*, Madrid.
27. Vargas, F.; Casanova, F. y Montanaro, L. (2012) *El enfoque de competencia laboral*, España.
28. Vera G.R. (1985) *Orientaciones básicas de los talleres de educadores*, Chile.
29. Werther, William B. y Davis, Keith, (1998) *Administración de personal y recursos humanos*, México.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LEGAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL AUXILIAR - ADMINISTRATIVO EN LA DEFENSA PÚBLICA DE MALA - CAÑETE

Problemas	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p>General ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal influye en el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete? ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete? ¿Cómo el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensoría Pública de Mala Cañete?</p>	<p>General Determinar si el desarrollo del programa de capacitación legal se influye con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete.</p> <p>Objetivos específicos Determinar si el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete. Determinar si el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete. Determinar si el desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.</p>	<p>General El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona directa y positivamente con el fortalecimiento de las competencias del personal auxiliar administrativo en la Defensa Pública de Mala Cañete</p> <p>Hipótesis específicos El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con las competencias para la clasificación de documentos según el proceso legal en la Defensa Pública de Mala Cañete. El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para la asignación de las diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala Cañete. El desarrollo de un programa de capacitación legal se relaciona positivamente con la competencia para el dominio del sistema integrado de justicia en la Defensa Pública de Mala Cañete.</p>	<p>V1. Desarrollo de un programa de capacitación legal</p> <p align="center">Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de la capacitación a las necesidades del personal administrativo - Desarrollo de Habilidades jurídicas-administrativas - Desarrollo de habilidades para el control y custodia de documentación legal. - Gestión de la tramitación de expedientes <p>V2. Competencias administrativas</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de la Ley Orgánica del Poder Judicial. - Aplicación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia - Dominio del sistema integrado de justicia. - Consultas de expediente judiciales - Registro de la documentación legal - Clasificación de documentos según el proceso legal - Sistematización de la información legal - Redacción de documentos administrativos. - Asignación de las diligencias de los abogados - Conocimiento de los rasgos del derecho procesal penal y civil - Conocimiento de los rasgos del derecho penal. 	<p>Enfoque : Cuantitativo Tipo: aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño No-experimental</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento cuestionario</p> <p>Población: Comprendida por los usuarios de la defensoría pública de Mala Cañete 369 usuarios externos</p> <p>Muestra: 188 Clientes externos</p>

CUESTIONARIO

DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN LEGAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.

Dirigido al: Personal Auxiliar Administrativo:

Por favor, responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin que los resultados obtenidos contribuyan a la mejora institucional.

Marque con un círculo cada uno de las respuestas la siguiente escala de atributos:

1	Muy en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Acuerdo indefinido	4	De acuerdo	5	Muy de acuerdo
---	-------------------	---	---------------	---	--------------------	---	------------	---	----------------

Nº	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera estar de acuerdo que los programas de capacitación contribuyen al desarrollo de habilidades jurídicas administrativas en el personal auxiliar de la Defensa Pública?	1	2	3	4	5
2	¿Está usted de acuerdo que en la Defensa pública se adecuaron los programas de capacitación a las necesidades del personal administrativo?	1	2	3	4	5
3	¿Los programas de capacitación permitieron incrementar sus conocimientos a fin de tomar decisiones asertivas en la resolución de sus problemas laborales que se le presenten?	1	2	3	4	5
4	¿Está de acuerdo que en la Defensa pública fomentan el desarrollo del programa de capacitación con el fin de fortalecer las habilidades del personal para el control y custodia de documentación legal?	1	2	3	4	5
5	¿El Personal Administrativo con el programa de capacitación busca incrementar los esfuerzos para mejorar habilidades para el control y custodia de documentación legal, mediante la utilización de herramientas, técnicas tales como el control estadístico de la calidad y la participación de programas de mejoramiento continuo?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted, que el programa de capacitación desarrolla habilidades del control y custodia de la documentación legal?	1	2	3	4	5
7	¿Está usted de acuerdo que el desarrollo del programa de capacitación legal proporciona el conocimiento para efectivizar la gestión documentaria que tramitan los usuarios externos, contribuyendo a una mejor gestión administrativa?	1	2	3	4	5
8	¿El desarrollo de los programas de capacitación legal fortalece la celeridad y eficiencia del proceso de tramitación de expedientes y documentos?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que al desarrollar un programa de capacitación legal se fortalece los conocimientos y habilidades para poner en práctica las normas y procedimientos de la tramitación de expedientes?	1	2	3	4	5
10	¿Está usted de acuerdo que en la Defensa Pública se han implementado políticas institucionales a fin de desarrollar la competencia administrativa del personal?	1	2	3	4	5
11	¿En la Defensa Pública la ejecución de los programas de capacitación que contribuyen a la efectividad de los criterios para aplicación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia?	1	2	3	4	5
12	¿La ejecución de programas de capacitación le permite incrementar sus habilidades para el dominio del sistema integrado de justicia?	1	2	3	4	5
13	¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos a fin de agilizar de manera eficiente las consultas de expediente judiciales?	1	2	3	4	5
14	¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de efectivizar el registro en documentación legal?	1	2	3	4	5
15	¿La ejecución de los programas de capacitación legal le permite incrementar sus conocimientos administrativos legales a fin de optimizar el nivel de clasificación de documentos según el proceso legal?	1	2	3	4	5
16	¿La ejecución de los programas de capacitación le permite incrementar sus conocimientos y habilidades para el empleo adecuado de los recursos y medios tecnológicos para la redacción de documentos administrativos legales?	1	2	3	4	5
17	¿El Personal Auxiliar se encuentra fortalecido con la competencia administrativa al obtener conocimientos de los rasgos del derecho procesal penal y civil para desarrollar sus funciones?	1	2	3	4	5
18	¿La ejecución de programas de capacitación legal permitirá incrementar la eficiencia de la asignación de diligencias de los abogados en la Defensa Pública de Mala – Cañete?	1	2	3	4	5

