



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Estrategias de Sensibilización en Atención al Cliente en una Empresa

Jurídica, año 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

Bachiller Cancho Beingolea Dora Luz

1964
ASESOR

Mg. Marín Escalante, Ana Salinova

LIMA - PERÚ

Estrategias de Sensibilización en Atención al Cliente en una Empresa Jurídica, año 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	7%
2	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

A mi madre y a mi hija.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por darme la oportunidad de poder culminar esta etapa académica muy importante para mí y poder continuar ejerciendo esta hermosa carrera que me enriquece cada día, agradezco a mi asesora que me oriento con profesionalismo y dedicación, a mi centro de labores que me permite aplicar diferentes estrategias para mejoras continuas de la empresa y plasmar en mi trabajo de suficiencia profesional, a mis padres y mi amada hija por su apoyo constante e incondicional. Mi agradecimiento especial a mi primito Víctor Díaz Gonzales quien me orientó y motivó para cumplir uno de mis sueños, mis estudios superiores en esta alma máter. ¡Gracias!



RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación por Suficiencia Profesional para obtener el grado de Licenciada en Psicología, se desarrolló en una empresa privada de rubro jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental. Tuvo como objetivo determinar cuál es el diseño metodológico para las estrategias de sensibilización en atención al cliente por los profesionales del derecho. Con el diagnóstico preliminar se identificó que los abogados no tenían un buen manejo de habilidades blandas; es decir, estrategias de sensibilización, los cuales generaban que las patrocinadas no culminaran con el proceso civil de alimentos u otros de casos en familia.

El estudio fue de metodología descriptiva transversal con un enfoque sistémico de las estrategias con una visión humanista. Se diseñó un programa de intervención para obtener datos a través de una plataforma, con técnicas de entrevista y observación para la mejora del proceso de reclutamiento y selección de personal; con la finalidad de establecer el diagnóstico y análisis de los indicadores, que reflejen el nivel de calidad del servicio y monitorear la etapa de inicio, el desarrollo y la culminación de los procesos civiles; del mismo modo se realizó capacitaciones a todo el personal de la empresa con reuniones grupales para monitorear los avances, se manejó el abordaje psicológico para el acompañamiento emocional en las audiencias de las patrocinadas.

Se trabajó con una muestra de 85% de mujeres, quienes fueron las clientes denominadas patrocinadas, con condición socioeconómica media baja, rango de edad, entre los 22 hasta los 50 años de edad, la mayoría con secundaria completa y/o estudios técnicos o profesionales incompletos.

Como resultado en el año 2021 se registró un 17% de clientes atendidos; posteriormente en el año 2022 se logró un 38% y en el año 2023 a partir del presente trabajo de investigación con el programa de intervención, se incrementó a un 45% demostrando el éxito en la gestión de talento humano, calidad en el servicio y satisfacción al cliente.

PALABRAS CLAVE

Reclutamiento de personal, programa de sensibilización, acompañamiento emocional, calidad de servicio, satisfacción al cliente, patrocinio, habilidades blandas, audiencia.

ABSTRACT

This Research Work for Professional Sufficiency to obtain the Bachelor of Psychology degree was developed in a private company in the legal field, Policies and Government Management. Its objective was to determine the methodological design for awareness strategies in customer service by legal professionals. The preliminary diagnosis identified that the legal professionals did not have awareness strategies, which meant that those sponsored did not culminate with the civil process of maintenance or other family cases.

The present study is based on cross-sectional descriptive methodology with a systemic approach to strategies with a humanistic vision. An intervention program was designed to obtain data through a platform, with interview and observation techniques to improve the personnel recruitment and selection process; with the purpose of establishing the diagnosis and analysis of the indicators, which reflect the level of quality of the service and monitoring the initiation stage, development and completion of civil processes; In the same way, training was carried out for all company personnel with group meetings to monitor progress, and a psychological approach was managed for emotional support in the hearings of sponsored companies.

We worked with a sample of 85% of women, who were the so-called sponsored clients, with low-middle socioeconomic status, age range, between 22 and 50 years of age, the majority with completed secondary school and/or technical or professional studies incomplete.

As a result, in 2021, 17% of clients were served; Later, in 2022, 38% was achieved and in 2023, based on this research work with the intervention program, it increased to 45%, demonstrating success in human talent management, service quality and satisfaction. to the client.

KEY WORDS

Personnel recruitment, awareness program, emotional support, quality of service, customer satisfaction, sponsorship, soft skills, audience.



ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I	12
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 MARCO HISTÓRICO	12
1.1.1 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	14
1.1.2 Propósito y valores	15
1.2 BASES TEÓRICAS	15
1.2.1 Reclutamiento de personal	15
1.2.2 Selección de personal	16
1.3 MARCO LEGAL	18
1.4 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	19
1.5 MARCO CONCEPTUAL	23
1.5.1 Programas de sensibilización.	23
1.5.2 Gestión de talento humano.	23
1.5.3 Gestión de calidad.	23
1.5.4 Reclutamiento de personal.	23
1.5.5 Acompañamiento emocional	23
1.5.6 Habilidades blandas .	23
1.5.7 Audiencia.	23
1.5.8 Patrocinio.	23
1.5.9 Satisfacción al cliente.	24
1.5.10 Calidad de servicio .	24
CAPÍTULO II	25
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1 Descripción de la Realidad Problemática	25
2.2 Formulación del Problema general y específicos	27
2.2.1 Problema General	27
2.2.2 Problema Específico	27
2.3 Objetivo General y Específico	27
2.3.1 Objetivo General	27
2.3.2 Objetivo Específico	27
CAPÍTULO III	28
JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 Justificación e importancia del Estudio	28

3.2 Delimitación del estudio	29
CAPÍTULO IV	29
FORMULACIÓN DEL DISEÑO	29
4.1 Descripción del diseño	29
4.1.1 Metodología	33
CAPÍTULO V	37
PRUEBA DE DISEÑO	37
5.1 Aplicación de la propuesta de solución	37
5.1.1. Justificación del Programa de Intervención	37
5.1.2 Objetivos del Programa de Intervención	37
5.1.3 Población y muestra	37
5.2. Estructura del Programa de Intervención	38
5.2.1 Elaboración del Plan Estratégico	38
5.3 Desarrollo de las acciones del Programa de Intervención	40
5.4 Evaluación y Resultados	43
5.5. Recursos	44
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

- Figura I: Estructura Organizacional.
- Figura II: Organigrama General de la empresa.
- Figura III: Organigrama de Recursos Humanos y Gestión del Talento Humano.
- Figura IV: Clientes externos.
- Figura V: Enfoques sistémicos de las estrategias.
- Figura VI: Cuadro de las fases de la empresa y etapas del Plan Estratégico.
- Figura VII: Cuadro de Proyecto de Intervención del Plan Estratégico.
- Figura VIII: Cuadro de Talleres de Estrategias de Sensibilización de Personal.
- Figura IX: Incremento de procesos civiles de familia durante el desarrollo de talleres de sensibilización.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el grado de Licenciada en Psicología de la reconocida Universidad Inca Garcilaso de la Vega tiene como objetivo principal presentar y describir las acciones desarrolladas durante los años 2022 y 2023 en una empresa del rubro jurídico, durante el ejercicio de mi experiencia profesional en el ámbito de la psicología organizacional, el cual me permitió desarrollar conocimientos teóricos y prácticos que fueron aplicados al desarrollo de mi desempeño profesional.

El ejercicio del trabajo se desarrolló en el área de Selección de Gestión de Talento Humano de una empresa privada de Políticas y Gestión Gubernamental Eirl, cuyo alcance abarca la asesoría jurídica de casos civiles. El objetivo es colaborar con los procesos de reclutamiento y selección, así como implementar estrategias psicológicas que mejoren el perfil y la calidad de atención de los profesionales. La percepción baja de la asesoría en el sentido humano constituye un factor interviniente negativo para los clientes externos; por lo que se propone aplicar un programa de intervención que promueva las técnicas de habilidades blandas para la sensibilización en la atención del cliente externo. A continuación, una breve descripción de cada capítulo expuesto en el presente trabajo.

El primer capítulo marco teórico de la investigación contiene información general acerca de la empresa, los productos y servicios que ofrece, su ubicación, propósito, y organigrama.

En el segundo capítulo planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, formulación del problema, problema general, problemas específicos, objetivo general, objetivos específicos.

En el tercer capítulo justificación y delimitación de la investigación contiene justificación e importancia del estudio y delimitación del estudio.

En el cuarto capítulo, se describe la formulación del diseño, descripción de los aspectos básicos del diseño, descripción de acciones, metodología, método, técnica de recolección de datos, y procedimiento.

En el quinto capítulo se desarrolla la prueba de diseño, programa de estrategias de sensibilización para el cliente interno hacia el cliente externo, evaluación, conclusiones y recomendaciones y referencias bibliográficas.

Finalmente, se presentan los anexos que nos permitirán visualizar mediante gráficos cómo se llevó a cabo el presente trabajo de investigación.



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO HISTÓRICO

Descripción de la empresa

Empresa Privada del rubro Jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl, con aproximadamente 180 procesos legales de los cuales el 85% son demandas civiles por alimentos y 15% entre penales y/o administrativos con un proceso de arbitraje, éstos se ejecutan en algunos departamentos del Perú y distritos de Lima, en su mayoría del cono sur; la empresa cuenta con personal profesional de la especialidad de Derecho, Psicología, Contabilidad, Administración; así como personal técnico.

Descripción del servicio

Empresa Privada del rubro Jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl, presente en 6 departamentos del Perú, con aproximadamente 180 procesos legales, cuya actividad principal es la venta de servicios jurídicos en las áreas civil (familia), penal, administrativa y arbitraje.

Estructura Organizacional



*Figura I: Estructura Organizacional
Fuente: Autoría propia*

Empresa Privada del rubro Jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl.

Organigrama General de la Empresa

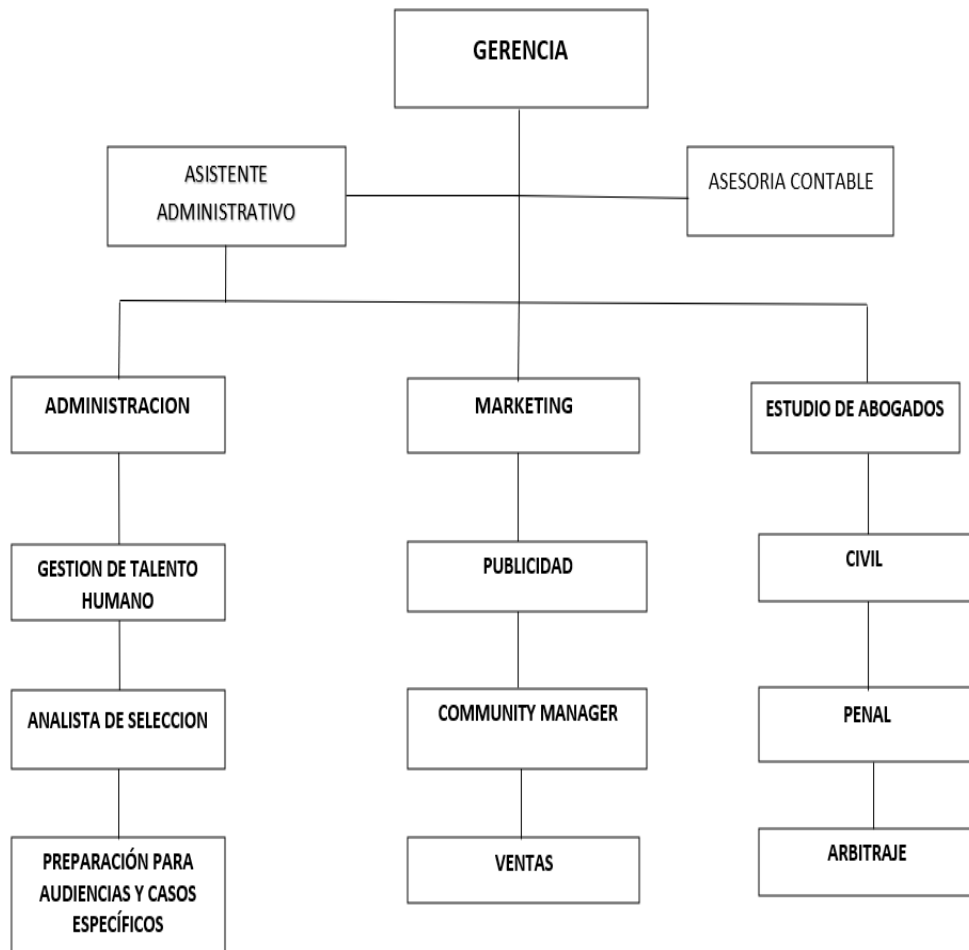


Figura II: Organigrama General de la Empresa

Fuente: Autoría propia

Empresa privada de rubro jurídico Políticas y Gestión Gubernamental Eirl.

Organigrama del Área de Administración de Recursos Humanos y Gestión del Talento Humano

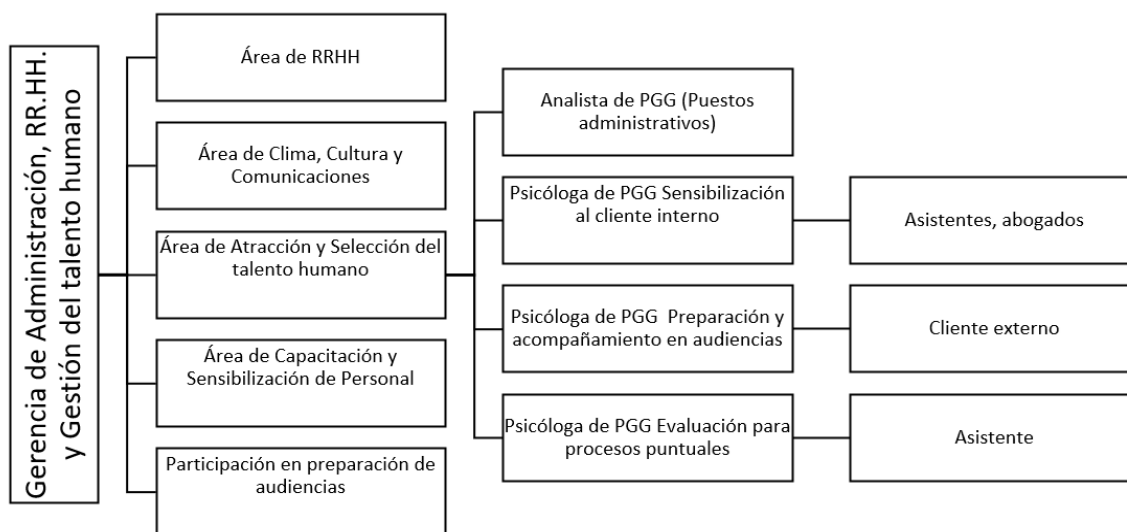


Figura III: Organigrama de Recursos Humanos y Gestión del Talento Humano

Fuente: Autoría propia

Empresa privada de rubro jurídico Políticas y Gestión Gubernamental Eirl.

1.1.1 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico

La empresa privada de Políticas y Gestión Gubernamental Eirl, se encuentra en el distrito de San Juan de Miraflores, provincia de Lima capital del Perú, la empresa cuenta con procesos en seis departamentos del Perú y su mayor población reside en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Surco, Chorrillos, San Juan de Lurigancho, Ate Vitarte y Callao. Al cierre del año 2021 se tuvieron 30 procesos, el 2022 aumentamos a 70 procesos y este 2023 contamos con 80 procesos nuevos.

El contexto sociodemográfico al que se dirigen los servicios de la empresa abarcan los sectores socioeconómicos del país C y D ya que el público objetivo son madres solteras que sustentan solas su hogar y provienen de los conos sur, este y oeste, también de algunos de otros departamentos del país, el objetivo es lograr mediante

el proceso legal hacer cumplir las responsabilidades del progenitor del menor, ya que nuestros procesos de alimentos constituyen el mayor porcentaje de casos que tenemos en el estudio jurídico.

Actividad general o área de desempeño

Servicio y asesoría jurídica, para diversos procesos legales, estas ventas de servicios se realizan por medio de llamadas telefónicas, videollamadas, reuniones por Zoom o Google Meet, WhatsApp Business, redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok, Página Web) o de manera presencial.

1.1.2 Propósito y valores

Propósito: Brindar un servicio jurídico profesional personalizado con acompañamiento emocional teniendo la misión (objetivo) de lograr el bienestar del patrocinado y su familia.

Valores: Ética, eficiencia, servicio, integridad, respeto, empatía y responsabilidad.

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1 Reclutamiento de personal

El proceso de reclutamiento de personal tiene una gran importancia en la empresa debido a que la competitividad ha aumentado considerablemente con la globalización de las economías. Esto ha hecho que el capital humano se convierta en un recurso verdaderamente importante para la empresa, confiriéndole el poder de desarrollar una ventaja competitiva junto con la planificación de recursos humanos, así como con el análisis de puestos. (García, 2020).

En el área se analizó e identificó la necesidad de profesionales con un perfil flexible ante situaciones que requieran contención emocional y manejo ante situaciones de estrés con un enfoque más sensible y humano. En la mayoría de estudios jurídicos se limitan a brindar alcances legales dejando de lado la parte humana del proceso legal en sí y del patrocinado.

Asimismo, se identificó que los Abogados que tenían experiencia previa en entidades del estado eran más rígidos y con poca empatía hacia los patrocinados, donde la preocupación constante es sobre el costo de todo el proceso legal.

También se pudo clarificar que los postulantes mayores de 45 años tenían desconocimiento de las nuevas plataformas del poder judicial presentando también dificultad en utilizar las herramientas tecnológicas.

1.2.2 Selección de personal

Seleccionar personal capacitado con excelente potencial y formación requiere también que la empresa cuente con políticas de gestión de recursos humanos efectiva, para poder conseguir al candidato adecuado para el puesto de trabajo, y no solamente enfocarse en que la persona escogida sea capaz de cumplir dichas funciones sino, además que sea capaz de poder cumplir otras responsabilidades a futuro (Martínez y Vargas, 2019).

Según el análisis del área de gestión de talento humano fue necesario incluir en nuestros perfiles de puesto ciertas habilidades blandas y que el candidato cuente con el potencial requerido, también en este análisis se identificó la importancia de conocer sus intereses, motivaciones y necesidades, en base a ello ofrecer propuestas atractivas para el desarrollo profesional, brindar una adecuada infraestructura, modernas herramientas tecnológicas, flexibilidad en horarios, facilidades para cursos o grados, talleres entre otros.

La empresa también considera importante el clima laboral, realizar actividades como, por ejemplo, elegir al colaborador del mes quien cumpla sus funciones de manera proactiva, realizar reuniones de celebraciones incrementa el reconocimiento y motivación.

Las herramientas utilizadas en el proceso de selección de candidatos son:

- Análisis de la hoja de vida.
- Evaluación proyectiva
- Prueba Psicométrica
- Entrevista por competencias
- Respuesta ante una situación problema que tenga relación con el puesto
- Verificación de antecedentes laborales
- Solicitud de documentos personales
- Verificación con plataforma que permite ver información general, datos laborales, datos de la empresa que laboro, historial financiero, redes sociales.

La gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de

calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones (Gaspar, 2021).

La gestión de calidad y del talento humano de la empresa ha permitido lograr la fidelización de nuestros clientes internos evitando la rotación de estos y de los externos quienes nos recomiendan a nuevos clientes.

Es importante implementar un programa de sensibilización que aporte de manera muy significativa, para el abordaje de nuevos clientes y fidelizar a los que ya brindamos el servicio jurídico, realizando así un trabajo conjunto entre los abogados y la Psicóloga de la empresa, logrando un enfoque más humano utilizando habilidades blandas para el desarrollo de las labores de la empresa.

Estrategias de sensibilización desarrolladas en la empresa:

- Talleres de habilidades blandas.
- Talleres de calidad y atención al cliente.
- Talleres para gestión de emociones.
- Ejercicios de relajación y visualización incluido en los talleres.
- Reuniones pre turno semanales para conversar sobre los procesos legales en curso, avances y retroalimentación en asesorías con nuevos clientes.
- Cartillas con mensajes de atención al cliente y habilidades blandas, reforzando la marca de la empresa, fidelizando al cliente interno.
- Feedback por cierre del mes.

El acompañamiento emocional es un proceso de gestión emocional el cual se hace desde la sintonía emocional, la empatía y el amor (Bisquerra, 2020).

El valor agregado que se propone en el servicio está enfocado en el acompañamiento emocional durante todo el proceso legal y de manera personalizada para las audiencias, se observa esta necesidad del cliente que viene a solicitar el servicio jurídico y al incorporarlo en las funciones se espera resultados satisfactorios e integrales.

El servicio innovador va de manera conjunta con la defensa y estrategia jurídica, el aporte del trabajo psicológico permite brindar el acompañamiento de manera profesional, también es determinante su participación profesional en diversas evaluaciones de algunos patrocinados, análisis de evaluaciones psicológicas y contra peritajes e informes psicológicos, para evitar la tercerización; esto permite a la empresa la optimización de sus recursos financieros.

La empresa propone cambiar la manera de hacer las cosas en base a una necesidad cada vez mayor para los clientes. El mercado es cada vez más competitivo, los clientes exigen cada vez más a todos los niveles. "Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible".

Por su parte, Çelikkol y Bakir (2022) califican a la satisfacción del cliente como uno de los pilares más importantes para el desempeño de las organizaciones en el presente siglo.

A partir de las mejoras continuas con la intervención de las estrategias de sensibilización para los trabajadores de la empresa privada, dedicada a brindar servicios jurídicos, se logrará un cambio positivo en relación a la atención personalizada de los clientes y su satisfacción con el servicio brindado, logrando en la mayoría de procesos sentencias justas, "sintiendo que se hizo justicia", con los procesos ganados y logrando por consecuencia la satisfacción del cliente.

1.3 MARCO LEGAL

El presente estudio de investigación contempla los derechos de los trabajadores en una organización, del mismo modo mencionamos a los ciudadanos niños, adolescentes y personas vulnerables, siendo el 85% casos civiles de demanda de alimentos y proceso de liquidación de devengados; por tanto, consideramos los siguientes artículos de las leyes peruanas en el código civil.

La Constitución Política del Perú en su artículo 24 señala que el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa que procure el bienestar para él y su familia.

Código civil: Art. 235, norma que precisa las obligaciones de los padres de proveer al sostenimiento, protección, educación y formación de sus hijos menores, según su situación y posibilidades.

Código de los niños y adolescentes: Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño; y su Reglamento aprobado mediante el **Decreto Supremo N° 002-2018-MIMP**.

Ley N° 31464, La presente ley tiene por objeto modificar las normas que regulan los procesos de alimentos previstas en el Código de los Niños y Adolescentes y en el Código Procesal Civil, a fin de garantizar la debida aplicación del principio del interés superior del niño y la obtención de una pensión alimenticia oportuna y adecuada.

1.4 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Iza Mendoza, Katherine Pamela (2021) Tesis “Habilidades blandas y calidad del servicio en la parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021”. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Iza (2021) el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. Se aplicó, un cuestionario constituido por 43 ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Bernal Cabanillas, Samuel Wilson (2021) Tesis “Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021” el presente trabajo es para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la universidad César Vallejo. Cabanillas (2021) tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura; corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental descriptivo simple. Se recurrió a un grupo representativo de estudio con una muestra de 357, se aplicó un cuestionario constituido por 20 ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos, se concluyó que el 66% manifiestan un nivel medio de calidad en el servicio, el 28% una calidad de servicio bajo y una pequeña población encuestada (7 %) percibió un nivel alto de calidad de servicio.

Cortez Salazar, Johanna Mercedes, et, al (2019) Tesis “Plan Estratégico de Gestión Del Talento en el Estudio de Abogados BAFUR”. Escuela de postgrado Universidad del Pacifico. Cortez, Bolivia (2019) el objetivo principal desarrollar un Plan Estratégico de Gestión del Talento 2019-2023 para los abogados del Estudio BAFUR, basado en la mejora de cuatro principales áreas de Gestión de Talento como: Perfil por Competencias, Proceso de Selección de Personal, Evaluación del Desempeño, y Compensación y Beneficios. El resultado, es una empresa del sector privado orientada a brindar servicios profesionales legales, con 50 años de experiencia. A lo largo de su trayectoria, ha gestionado su crecimiento en el mercado de forma empírica, sin contar con procesos y procedimientos que permitan una gestión eficiente del talento humano de los abogados.

León Manzaneda, Julia Jéssica (2019) Tesis “Importancia de Nivelar la Comunicación Interna con la Comunicación Externa para el Fortalecimiento de la Identidad Corporativa

en un Estudio de Abogados” Programa de Maestría en Dirección Estratégica del Factor Humano, universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. León (2019) en el ámbito organizacional. La presente investigación tiene por finalidad demostrar que existe una correlación entre la comunicación interna y externa, y que la atención o desatención de una o de ambas variables impactará en el fortalecimiento de la identidad corporativa. No se pretende cuestionar el énfasis en la comunicación externa del estudio, pues es un referente del logro de un plan comunicacional bien elaborado. Por el contrario, se señala que es importante nivelar la comunicación interna con la externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados.

Calderón Martínez, Marlon Jhoan (2022) Tesis “Relación entre comportamiento organizacional y gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de abogados de Trujillo, año 2021” El presente trabajo de investigación es para obtener el título de Maestro en Gestión del Talento Humano. Calderón (2022). El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021. La investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional lineal, no experimental y de corte transversal. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, de comportamiento organizacional y gestión del conocimiento. La población estuvo conformada por los 30 colaboradores de un estudio de abogados de Trujillo, 2021. Los resultados sobre la Gestión de conocimiento son de nivel regular con un 73% con tendencia a ser buena con un 17%. Al contrario, destaca una percepción desfavorable del Comportamiento Organizacional con un 57%. Se concluye que la gestión del conocimiento se relaciona con las dimensiones del comportamiento organizacional.

Cieza y Rosillo (2023) Tesis “El Desempeño Laboral y las Habilidades Blandas en los Colaboradores de la Agencia Moshoqueque- Chiclayo 2020”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y las habilidades blandas de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA – Agencia Moshoqueque, Chiclayo, 2020.

El tipo de investigación empleado fue descriptiva, correlacional y el diseño no experimental – transversal, en una población de 32 trabajadores. Los instrumentos fueron el cuestionario de desempeño laboral de Montoya y las habilidades blandas de Goleman ambos válidos por expertos y altamente confiables. Se concluye, que la medición del nivel

de desempeño laboral se encontró en un nivel moderado (69%) y, que el nivel de las habilidades blandas en la Caja Municipal de Trujillo, van de nivel regular a muy bajo (88%), lo cual indica que, se encuentran en un nivel bajo. La correlación entre las variables, desempeño laboral y habilidades blandas, fue positiva leve, lo que significa que a medida que la variable desempeño laboral aumenta, la variable habilidades blandas, también aumenta.

Semenova, V. V., Zelenyu, A. N., & Savinov, Y. A. (2021). Human capital development: development of professional competencies through soft skills. *Revista Tempos e Espaços em Educação*.

El artículo se centra en analizar cómo se desarrolla la competencia de liderazgo en estudiantes de universidades de ingeniería en Rusia, utilizando la Universidad Politécnica de Moscú como ejemplo. Se destaca que, aunque el mercado laboral demanda ingenieros altamente capacitados, el éxito profesional y el desarrollo efectivo de la sociedad moderna requiere tanto habilidades técnicas como habilidades blandas en estos profesionales. El artículo destaca la importancia de combinar habilidades técnicas y blandas.

Cordeiro Freitas, L., (2019). *Competência social e habilidades sociais: Manual teórico-prático. Estudos e Pesquisas em Psicologia*

El artículo pone especial énfasis en la importancia del desarrollo de habilidades sociales y competencia social en la vida académica y profesional. Proporciona orientación sobre cómo concebir, planificar e implementar intervenciones basadas en habilidades sociales. El artículo resalta la importancia de estas habilidades en el contexto académico y profesional.

R. D. Escamilla Vielma, et al. / *Contaduría y Administración* (2022).

Este trabajo se enfoca en investigar la relación entre ciertas habilidades blandas y el servicio al cliente. En un mercado altamente competitivo, el servicio al cliente se ha vuelto esencial para la supervivencia y el éxito de las empresas.

Los resultados del estudio revelaron que la hospitalidad, la comunicación efectiva y la motivación son habilidades blandas significativas en relación con el servicio al cliente con los colaboradores. Estos hallazgos proporcionan información importante para construir un perfil de habilidades blandas deseables en los colaboradores, lo que podría contribuir a mejorar la calidad del servicio al cliente.

1.5 MARCO CONCEPTUAL

Glosario de Términos

- 1.5.1** Programas de sensibilización: se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora. El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él, propiciando una transformación en la conducta propia y del grupo. (Reyes y Molina, 2020).
- 1.5.2** Gestión de talento humano: es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones. (Gaspar, 2021).
- 1.5.3** Gestión de calidad: estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. (Hernández et al, 2018).
- 1.5.4** Reclutamiento de personal: proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes idóneos que cubran el perfil del puesto (Oviedo, 2021).
- 1.5.5** Acompañamiento emocional: proceso de acompañar a otras personas en su proceso de gestión emocional el cual se hace desde la sintonía emocional, la empatía y el amor (Bisquerra, 2020).
- 1.5.6** Habilidades blandas: permiten que el ser humano actúe efectivamente con su entorno y su ausencia se convierte en una barrera que reduce las capacidades individuales para interactuar de forma positiva en la sociedad (De la Ossa, 2022).
- 1.5.7** Audiencia: sesión durante la cual una jurisdicción toma conocimiento de las pretensiones de las partes, instruye el proceso, escucha los alegatos y emite su juicio. (Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, s.f.).
- 1.5.8** Patrocinio: toda función dirigida al amparo, protección, auxilio o asesoramiento. (Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, s.f.).

1.5.9 Satisfacción al cliente: califican a la satisfacción del cliente como uno de los pilares más importantes para el desempeño de las organizaciones en el presente siglo. (Çelikkol y Bakir 2022).

1.5.10 Calidad de servicio: establecen que la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio. Yoon y Cheon (2020).



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la empresa de Políticas y Gestión Gubernamental se identifica la necesidad de una mejor atención al cliente con profesionales abogados idóneos, con un perfil flexible ante situaciones que requieran contención emocional y manejo ante situaciones de estrés con un enfoque más sensible y humano. El tipo de trabajo que se realizaba en dicha empresa se limitaba a brindar alcances legales no abordando la sensibilidad humana en el desarrollo del proceso legal afectando la actitud del patrocinado. La empresa como parte de su cultura de responsabilidad social accede a tarifas mínimas; por tal motivo, en la casuística atendida se tiene una mayoría de clientes externos que son mujeres de la condición social y económica c y d; las cuales realizan denuncias civiles de familia; por alimentos para sus menores hijos, así como liquidación de devengados, omisión de asistencia familiar. Del mismo modo, la empresa también atiende procesos penales, administrativos, y arbitraje.

En el proceso de reclutamiento y selección de los candidatos, se determinó que algunos postulantes abogados, los cuales, de acuerdo a la hoja de vida, con experiencia laboral previa en entidades del estado. En la evaluación psicológica, demostraron poca empatía hacia los patrocinados, el foco de atención para ellos fueron los honorarios y la remuneración a percibir.

También se pudo clarificar que los postulantes mayores de 45 años tenían desconocimiento de las nuevas plataformas del poder judicial presentando también dificultad en utilizar las herramientas tecnológicas.

La empresa también considera importante el clima laboral. Según el análisis del área de gestión de talento humano, la empresa requiere incluir en sus perfiles de puesto habilidades blandas y que el candidato cuente con el potencial cognitivo, conductual y emocional para que logre conocer los intereses, motivaciones y necesidades de los patrocinados. También es fundamental crear la línea de carrera para que motive en su desarrollo y desempeño profesional, de esta manera evitar la rotación de personal.

La empresa requiere en el servicio legal que esté enfocado en el trabajo psicológico, es decir, la buena atención al cliente, entendido como el acompañamiento emocional durante todo el proceso y de manera personalizada para las audiencias; por la necesidad y

características del patrocinado que viene a solicitar el servicio jurídico y al incorporarlo como tal, se espera resultados satisfactorios e integrales.

También es determinante la participación profesional del abogado que se capacite en habilidades y recursos conductuales de atención al cliente para evitar la desconfianza y poca apertura de la continuidad de los patrocinados en sus casos civiles.

Actualmente se está trabajando en Lima, se ha disminuido la atención al sector de provincia. Por la ubicación de la empresa, se realizan trabajos remotos de asistencia con los patrocinados y por la característica del caso se atiende de forma presencial. Al tener casos en provincias, no se logra atender porque los juzgados están solicitando el expediente y que sea atendido en forma presencial, las personas con bajos recursos, no pueden solventar sus gastos de viaje, viáticos, estadía y otros; por lo tanto, un punto en contra para la empresa en su apoyo solidario y se decide atender en la ciudad de Lima, en los distritos aledaños al cono sur.

A continuación, presentamos los gráficos que evidencian la casuística atendida por género.

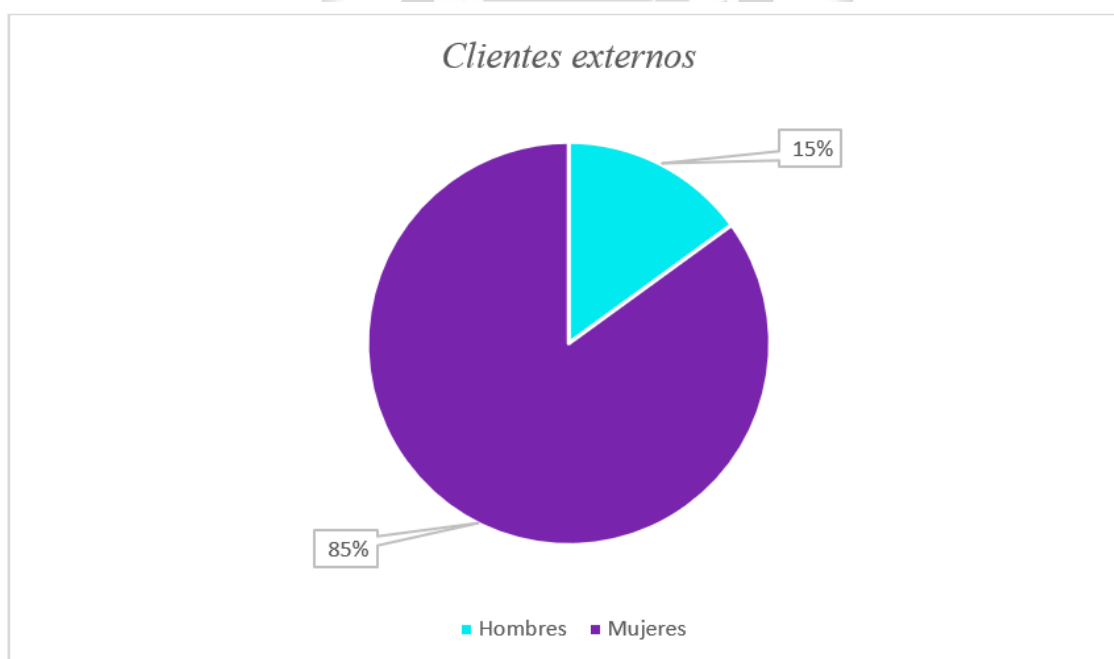


Figura IV: Clientes externos

Fuente: Autoría propia

Empresa Privada del rubro Jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl.

El gráfico muestra que el 85% de clientes son del género femenino con casos de demandas por alimentos, liquidación de devengados y omisión a la asistencia familiar.

El 15% muestra los casos del género masculino por temas penales y arbitraje.

De acuerdo a la problemática planteada, describimos la formulación del problema y objetivos de la investigación:

2.2 Formulación del Problema general y específicos

2.2.1 Problema General

¿Cuál es el diseño metodológico para las estrategias de sensibilización en atención al cliente de una empresa privada de rubro jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl, años 2022 al 2023?

2.2.2 Problema Específico

¿Cuál es el programa de intervención para sensibilizar a los profesionales en la atención de los clientes internos y externos en una empresa privada de rubro jurídico?

2.3 Objetivo General y Específico

2.3.1 Objetivo General

Determinar cuál es el diseño metodológico para las estrategias de sensibilización en atención al cliente de una empresa privada de rubro jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl, año 2022 al 2023.

2.3.2 Objetivo Específico

Describir cuál es el programa de intervención para sensibilizar a los profesionales en la atención de los clientes internos y externos en una empresa privada del rubro jurídico.

CAPÍTULO III

JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Justificación e importancia del Estudio

La aportación teórica de esta investigación se focaliza en brindar información y/o conocimientos sobre estrategias de sensibilización en atención al cliente, hechos importantes en la carrera de Psicología.

En relación a la problemática que afecta parte del equipo de abogados de la empresa privada Políticas y Gestión Gubernamental Eirl., se tuvo como resultado que si bien no existe una mala asesoría al cliente, existe un vacío, al verse involucrados en el relato de la historia personal de cada cliente, el profesional abogado perciben que les faltan recursos para brindar un servicio completo y de calidad, teniendo en cuenta que el 85% de las patrocinadas son mujeres por procesos civiles como demandas de alimentos, liquidación de devengados y omisión de la asistencia familiar.

Este vacío existe debido a características netamente emocionales y/o psicológicas; donde el profesional necesita conocer e implementar herramientas para contener y comprender los testimonios de estas mujeres que tienen muchas frustraciones y desengaños ya que afrontan solas las responsabilidades económicas y afectivas con sus menores hijos.

El presente trabajo de investigación desarrolla estrategias de intervención para la sensibilización del equipo de profesionales de la empresa privada de rubro jurídico y brindar un servicio de calidad personalizado con sus patrocinados, teniendo un enfoque más humano y emocional desde el primer contacto con el futuro patrocinado hasta el fin del proceso constituyendo un valor agregado en el servicio.

El presente trabajo surge por la necesidad de realizar cambios en la atención jurídica que se les brinda a los patrocinados en el nivel de comunicación efectiva y sentido humanitario; por tal consideración el ámbito psicológico brinda la fundamentación teórica con un enfoque de sensibilización y su relevancia en el ámbito jurídico, destacando el valor empático en el desarrollo de la casuística para la permanencia y culminación en todo el proceso con los profesionales abogados mejorando el trato cordial y empático, así como con el cliente externo para guiarlo no solo jurídicamente sino emocionalmente y optimice sus conductas y acciones de afrontamiento durante el caso presentado; sincronizando las estrategias jurídicas y psicológicas resultará beneficiosas tanto al

cliente externo como al interno, contribuyendo a maximizar los diversos casos atendidos. Asimismo, aplicando las estrategias se evita que los patrocinados abandonen el caso, según la experiencia se describe los motivos generales de los patrocinados, economía para continuar con los pagos del proceso, dilatación del sistema judicial para las sentencias, situaciones particulares como enfermedad o viaje repentino. Cabe resaltar, la falta de preparación en habilidades blandas de los profesionales abogados para lograr la comunicación efectiva y el patrocinado perciba la habilidad empática para continuar con el proceso; es fundamental por todo lo descrito priorizar en cambios que viabilicen la optimización de la entrevista, observación, la planificación y organización de la empresa, y los recursos obtenidos para gestionar los tiempos e indicadores que son mediados a través de la plataforma Legalsurf que se ha implementado en la empresa para la mejora de los procesos.

Estas estrategias de intervención para sensibilizar a los clientes internos se desarrollarán por medio de capacitaciones, talleres, ejercicios de relajación y visualización, reuniones semanales pre turno con la finalidad de interiorizar y reforzar la importancia de mejorar la calidad del servicio hacia nuestro cliente externo con una visión más humana.

3.2 Delimitación del estudio

El estudio se realizó en una empresa privada de rubro jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl en el distrito de San Juan de Miraflores, ubicado al sur del departamento de Lima. Provincia de Lima. El estudio se basa en el enfoque de la atención al cliente. La empresa brinda atención⁶⁴ y asesoría profesional con abogados, administradores, contadores, community managers, secretaria, asistentes y practicantes realizando un trabajo interdisciplinario. La mayor población de los clientes o patrocinadas en el presente estudio de investigación son mujeres madres de familia que llevan demandas civiles que representa el 85% del total de patrocinados, referencia estadística de la plataforma legalsurf que maneja la empresa. Las estrategias de intervención para sensibilizar y optimizar el trabajo los clientes internos se desarrollarán por medio de capacitaciones, talleres, ejercicios de relajación y visualización, reuniones semanales pre turno con la finalidad de interiorizar y reforzar la importancia de mejorar la calidad del servicio hacia nuestro cliente externo con una visión más humana. El estudio se lleva a cabo durante los años 2022 al 2023.

CAPÍTULO IV

FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1 Descripción del diseño

El aporte de esta investigación se desarrolla en una empresa de servicios jurídicos donde se determina en base a la observación y el sistema de la empresa realizar la formulación del diseño:

Estrategias de sensibilización al cliente interno partiendo del enfoque sistémico, como parte de la empresa dedicada al rubro jurídico y lograr un servicio de calidad con un enfoque jurídico y psicológico hacia el cliente externo.

El enfoque de sistemas para la administración se fundamenta en la teoría general de sistemas. Ludwig von Bertalanffy, científico que trabajó principalmente en las áreas de la física y de la biología, ha sido reconocido como el fundador de la teoría general de sistemas.

El Enfoque Sistémico de las Estrategias, es un enfoque de gestión y planificación que considera a una organización o empresa como un sistema interconectado y dinámico en el que todas sus partes interactúan entre sí y con su entorno. En resumen, este enfoque nos permitió desarrollar estrategias dentro de la empresa para poder realizar un trabajo más interconectado entre las áreas con una visión holística y alineada que permitió lograr los objetivos estratégicos de sensibilización de los profesionales de la empresa en especial los abogados, brindando herramientas para las mejoras de atención a los patrocinados, teniendo en cuenta la estructura, cultura, el entorno. Es decir, relacionando todos los elementos del sistema hacia la meta trazada.

1.-Perspectiva de sistema: En lugar de analizar elementos aislados de una organización, el enfoque sistémico busca comprender cómo todas las partes de una organización se relacionan y afectan mutuamente. Esto incluye la interacción entre las funciones internas, los procesos, las personas, la cultura organizacional y las influencias externas.

En la empresa se tiene presente el trabajo alineado de todas las áreas para poder brindar un servicio de calidad y personalizado de inicio a fin desde la captación del cliente por medio del área de marketing y ventas, secuencialmente con el área

jurídica y de gestión de talento humano a la par con el área de cobranzas y administración, acompañando al patrocinado de inicio a fin con la gestión y seguimiento de todas las áreas de la empresa.

2.-Pensamiento holístico: Se promueve la idea de que una organización es más que la suma de sus partes individuales. En lugar de centrarse únicamente en departamentos o funciones específicas, se examina el sistema en su conjunto para comprender cómo funciona y cómo puede mejorar.

Partiendo desde una visión holística, la empresa tiene como base el trabajo en conjunto poniendo mayor énfasis en el aporte jurídico y psicológico, desde la selección del personal que compartan esta visión, para poder tener una asesoría más completa con herramientas de contención para los clientes y acompañarlos en todos los procesos según las demandas; ya que, es muy importante por la tensión emocional que vienen al momento de tener su primera asesoría.

El trabajo visto como una totalidad, es la suma de los aportes de cada área para lograr la meta establecida, se trabaja en equipo, teniendo presente también la responsabilidad social, cuyo propósito es ofrecer tarifas solidarias, con facilidades de pago en cuotas accesibles y comprendiendo la realidad de cada patrocinado para llegar a un acuerdo mutuo con la organización.

3.- Adaptabilidad: El enfoque sistémico reconoce que las organizaciones deben ser adaptables y flexibles para responder a los cambios en su entorno. Esto implica la capacidad de ajustar estrategias, estructuras y procesos de acuerdo con las necesidades cambiantes.

La empresa se adaptó a diferentes cambios; inició sus labores de servicio jurídico enfrentando la pandemia del Covid 19, alineándose a los cuidados y protocolos de seguridad en las sedes, de acuerdo a la normativa, eran requisitos de salud, para poder laborar de manera presencial.

Posteriormente todos los trámites y audiencias se realizaron de manera virtual, siendo necesario implementar nuevas plataformas para poder avanzar con los procesos jurídicos; con estos cambios se brindó mayores facilidades a los clientes para agilizar con los documentos de sus demandas, en resumen, la adaptabilidad se estableció con los implementos de seguridad en utilizar mascarillas, desinfectantes, horarios de trabajo; del mismo modo, colaborar con el aprendizaje

de los abogados y logren abordar con el conocimientos de técnicas de estrategias para la ansiedad o temores a los que se enfrentan las personas en relación a sus demandas y los contagios.

4.-Feedback y retroalimentación: Se presta atención a la retroalimentación constante tanto interna como externa. El sistema se ajusta en función de la información y los datos disponibles para mejorar su desempeño y eficacia.

Este punto es clave principal y muy importante en la organización ya que por medio de reuniones semanales pre turno, se logra intercambiar las experiencias y situaciones relevantes, para poder analizarlas en conjunto, y llegar a una solución, ajustes o nuevas estrategias de mejoras tanto para los integrantes de la organización, clientes internos y los patrocinados, enfocándose en las mejoras, apuntando a un mismo resultado.

5.-Interconexiones: Se reconoce que las acciones y decisiones en un área de la organización pueden tener impacto en otras áreas. Por lo tanto, es esencial considerar las interconexiones y las repercusiones en todo el sistema.

Definitivamente la organización está interconectada entre todas las áreas, desde el primer contacto con el cliente hasta el acompañamiento jurídico y emocional, finalizando con la sentencia, interviniendo todos los profesionales de la empresa para así poder llegar a la meta establecida, un cliente satisfecho y la empresa recibiendo el pago del servicio realizado.

6.-Objetivos estratégicos: El enfoque sistémico se utiliza para alinear la estrategia organizacional con la estructura, la cultura y otros elementos del sistema para lograr los objetivos estratégicos de la organización.

En la empresa se va ajustando e innovando con diferentes estrategias para las mejoras continuas del servicio y bienestar del personal enfocando cada estrategia hacia objetivos claros y definidos teniendo en cuenta las mejoras para brindar un servicio de calidad a los patrocinados y potenciales clientes.

En resumen, el Enfoque Sistémico de las Estrategias se enfoca en ver una organización de manera integral, considerando cómo todas sus partes se relacionan y trabajan juntas en armonía para lograr sus metas. Esto ayuda a las organizaciones a ser más eficientes, a adaptarse a los cambios y a tomar decisiones estratégicas informadas.

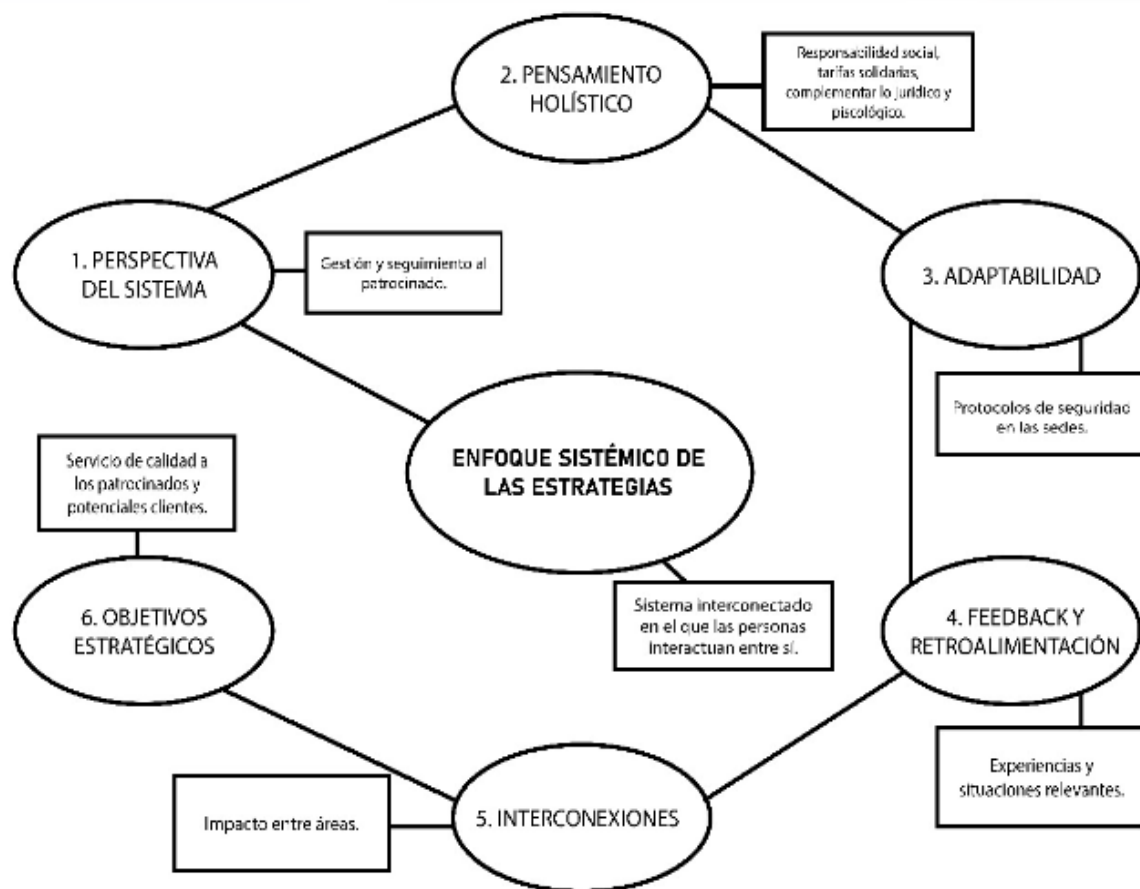


Figura V: Enfoques sistémicos de las estrategias

Fuente: Autoría propia

Empresa Privada del rubro Jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental Eirl.

4.1.1 Metodología

La presente investigación se justifica metodológicamente, para (Sánchez et al. 2018) en el plano descriptivo, la atención se centra en dilucidar el contexto temporal y geográfico del objeto de estudio mediante el análisis de los datos recogidos durante la aplicación de los instrumentos, con el objetivo final de dilucidar un resultado que sea útil para el estudio posterior y accesible para el lector interesado y sirva de referencia para futuros programas.

El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de acciones en la población estudiada. Los diseños transversales (Revista Médica Sanitas 2018).

En este trabajo se realizó un estudio descriptivo transversal porque se desarrolló en un determinado período de tiempo.

Técnica de recolección de datos:

Técnica de entrevista y observación

En el presente estudio se utilizó la técnica de observación y entrevista como estrategia interactiva centrando los principios de la investigación-acción, se elige la observación tanto en el contexto jurídico y psicológico; requiriendo la utilización de la observación participante, siendo esta constante a lo largo de todo el proceso y que requiere de la implicación del observador en ciertos acontecimientos específicos, tanto para la entrevista laboral y reuniones con el personal, como también para los patrocinados y clientes potenciales.

Un instrumento o herramienta importante en el presente estudio de investigación es la plataforma Legalsurf, activo de la empresa; que ayuda a gestionar los procesos y expedientes del estudio jurídico, permite acceder a los casos, activar alertas vinculadas con los expedientes, cargar actuaciones, consultas de directorio y mucho más desde cualquier lugar, solo desde una PC, laptop hasta un celular, sin necesidad de estar en la empresa se puede revisar la información requerida.

Legalsurf es una plataforma fundamental. Es una aplicación que sirve para optimizar procesos y tiempo que brinda las siguientes áreas y accesos:

Directorio, nombre de la persona o razón social del proceso a patrocinar, número de documento de identidad, dirección, teléfono y correo electrónico.

Expediente, nombre del patrocinado o empresa, número de expediente, el estado de su proceso, tipo de proceso, abogado asignado y registro de la última actividad.

En este acceso, se precisan las actuaciones que son los registros de las demandas, impulsos (reclamos) y escritos es decir todas las acciones que se realizaron para el proceso, estos se vinculan con alertas y tareas pendientes por hacer.

Se suben todos los documentos presentados y las notificaciones del poder judicial que llegan a la casilla del estudio jurídico, para finalizar existe el time tracking que permite ver cuánto tiempo se toma para cada actuado del proceso lo que permite analizar los costos por las horas hombre dentro de la empresa.

Honorarios, se registran los pagos mensuales de cada proceso poniendo énfasis en la fecha y tipo de pago teniendo en cuenta el monto total del proceso, mostrando un reporte del pendiente del pago de manera automática al momento de revisar o hacer las cobranzas.

Las bondades de la plataforma nos permiten hacer informes económicos, según requerimiento ya sea mensual, anual o trimestral, de la misma manera; hacer reportes por expedientes según requerimiento ya sea por abogado, por estados del proceso, por categorías, por distrito de procedencia del cliente.

Finalmente, esta plataforma permite accesos según las funciones de cada colaborador, por ejemplo, los abogados no tienen acceso a la parte económica, también se visualizan las fechas de audiencias por medio del calendario y alertas, que permite preparar al patrocinado tanto en lo jurídico y psicológico, alineando de esta manera la información clara y precisa, ayudando al manejo de información eficaz y rápida tanto para los clientes internos y los patrocinados.

En resumen, Legalsurf nos aporta la optimización de tiempo y recursos:

- Digitalizando el total de expedientes, centraliza y alinea el trabajo del equipo.
- Mide el trabajo del equipo y arroja estadísticas de los expedientes.
- Reporta la estadística de la procedencia de los patrocinados.
- Detalla el costo de cada proceso y los saldos por cobrar.

Como toda herramienta tecnológica tiene actualizaciones de nuevos accesos, cada cierto tiempo, recientemente se habilitó el enlace con One Drive, Google Drive. Dropbox y

Whatsapp agendando una próxima reunión para la capacitación, esta plataforma también nos brinda soporte técnico para las actualizaciones de las aplicaciones.

De igual forma, hay quienes parecen optar por opciones divergentes, unos priorizan las necesidades del personal en términos de capacitación, entrenamiento y habilitación en el uso de tecnologías informáticas para el trabajo remoto (He y Harris, 2020) en tanto que otros ponen su foco en la disponibilidad completa de los sistemas (Mancinas et al., 2020) lo que implica asegurar un cierto mínimo de continuidad operacional de equipamientos y conectividad (Hau y Todescat, 2018; Sánchez y Montenegro, 2019).

Focus Group

Las comparaciones entre grupos focales, encuestas y entrevistas individuales ayudan a mostrar las ventajas y desventajas específicas de las entrevistas grupales, concentrándose en el rol del grupo en producir interacción y el rol del moderador en guiar esta interacción. (Revista de Investigación e Innovación Científica y Tecnológica 2022).

En tal sentido se realizan reuniones semanales pre turno con todo el equipo para tener un Feedback sobre las audiencias de la semana, las diligencias que se realizaron y poder analizar algunas dificultades o pendientes que no se pudieron realizar para brindar mejoras en la atención y contención al cliente y dar un servicio de calidad.

Las estrategias empleadas para la sensibilización en atención al cliente se refuerzan en cada reunión, capacitación constante con nuestros colaboradores y patrocinados.

En estas reuniones también se refuerzan conceptos y técnicas para poder concientizar y sensibilizar a los colaboradores para las mejoras en atención a los clientes externos sobre casos especiales en habilidades blandas como la empatía y escucha activa con los comentarios del informe psicológico para darle relevancia, como los casos con la cámara gesell y se enfatiza las próximas actividades para las diligencias de las semanas.

CAPÍTULO V

PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

El programa de intervención surge en relación a la observación y manifestación de los colaboradores de la empresa (clientes internos) al contactarse con los potenciales clientes y también con los patrocinados que llevan sus procesos legales en la empresa.

5.1.1. Justificación del Programa de Intervención

La aplicación de este programa se desarrolla para capacitar a todo el personal de la empresa poniendo mayor énfasis en los abogados y asistentes quienes son las primeras personas que tienen contacto con el cliente.

El 85% de las patrocinadas son madres, mujeres por procesos civiles como demandas de alimentos, liquidación de devengados y omisión de la asistencia familiar.

La visión humanista en la empresa; los clientes vienen para un servicio jurídico y se vincula con el enfoque psicológico en cada etapa del proceso legal de inicio a fin.

5.1.2 Objetivos del Programa de Intervención

Objetivo general

Implementar una cultura jurídica psicológica en la empresa Políticas y Gestión Gubernamental Eirl.

Objetivo específico

Diseñar y aplicar el programa de intervención de enfoque psicológico para capacitar al personal abogado y administrativos en habilidades blandas para la atención de patrocinados.

5.1.3 Población y muestra

La población es una empresa que cuenta con personal profesional de la especialidad de Derecho, Psicología, Contabilidad, Administración; así como personal técnico y practicantes con un rango de edades desde 21 años a 52 años.

La muestra son 85% de mujeres, madres con procesos civiles de alimentos, que tomaron los servicios de la empresa privada del rubro Jurídico, Políticas y Gestión Gubernamental

Eirl. desarrollándose entre los años 2022 y 2023, las mujeres oscilan entre los 22 años hasta los 50 años de edad, la mayoría con secundaria completa y/o estudios técnicos o profesionales incompletos.

5.2. Estructura del Programa de Intervención

El programa de intervención, estrategias de sensibilización en atención al cliente de una empresa jurídica se fundamenta en el enfoque sistémico de las estrategias de Ludwig von Bertalanffy.

5.2.1 Elaboración del Plan Estratégico

El desarrollo del plan estratégico se orienta en base al modelo aplicado aportando conceptos para el desarrollo de las acciones específicas del programa descritas a continuación:

Primera Fase: Perspectiva del Sistema y Pensamiento Holístico	
Objetivo	Acción
Gestión y Seguimiento al patrocinado de inicio a fin.	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de personal - Selección del personal - Marketing /Publicidad/Redes - Captación del cliente y concertar asesoría gratuita con el abogado (a) - Asesoría inicial con el cliente. - Ingreso de la información a la plataforma legalsurf. - Elaboración y presentación de demanda.
Segunda Fase: Objetivos Estratégicos y Feedback	
Objetivo	Acción

<p>Plantear mejoras continuas, instalando una visión humanista y un servicio de calidad en base a la retroalimentación de los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y reclamos al juzgado de ser de manera virtual. - Notificación de fecha de audiencia - Notificación de Sernot al demandado de manera física. - Preparación al patrocinado con la estrategia jurídica. - En casos puntuales análisis de informes de Cámara Gesell. - En casos puntuales análisis y preparación de contra informe psicológico. - Reuniones pre- turno semanales de los colaboradores para analizar hechos relevantes de los casos. - Reuniones mensuales por cierre de mes.
--	--

Tercera Fase: Interconexiones y adaptabilidad	
Objetivo	Acción
<p>Alinear las áreas para lograr un impacto entre ellas y adaptarse a los cambios de los clientes o decisiones jurídicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sentencia el juez determina el monto de la pensión de alimentos. - En caso de demora se envía quejas al juez, por medio de plataformas para dar agilidad al proceso. - Sentencia consentida, se termina el proceso legal. - En caso el demandado no cumpla se iniciaría otro proceso legal de liquidación de devengados. - De no cumplir se inicia un tercer proceso por la vía penal omisión a la asistencia familiar.

	- Si no cumple ordenan su captura y pasa a REDAM.
<p>Resultado:</p> <p>Durante los años 2022 al 2023, se identificaron vacíos de atención al cliente a lo largo de todo el proceso legal. A pesar de que la asesoría jurídica parecía adecuada en términos técnicos, se percibía una falta en ciertas habilidades blandas y emocionales tanto en el trato con el cliente interno como con el cliente externo. Estas carencias se evidenciaron en las reuniones con el personal y captación de clientes.</p>	

Figura VI: Cuadro de las fases de la empresa y etapas del Plan Estratégico

Fuente: Elaboración propia

5.3 Desarrollo de las acciones del Programa de Intervención

Proyecto	Acciones
P1: Gestión y Seguimiento al patrocinado de inicio a fin.	<ul style="list-style-type: none"> -Se ajustó el perfil del profesional con visión humanista e innovadora de la empresa. -Mayor importancia a la observación, entrevista, test proyectivo y psicométrico para seleccionar al profesional idóneo. -Marketing/Publicidad/Redes con contenidos más amigables y dinámicos. -Mejoras en la captación del cliente. - Utilización de técnicas de gestión de emociones del profesional y contención emocional a los patrocinados y potenciales clientes. - Recepción de documentos y pago de primera cuota (entrega inmediata de boleta electrónica). - Firma del acuerdo de pago el día de la entrevista. -Creación de chat grupal entre abogados, área de gestión de talento humano y administración.

	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso de la información a la plataforma legalsurf. - Elaboración y presentación de demanda enviada al chat grupal. -Mejoras en observación, entrevista y acompañamiento continuo al patrocinado.
<p>P2:Plantear mejoras continuas, instalando una visión humanista y un servicio de calidad en base a la retroalimentación de los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y reclamos al juzgado, también de manera presencial. - Enviar al chat grupal notificación que indique la fecha de audiencia. - Coordinar la preparación de la estrategia jurídica y psicológica. - Facilidades al patrocinado para llevar las audiencias virtuales en la oficina. -Grabación de las audiencias, feedback para posterior análisis. - Preparación para la audiencia entre el patrocinado, abogados y psicóloga. - Preparación entre patrocinado y psicóloga. - Análisis de informes de Cámara Gesell, entre los abogados con la psicóloga. - Análisis y preparación de contra informe psicológico, reunión con abogados, peritos especialistas y psicóloga de la empresa. - En casos puntuales trabajo terapéutico con psicólogos especialistas y la psicóloga de la empresa. - Focus group semanales con los

	<p>colaboradores de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de informes por cierre de mes dirigido por la psicóloga y el gerente. - Talleres mensuales para el personal dirigido por la psicóloga de la empresa.
<p>P3 Alinear las áreas para lograr un impacto entre ellas y adaptarse a los cambios de los clientes o decisiones jurídicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sentencia del juez, determina el monto de la pensión de alimentos. - Diligencias presenciales al juzgado y banco de la nación. - Como resultado de los talleres se logró sensibilizar a los abogados para hacer gestiones presenciales y agilizar los procesos. - Sentencia consentida, se termina el proceso legal de la mano con el pago del proceso. - Se instaló una cultura de pagos puntuales. - Mejoró el área de cobranzas con técnicas de manejo emocional con los clientes. - Aplicación de la escucha activa, resolución de quejas y conflictos por parte de la psicóloga. - Seguimiento de procesos culminados para ofrecer el servicio de liquidación de devengados u omisión a la asistencia familiar. - Estos procesos tienen costos distintos dependiendo de la patrocinada si desea llevar un nuevo proceso.

Figura VII: Cuadro de Proyecto de Intervención del Plan Estratégico

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta los talleres realizados para sensibilización y mejoras de atención al cliente en la empresa de rubro jurídico

TALLERES	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE
T1:Atención al cliente con una mirada humanista.	Entrelazar el servicio jurídico con la psicología.	Análisis de casos, duración 1 hora 30m	Tomar conciencia de la necesidad del servicio desde una mirada psicológica y legal	Encargada del área de Recursos Humanos Dora Luz Cancho Beingolea
T2:Técnicas de gestión emocional	Adquirir la capacidad para el manejo y control de emociones con buenas estrategias de afrontamiento.	La actividad se desarrolló con todo el personal duración 2 horas.	Desarrollar la capacidad de escucha activa y empatía	Encargada del área de Recursos Humanos Dora Luz Cancho Beingolea
T3:Habilidades blandas en estudio jurídico reflejado a los clientes.	Sensibilizar sobre la importancia de estas habilidades en el trabajo y en el servicio al cliente.	El taller se realizó con todo el personal de la empresa se desarrolló 2 horas,	Mejorar el performance del personal poseer recursos para mejoras de clientes internos y externos	Encargada del área de Recursos Humanos Dora Luz Cancho Beingolea
T4:Taller de contención emocional.	Manejo de técnicas para tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente.	La actividad se realizó con los abogados de la empresa.	Aplicar a los patrocinados y potenciales clientes.	Encargada del área de Recursos Humanos Dora Luz Cancho Beingolea

Figura VIII: Cuadro de Talleres de Estrategias de Sensibilización de Personal

Fuente: Elaboración propia

5.4 Evaluación y Resultados

Al iniciar la intervención con las nuevas estrategias del programa, se recibió con buena

disposición y comprensión de los colaboradores, la visión de la empresa con una mirada más humana y con herramientas que puedan mejorar un servicio profesional de calidad.

Teniendo como resultado de la investigación un incremento de clientes de 45% el año 2023, en vista de la implementación del programa de intervención, foco central del presente estudio de investigación; en comparación con el año 2021 donde se registró un 17%; posteriormente se planificó una reorganización en el año 2022 lográndose un 38% de patrocinados atendidos. Podemos señalar a través del gráfico los detalles de los incrementos en los años referidos.

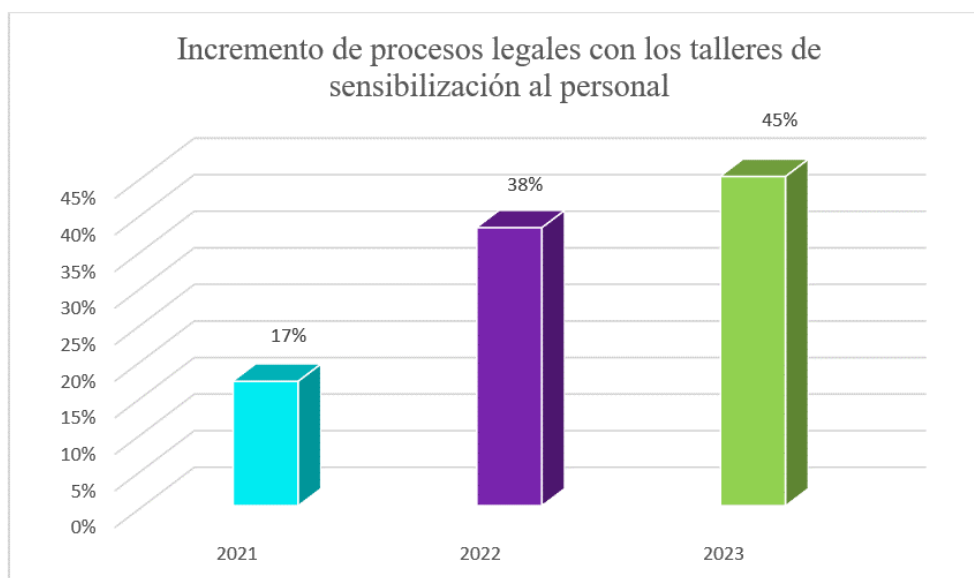


Figura IX: Incremento de procesos civiles de familia durante el desarrollo de talleres de sensibilización

Fuente: Elaboración propia

5.5. Recursos

Recursos Humanos: Coordinación entre las áreas de la organización y gerencia.

Recursos Materiales: Cartillas, frases en distintas zonas de la oficina, acuerdos, lapiceros, plumones, pizarras, sillas, mesas, parlantes, música, diapositivas, proyector, laptop y cámara.

CONCLUSIONES

- El trabajo de suficiencia profesional se realizó en una empresa privada de rubro jurídico, el área de gestión de talento humano con la necesidad de seleccionar profesionales idóneos en la especialidad del derecho un perfil flexible, para desarrollar, en su desempeño habilidades blandas, técnicas de contención emocional y manejo de emociones ante situaciones de estrés con los patrocinados.
- La empresa posee una visión humanista, liderando el derecho con la psicología, siendo ésta una de las mayores fortalezas; tiene como propósito acompañar al cliente de inicio a fin en lo emocional y la estrategia legal siendo la meta principal, la plena satisfacción del patrocinado y potenciales clientes.
- Es importante mencionar que el 85% de procesos legales que lleva el estudio son civiles de familia, donde las demandantes son mujeres y madres de familia que tienen procesos de alimentos, liquidación de devengados y omisión a la asistencia familiar. Se logró una óptima preparación holística de las patrocinadas para sus audiencias, brindándoles los recursos para tan delicado escenario.
- El objetivo principal fue desarrollar un programa en base a estrategias de intervención y sensibilización para las mejoras de atención al cliente y herramientas al momento de tener el contacto con los patrocinados y futuros clientes.
- La importancia del trabajo psicológico desde la selección del personal hasta el acompañamiento del patrocinado para su audiencia, fue determinante su aporte profesional para análisis de informes, evaluaciones psicológicas y peritajes en cámara gesell, que se puede requerir, como también la intervención terapéutica para casos puntuales que ayudan al éxito del proceso legal.
- Los resultados obtenidos durante el desarrollo del programa fueron satisfactorios, ya que, hasta la fecha se incrementó el 45% de clientes nuevos, comparados con experiencias anteriores en la empresa jurídica.

RECOMENDACIONES

- El presente trabajo de suficiencia profesional permite mostrar la importancia de la intervención psicológica en el desarrollo de un proceso legal; logrando una totalidad de servicio completo y personalizado hacia el cliente, siendo necesario optimizar las competencias de los profesionales del derecho con abordaje de contención para la atención de las patrocinadas o clientes futuros.
- Se recomienda el enfoque sistémico de las estrategias de Ludwig von Bertalanffy como un método de gestión y planificación porque considera a una empresa como un sistema interconectado y dinámico en el que todas sus partes interactúan entre sí y con su entorno; ello permitió desarrollar estrategias dentro de la empresa para poder realizar un trabajo más interconectado entre las áreas con una visión holística y alineada, logrando los objetivos estratégicos de sensibilización de los profesionales de la empresa en especial con los abogados, brindando herramientas para la atención del cliente o los patrocinados, teniendo en cuenta la estructura, cultura, el entorno, es decir; relacionando todos los elementos del sistema hacia la meta esperada.
- Se recomienda continuar con el programa de estrategias de sensibilización para seguir fortaleciendo la visión humanista de la empresa partiendo desde los clientes internos hacia los clientes externos.
- Por último, se propone que el presente trabajo sirva de guía a otras empresas de rubro jurídico y para futuros profesionales, donde puedan considerar y proponer a sus centros de labores programas de fusión entre la psicología y el derecho para trabajar alineados a los objetivos de la organización para la mejora de sus servicios en sus demandas y la continuidad y finalización de sus procesos legales en un sentido holístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias Sánchez, R. E. (2022). Algunos apuntes sobre los grupos focales en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación e Innovación Científica y Tecnológica*, 2, [20]-[28].

Bernal Cabanillas, S. W. (2022). *Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Bertalanffy, L. V. (Año). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de cultura económica.

Bisquerra. (2021, octubre 27). El acompañamiento emocional y los pasos adecuados para ponerlo en práctica. *IPESE*.

<https://www.ipese.net/recursosdidacticoseneducacion-emocional/el-acompanamiento-emocional-y-los-pasos-adecuados-para-ponerlo-en-practica#:~:text=El%20acompa%C3%B1amiento%20emocional%20seg%C3%BAn%20Bisquerra,alumnos%20debemos%20de%20ser%20consientes>

Bustamante, M. A., Campos, R. M., & Lapo, M. del C. (2022). Perception of teleworking by company managers and supervisors from the Maule Region (Chile) in times of the COVID-19 pandemic. *Información Tecnológica*, 33(1), 157-168.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157>

Calderón Martínez, M. J. (2022). *Relación entre comportamiento organizacional y gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de abogados de Trujillo, año 2021* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Castro, M. F. G. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>

Cieza Romero, Y. P., & Rosillo Vargas, O. R. (2023). *El desempeño laboral y las habilidades blandas en los colaboradores de la CMAC Trujillo SA – agencia Moshoqueque- Chiclayo- 2020* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Psicología y Trabajo Social

Cortez, J., Cueva, J., Santa Cruz, G., & Tejada, C. (2019). *Plan estratégico de gestión del talento en el estudio de abogados Bafur* (Tesis de maestría) . Universidad del Pacífico.

De La Ossa V, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista Colombiana de Ciencia Animal* Recia, 14(1), 01.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-42972022000100001

Freitas, L. C. (2019). Competência social e habilidades sociais: Manual teórico-prático. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 19(3), 847-850. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812019000300017&lng=pt&tlng=pt

García Alonso, I. (2020). *Nuevas formas de reclutamiento: El caso de Google*. España: [https://www.google.com.pe/books/edition/Nuevas formas de reclutamiento el caso d/Bs31zgEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Nuevas_formas_de_reclutamiento_el_caso_d/Bs31zgEACAAJ?hl=es)
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>

Iza Mendoza, K. P. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio en la parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021*(Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

León Manzaneda, J. J. (2019). *Importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados* (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/625465>

Malpartida-Meza, D. .Granada-López , A. ., & Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Ucsa*, 9(3), 15–35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Martínez Reinoso, O. L., & Vargas Fernández, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225-242. <https://doi.org/10.16925/co.v7i2.2297>

Ossorio. (s.f.). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. Datascan, S.A.

Oviedo, S. (2021). *Diseño del sistema de reclutamiento y selección del personal basado en competencias para la Fundación Clínica del Río, y su contribución en el desempeño laboral* (Informe). Universidad de Córdoba.

Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169–185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

Reyes Hernández, J., & Molina Morán, R. O. (2020). Programa de sensibilización para el fortalecimiento de la cultura organizacional en McDonald's-Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(2), 213-229. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000200213&lng=es&tlng=es.

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Recuperado a partir de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>

Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - Fondo Editorial.

Semenova, V. V., Zelenyu, A. N., & Savinov, Y. A. (2021). Human capital development: development of professional competencies through soft skills. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 14(33). <https://doi.org/10.20952/revtee.v14i33.15253>

Vielma, R., Segovia-Romo, A., & Pérez, J. (2022). Soft skills in customer service: Sales area in automobile dealers. *Contaduría y Administración*, 67(3), 332. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3172>



