UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA PÚBLICAY ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016

TESIS

PRESENTADO POR:

CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2017

019

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN.....

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: DR. GREGORIO ARROYO JAPURA

PRIMER MIEMBRO: DR. JORGE JINCHUÑA HUALLPA

SEGUNDO MIEMBRO: DR. ROBERTO TITO CONDORI PEREZ

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

CAPACITACION Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES EN LA DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA PUBLICA Y ACCESO A LA JUSTICIA MOQUEGUA, 2016

ASESOR: MG. GENCIANA SERRUTO MEDINA

TESISTA: BACH. CRISTIAN ALBERTO GAMEZ GUTIERREZ

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

APROBADO POR UNANIMIDAD CON EL CALIFICATIVO DE: REGULAR OBTENIENDO LA NOTA DE: ONCE (11)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 07 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2017

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

Dedicatoria

A nuestro supremo creador DIOS Padre todo poderoso por permitirnos estar en su creación; en segundo lugar a mis padres, Julia Gutiérrez Silva y Waldo Gámez Quispe por sus enseñanzas, apoyo infinito, y sus deseos de superación.

CONTENIDO

Dedicatoria iii
Contenido iv
Resumen xii
Abstract xiii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 5
1.1. Descripción de la realidad problemática 5
1.2. Formulación del problema 11
1.2.1. Interrogante general 11
1.2.2. Interrogantes secundarias 11
1.3. Justificación 12
1.3.1. Importancia 13
1.4. Formulación de objetivos 15
1.4.1. Objetivo general 15
1.4.2. Objetivos específicos 15
1.5. Formulación de hipótesis 16
1.5.1. Hipótesis general 16
1.5.2. Hipótesis específicas 16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 17
2.1. Antecedentes del estudio 17
2.2. Bases teóricas 24
2.2.1. La capacitación 24
2.2.1.1. Conceptualizando la capacitación 24
2.2.1.2. La necesidad de capacitación 25
2.2.1.3. Los responsables de la capacitación 28
2.2.1.4. La planeación estratégica y la capacitación 30
2.2.1.5. Estructura de un modelo o proceso de capacitación 32

2.2.1.6. Planes y programas de capacitación 41
2.2.1.7. La capacitación desde la perspectiva del individuo 42
2.2.2. La defensa pública 47
2.2.2.1. Definición de defensa pública 47
2.2.2.2. Organización de la defensa pública 51
2.2.2.3. Objetivo y competencia de la defensa pública 54
2.2.2.4. Las Direcciones Distritales 57
2.2.2.5. El reglamento y el manual de organización y funciones Instrumentos de gestión institucional 58
2.2.2.6. El cumplimiento de funciones institucionales en una Dirección Distrital de Defensa Pública 59
2.3. Definición de términos 65
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 68
3.1. Tipo y diseño 68
3.2. Nivel de investigacion 69
3.3. Operacionalización de variables 69
3.3.1. Variable independiente: indicadores 69
3.3.2 Variable dependiente: indicadores 70
3.4. Población y muestra 71
3.4.1. La población 71
3.4.2. Muestra 71
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 71
3.5.1. Técnicas 71
3.5.2. Acerca del instrumento 72
3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos 73
3.6.1. Validez del instrumento 73
3.6.2. Confiabilidad del instrumento 75
3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos 77
3.7.1. Calificación de los instrumentos y niveles de medición 77
3.7.2. Procesamiento y análisis de datos 81
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 85
4.1. Resultados 85
4.1.1. Análisis de la capacitación 93
4.1.2. Análisis del cumplimiento de funciones institucionales 100
4.1.3. Análisis de la relación entre variables 108

4.1.4. Sobre la relación entre variables.....115
4.2. Comprobación de hipótesis 116
4.2.1. Comprobación de hipótesis general 116
4.2.2. Comprobación de hipótesis especificas 117
CONCLUSIONES 121
RECOMENDACIONES.....124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....126
ANEXOS.....131
ANEXO 01 : Matriz de consistencia……..…..131
ANEXO 02 : Cuestionario……..……..…..132
ANEXO 03 : Fichas de validación de instrumento de investigación…....136
ANEXO 04 : Resultados del proceso de validación del Instrumento…….139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente ...……..……69
Tabla 2. Variable dependiente ..…….……..……...70
Tabla 3. Distribución de la población .....…….……71
Tabla 4. Estructura del cuestionario de evaluación del cumplimiento de funciones institucionales .....……..73
Tabla 5. Indicadores y criterios de validación del instrumento....…….74
Tabla 6. Resultados de validación del instrumento ..……..……75
Tabla 7. Calificación de instrumento – dimensiones orientación e intensidad de la capacitación ……78
Tabla 8. Calificación de instrumento – dimensión impacto de la capacitación……..79
Tabla 9. Niveles de medición – dimensiones variable capacitación …..80
Tabla 10. Niveles de medición – dimensiones variable cumplimiento de funciones institucionales…….……..81
Tabla 11. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por sexo del trabajador.....……..85
Tabla 12. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por edad del trabajador ....……..87
Tabla 13. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por cargo del trabajador ……..89
Tabla 14. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por profesión del trabajador.……..91
Tabla 15. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por capacitación del trabajador. …….93

Tabla 16. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por orientación de la capacitación del trabajador…..……..95
Tabla 17. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por intensidad de la capacitación del trabajador...……97
Tabla 18. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por impacto de la capacitación del trabajador-..……99
Tabla 19. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por cumplimiento de funciones institucionales..……...100
Tabla 20. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por planificación y dirección……..……102
Tabla 21. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por elevación de información……...……104
Tabla 22. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por interacción con el usuario ……106
Tabla 23. Relación entre capacitación y cumplimiento de funciones institucionales ……...108
Tabla 24. Relación entre orientación de la capacitación y cumplimiento de funciones institucionales.……110
Tabla 25. Relación entre intensidad de la capacitación y cumplimiento de funciones institucionales.……112
Tabla 26. Relación entre impacto de la capacitación y cumplimiento de funciones institucionales.……114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por sexo del trabajador. ……85

Figura 2. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por edad del trabajador ……87

Figura 3. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por cargo del trabajador ……89

Figura 4. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por profesión del trabajador……91

Figura 5. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por capacitación del trabajador……93

Figura 6. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por orientación de la capacitación del trabajador……95

Figura 7. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por intensidad de la capacitación del trabajador.... ……97

Figura 8. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por impacto de la capacitación del trabajador.... ……99

Figura 9. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por cumplimiento de funciones institucionales 100

Figura 10. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por planificación y dirección……102

Figura 11. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por elevación de información ……104
Figura 12. Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por interacción con el usuario……106

ECUACIONES

Ecuación [1] ..……..77
Ecuación [2].....79
Ecuación [3]…….....80

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016. El estudio se tipificó como investigación no experimental de alcance correlacional, con diseño no experimental transeccional correlacional. La población estuvo constituida por 32 trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua. Para la recolección de información, se utilizó el cuestionario de evaluación del cumplimiento de funciones institucionales. Como resultados del estudio, se encontró que la mayoría de trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua considera que la capacitación ha sido medianamente eficaz (81,2%) y que el cumplimiento de funciones ha sido medianamente satisfactorio (65,6%). En conclusión se encontró que existe relación directa entre la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016 (r_s = 0,652; p = 0,000).

Palabras clave:

Orientación, intensidad e impacto de la capacitación, cumplimiento de funciones institucionales.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between training and compliance with institutional functions in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice Moquegua, 2016. The study was typified as non-experimental research of correlational scope, with design no experimental transectional correlation. The population was constituted by 32 workers of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice Moquegua. For the collection of information, the questionnaire for evaluating compliance with institutional functions was used. As a result of the study, it was found that the majority of workers in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice Moquegua consider that the training has been fairly effective (81.2%) and that the performance of functions has been moderately satisfactory (65.6%). In conclusion, it was found that there is a direct relationship between training and compliance with institutional functions in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice Moquegua, 2016 ($r_s = 0.652$, $p = 0.000$).

Keywords:

Orientation, intensity and impact of training, compliance with institutional functions.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Perú reconoce que toda persona tiene derecho a la defensa pública. En el caso peruano, este servicio lo brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Se concibe como un servicio orientado a personas que no cuentan con recursos económicos suficientes y a casos establecidos por ley. Esta institución cuenta con una Dirección Distrital en cada distrito judicial, los que se han establecido conforme al reglamento de la ley.

Como ocurre con, prácticamente, todas las instituciones públicas del país, su gestión se evalúa en función de indicadores que no necesariamente refieren sus propósitos, objetivos o fines para las cuales fueron creadas. Y esto lleva a la propuesta de diferentes referentes cuando se trata de evaluar la eficacia de la gestión; referentes que van desde aspectos contables y financieros, indicadores de logro basados en metas de atención, o incluso la imagen que la institución proyecta entre la comunidad. Y lo mismo ocurre con el trabajador.

Sin embargo, pocas veces se ha optado por modificar el punto de vista del acercamiento a las instituciones públicas y encarar su evaluación en correspondencia con las funciones que específicamente se han delineado para ellas en los diferentes documentos normativos que rigen su actividad. Este es precisamente el punto de vista que se adopta aquí para acercarse al modo como la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua desempeña sus funciones. De aquí que se haya preferido establecer un parámetro de medición que no sólo refiera el desempeño laboral o la eficacia organizacional como constructos generales, sino el modo cómo el personal de la institución evalúa la pertinencia de la institución en la comunidad: el cumplimiento de funciones institucionales.

Por otro lado, en la medida que el personal que ingresa a trabajar en esta dirección de la defensa pública, como normalmente se da en toda organización, recibe algún tipo de capacitación e inducción orientada a las funciones que debe cumplir en la institución. Este tipo de capacitación específica se diseña en función de diferentes expectativas de logro, las que refieren propósitos institucionales sancionados por ley, o por el manual de organización y funciones. Por ello, surge la inquietud de hasta qué punto esa capacitación que el trabajador recibe en la institución, tiene algún tipo de incidencia en la capacidad de la institución para cumplir sus funciones

en la comunidad. Esta es la razón por la cual se aborda este tema, y se plantea como problema de investigación.

Con ese propósito, se parte del supuesto que existe relación entre las actividades de capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en esta Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Se entiende la capacitación en función de tres aspectos: la orientación de la capacitación, es decir, qué tan pertinente se juzga la capacitación recibida para las funciones a desempeñar; la intensidad de la capacitación, es decir, qué tan intensa se percibe la capacitación recibida; y el impacto de la capacitación, es decir, qué tanto se han mejorado aspectos específicos de la institución con las capacitaciones recibidas. El análisis de esa relación ha llevado también a indagar si las dimensiones que configuran la variable capacitación (orientación de la capacitación, intensidad de la capacitación e impacto de la capacitación) se relacionan cada una con el cumplimiento de funciones de la institución.

Para efectos de la recolección de datos, se ha diseñado un instrumento que aborda las variables de estudio, en función de diferentes estrategias de recolección de datos. El instrumento se ha denominado cuestionario de evaluación del cumplimiento de funciones institucionales y consta de tres partes: la primera, destinada a recoger información general del trabajador;

la segunda, que aborda las tres dimensiones de la variable capacitación; y la tercera, que aborda la variable cumplimiento de funciones institucionales. Esta última parte se sustenta en las funciones que competen a la institución de acuerdo con la normatividad vigente para una Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Cabe destacar que el cuestionario cuenta con validez de contenido y confiabilidad suficientes.

Con el propósito de exponer los resultados del estudio realizado, se ha subdividido el informe en los siguientes apartados: Capítulo I: Planteamiento del problema, en el cual se hace una síntesis de la realidad problemática y se explica el problema de investigación, se formulan los objetivos y las hipótesis que guían la investigación. Capítulo II: Marco teórico, en el cual se exponen los fundamentos respecto a los tópicos que sustentan el estudio. Capítulo III: Método, en el cual se exponen los diferentes aspectos metodológicos que caracterizan el estudio. Capítulo IV: Resultados de la investigación: en el cual se exponen los resultados encontrados a lo largo del estudio. Se concluye el estudio con los apartados destinados a recoger las conclusiones y las recomendaciones a que estas dan lugar. Se adjunta al informe la sección anexos, en la que se incluyen algunas herramientas metodológicas que apoyaron la recolección de información y la matriz de sistematización de datos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El derecho a la defensa pública es un derecho humano fundamental, reconocido en el Artículo 139º, numeral 16, de la Constitución Política del Perú y como todo derecho fundamental, tiene fundamento en la intrínseca dignidad de toda persona humana. En el Perú, este servicio es brindado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, cuyas funciones y actividades se contemplan en la Ley Nº 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública y su Reglamento; y está dirigido a las personas que no cuentan con recursos económicos y a aquellos otros casos establecidos por ley (Ley Nº 29360, art.2).

Con el objeto de concretar sus servicios en el espacio nacional, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia cuenta con una Dirección Distrital en cada Distrito Judicial (Reglamento de la

Ley, Art.11). En consecuencia, en la actualidad se tienen 33 Direcciones Distritales de Defensa Pública, en correspondencia con los 33 Distritos Judiciales que existen en el Perú. A nivel regional, en Moquegua se tiene la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Moquegua, ubicada en el distrito de Moquegua, provincia Mariscal Nieto - departamento Moquegua y a nivel local se tienen tres sub sedes ubicadas en los distritos de Ilo, Omate e Ichuña siendo las dos últimas en la provincia General Sánchez Cerro - departamento Moquegua.

A pesar de esta diversidad y evidente necesidad social a la que responde, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia no ha conseguido todavía estandarizar un sistema de evaluación de su gestión, tal como ocurre en muchas otras instituciones del sector público. Las Direcciones Distritales de defensa pública adolecen de debilidades latentes en el proceso de evaluación de su presencia y pertinencia en la comunidad, las que se verifican tanto desde una perspectiva externa como interna.

En ese sentido, por lo general, las instituciones públicas evalúan su gestión en función de indicadores que no siempre atienden a sus propósitos, objetivos o fines para las cuales fueron creadas. Desde

una perspectiva externa, en algunos casos, se ha optado por una evaluación desde un punto de vista contable, en función de la ejecución de presupuesto que alcanza en un periodo específico (Arias, 2014). En otros, se opta por una lógica en la que se practican auditorías e intervenciones de contraloría para verificar o descartar la posibilidad de fraude doloso o corrupción. Y desde una perspectiva interna, se opta por una evaluación en función de la imagen que la institución proyecta entre el público general o entre el público usuario de sus servicios (Valdez, 2010).

En el caso de la Defensa Pública, una de las pocas experiencias de evaluación de su gestión que se han dado a conocer, es la que corresponde a un estudio de satisfacción del usuario, realizado a nivel de tres distritos judiciales de Lima: Lima Norte, Lima, y Lima Sur (Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, 2014).

A diferencia de esas perspectivas, aquí se opta por aproximarse a la eficacia de la gestión de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, en función del sentido social que la define, descrito expresamente en la ley del servicio de defensa pública y regulado por el respectivo reglamento de ley, en un conjunto de 18 funciones específicas (Reglamento de la Ley Nº 29360).

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

Sin embargo, en tanto la Dirección General de Defensa Pública Acceso a la Justicia y sus Direcciones Distritales constituyen instituciones públicas cuyo rol social se delimita en acciones específicas, es claro que el personal que accede a ellas como fuerza laboral debe poseer, sino cualidades y rasgos específicos, que sería lo deseable (Robbins y Judge, 2013), por lo menos, un perfil profesional más o menos definido y un conjunto de habilidades que permitan realizar las acciones que son pertinentes a su rol social en la comunidad.

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

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

de capacitaciones continuas y encuentros frecuentes entre directivos, líderes y trabajadores, que identifican a la institución y dan forma a su cultura organizacional (Chiavenato, 2009).

Es de suponer que es también el caso de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, por lo cual se hace necesario indagar acerca de las formas en que su personal es capacitado o formado para las tareas específicas, que deben desempeñar en la institución. En ese sentido, conocer cuál es la orientación que se le da a la capacitación que reciben, qué tanta solidez tiene esta en la percepción del trabajador o qué efectos tiene en sus actividades laborales, constituye un tema difícilmente eludible. De aquí que, en este estudio, se plantee como problema de investigación analizar hasta qué punto la capacitación recibida por el personal se relaciona con el cumplimiento de las funciones institucionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justica Moquegua.

De todos modos, aun cuando anima el estudio, los esfuerzos por aproximarse al tema resultan muy limitados en la medida que, a nivel nacional y a nivel regional o local, no existen suficientes estudios al respecto que permitan tener un enfoque más amplio de lo que está

ocurriendo en la Dirección de Defensa Pública y de cómo esta lleva a cabo sus funciones en la comunidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Interrogante general

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

1.2.2. Interrogantes secundarias

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

1.3. Justificación

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

Por otro lado se pretende analizar hasta qué punto una institución de esta naturaleza ha asimilado la importancia de formar una organización que procura consolidarse en sus funciones tomando en cuenta las acciones que realiza para calificar a su personal en el ejercicio de las funciones que se requiere. En este sentido se apunta a observar hasta qué punto la capacitación, entendida en un sentido amplio como acciones emprendidas para entrenar y calificar a los trabajadores en las funciones específicas que se les asignan, implican un mejor cumplimiento de las funciones institucionales. Si bien

teóricamente cabe suponer esta relación, en la práctica de esta institución, esto todavía no se ha verificado.

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

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

1.3.1. Importancia

La importancia de este estudio deriva de sus implicancias analizadas líneas atrás. Sin embargo, más allá de los hallazgos teóricos que supone aproximarse al desempeño de la institución, desde la

perspectiva que se adopte, constituye un primer paso para fortalecer el conocimiento interno, y mejorar las posibilidades de actuar apropiadamente en el proceso de toma de decisiones. Vista esta situación en un marco de mejoramiento continuo de los servicios brindados a la población, su importancia es mayor en ciudades y comunidades cuya población crece con rapidez, creando como posibles secuelas no sólo un cinturón de pobreza alrededor de ellas, sino también una población que necesita acceder a la justicia sin que su condición económica se constituya en un obstáculo.

Por otro lado, hay una razón que reviste alta importancia para la realización de este estudio: la carencia de estudios respecto de la Dirección de Defensa Pública. En ese sentido, de la revisión de trabajos previos, se ha descubierto que los estudios que refieren las funciones de la Dirección de Defensa Pública o no existen o se limitan a aspectos de satisfacción, lo que limita las posibilidades de interpretación de las acciones y funciones de la Dirección. Lo único que existe son estudios interpretativos desde la perspectiva de la dogmática jurídica, que no ayudan mucho a vincular la institución con la comunidad. Este estudio apunta a contribuir a llenar ese vacío que existe en torno al tema y se constituye en un referente para iniciativas de aproximación al tema, dadas las enormes limitaciones de información que existen al respecto.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

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

1.4.2. Objetivos específicos

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

1.5. Formulación de hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

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

1.5.2. Hipótesis específicas

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En el plano internacional, Fix-Fierro y Suárez (2015), en México, realizaron un estudio en el que se analiza la legislación local vigente, constituida por 32 cuerpos normativos sobre la defensa pública. El análisis se hace en función de la reforma constitucional efectuada en el país en 2008 que exige a las entidades de la federación a reformar la defensoría de oficio. Como resultados, se encontró que la incorporación de los lineamientos que se derivan de la reforma constitucional es limitada, aun cuando todas las entidades federativas han propuesto una nueva legislación al respecto o han modificado aquella que tenían. En consecuencia, esta limitación en la implementación de la medida de reforma obstaculiza la efectividad del nuevo juicio penal acusatorio que debía ponerse en marcha desde el 2016.

La Defensoría General de la Nación (2014), en Argentina, por medio de su correspondiente Defensora General de la Nación, presentó ante el parlamento argentino un Informe Anual del Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina, que expone la labor llevada a cabo durante el período 2013 por todas las áreas de la institución. Este informe comprende la actuación de las distintas dependencias del Ministerio Público de la Defensa de todo el país y las políticas y acciones emprendidas por la Defensoría General de la Nación.

Considerando que la función primigenia del Ministerio Público de la Defensa es la representación y patrocinio de la persona ante la jurisdicción, velando por el ejercicio pleno de sus derechos y el resguardo de sus garantías, en cumplimiento de este rol, la defensa pública interviene en la mayor parte de los procesos penales sustanciados ante la Justicia Nacional y Federal de todo el país, brindando asistencia, en su inmensa mayoría, a personas de escasos recursos económicos. En el caso de procesos civiles, comerciales y laborales, la intervención se enmarca en la representación de individuos en condición de pobreza o que se encuentran ausentes.

También ejercita la intervención obligada en todo proceso que involucre intereses de niñas, niños, adolescentes y personas con declaración de incapacidad, o bien, frente a procesos donde aquella se encuentre discutida. Por ello, la actuación de la institución supera la cuantiosa gestión procesal que desempeñan los defensores públicos en cada fuero e instancia, para adentrarse en el diseño y ejecución de políticas institucionales que impulsan y favorecen el acceso integral a la justicia de sectores especialmente vulnerables; esto la ha posicionado de manera relevante como institución prevalente para la protección de derechos humanos, tanto a nivel local como regional.

Por otro lado, el Ministerio de la Defensa Pública (2012) en Paraguay, reporta en su memoria anual que a partir del 2012 se potencia el despegue de la institución, a partir de la promulgación de la Ley Nº 4423 Orgánica del Ministerio de la Defensa Pública que declaró la autonomía y autarquía del mismo. A partir de este año se inició la compleja tarea de implementar el presupuesto del Ministerio de la Defensa Pública, sin la intermediación de la Corte Suprema de Justicia. Lo primero que se comenzó a ejecutar fue el establecimiento de mecanismos administrativos y financieros, áreas de trabajo y funcionarios especializados en esas áreas. Paralelamente con lo administrativo se está estructurando toda la gestión de personas. Es

así que lo referente al talento humano, lentamente va tomando forma en la selección, contratación o nombramiento para todas las oficinas, de manera a dotar de las personas idóneas en los distintos cargos. La reubicación de los funcionarios también es una tarea de reingeniería constante, que se está desarrollando. Las mejoras salariales son justas y merecidas para estar en igualdad de condiciones con el Ministerio Público. Las transformaciones y cambios son etapas a cumplirse de manera detallada y minuciosa según consta en el Plan estratégico 2012-2016. Se realizaron gestiones conjuntas entre funcionarios del Ministerio de la Defensa Pública, Gobernaciones, Intendencias y Autoridades locales de todo el país, gracias a las cuales se obtuvieron terrenos para las futuras oficinas de las Defensorías Públicas. También se han adquirido muebles, útiles de oficina, elementos de informática, ventiladores y todo lo necesario para que las oficinas brinden la comodidad necesaria tanto para los funcionarios y, en especial, para los usuarios, es decir, para la ciudadanía de escasos recursos en general. A nivel de comunicación institucional se produjeron acciones para la consolidación de la identidad institucional del Ministerio de la Defensa Pública, así desde el mes de octubre del 2011 se comenzó a utilizar un nuevo Logotipo para toda la folletería institucional, siendo obligatorio su uso.

A nivel nacional, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014), en Perú, realizó un amplio estudio de evaluación de las acciones ministeriales, desde una perspectiva del cumplimiento del plan de desarrollo institucional. El estudio abarca varias líneas estratégicas: Acceso y calidad de servicios de justicia, promoción y protección de los derechos humanos, implementación de la política criminal y penitenciaria, y articulación del sistema de administración de justicia. En cuanto a la línea estratégica: Acceso y calidad de servicios de justicia, el incremento de la cobertura de los servicios de acceso a la justicia, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia inició 4,635 procedimientos y atendió 19,969 consultas de conciliación extrajudicial y arbitraje popular, logrando avances del 91% y 84% respectivamente, en materia civil, familia, penal y laboral; asimismo, en lo referido a los nuevos patrocinios y la atención de consultas en materia de defensa pública penal, se obtuvieron avances del 73% con respecto a lo programado al primer trimestre 2014, es de señalar que este porcentaje incluye los servicios brindados en la zona del VRAEM.

En lo referido al fortalecimiento de los servicios de acceso a la justicia se alcanzó un 56% de efectividad del procedimiento de conciliación extrajudicial, además se realizaron 222 eventos de

difusión a nivel nacional, entre charlas y campañas beneficiando a más de 49 mil personas, logrando un cumplimiento del 100%.

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

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

Por otro lado, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (2014) realizó un estudio cuyo objetivo fue obtener información sobre la satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de Defensa Pública que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se tomó una muestra de 92 usuarios que asistieron a las sedes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Las conclusiones del estudio señalan que, de acuerdo a la encuesta realizada, se ha podido obtener información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de defensa pública, correspondiendo el 24% de la calificación muy buena, el 39% buena, el 30% regular, el 6% mala y el 1% muy mala. En relación a la percepción del servicio, el 66% de encuestados expresó que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos atendió sus requerimientos y derechos como ciudadano con el servicio de Defensa Pública. En ese sentido, el 60% de los encuestados acuden a las sedes del MINJUS. Y no todas las sedes poseen servicios de vigilancia ni limpieza.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La capacitación

2.2.1.1. Conceptualizando la capacitación

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

La capacitación se proporciona para los puestos actuales, mientras que la formación o desarrollo se hace para los puestos futuros (Alles, 2012), aunque con frecuencia se confunden. Así, la capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de esta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello en el largo plazo o a partir de funciones que puede estar ejecutando en la actualidad (García, 2011).

2.2.1.2. La necesidad de capacitación

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

Aunque en tiempos pasados, las empresas que tenían mayor acceso al capital y a las innovaciones tecnológicas, contaban con mayores ventajas competitivas; en la actualidad, esto ha cambiado considerablemente, al reconocerse la importancia de las personas en el desempeño de una organización (Colque, 2013) y se le ha

dado un papel preponderante a la administración del personal (García, 2011). En ese sentido, en la actualidad se puede decir que el más importante desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de la cual forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces, por medio de una mejor administración de los recursos humanos.

Esta tendencia ha crecido en importancia, hasta el punto que hoy se reconoce que una buena administración de recursos humanos genera beneficios para la organización (Chiavenato, 2009).

En ese sentido, administrar el recurso humano se constituye en una habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones, razón por la cual si se pretende desarrollar una organización con potencial para crear valor a largo plazo, necesariamente la organización debe enfocar su trabajo de desarrollo interno en la gente, de modo que esta crezca en un sentido individual y se desarrolle al mismo tiempo que la organización (Robbins y Judge, 2013).

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

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

Uno de los factores que podría fortalecer la organización en ese desafío, es el hecho de contar con un sistema integral de capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación

estratégica (García, 2011). Se trata de un trabajo que implica abordar la calidad que presume centrarse en las necesidades de las personas y tratar de satisfacerlas; por lo cual, la reflexión sobre la calidad de la capacitación debe iniciarse reflexionando sobre aquellos que se capacitan (Alles, 2012). Es por esto que, en toda organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos, servicios y la transformación constante de la propia empresa (García, 2011).

2.2.1.3. Los responsables de la capacitación

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

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

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

- Contribuye a mejorar las aptitudes y las actitudes del personal.
- Incrementa los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales.
- Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo.

- Guía al personal en la identificación con los objetivos de la organización.
- Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización.
- Mejora las relaciones entre jefes y subordinados.
- Ayuda a sistematizar el trabajo.
- Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Propicia el desarrollo y las promociones.
- Es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad.
- Contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Permite el establecimiento y logro de metas individuales (García, 2011).

2.2.1.4. La planeación estratégica y la capacitación

Es esencial conectar la estrategia con el personal para administrar el talento. La respuesta a esta inquietud descansa en tres conceptos clave: la alineación, el compromiso y la medición (Jones, 2013). La alineación significa asignar a la gente en la posición correcta, es decir, el personal deberá estar alineado conforme a la estrategia del negocio, dicho de otra forma, determinar qué

cualidades, competencias o habilidades se requieren en tal o cual estrategia y en base a eso asignar a las personas que cubran con esos requisitos o dotarlos de esas habilidades mediante la capacitación y adiestramiento. El compromiso significa promover que el personal se comprometa con sus propósitos básicos y dirección correcta, y finalmente, evaluar el desempeño (García, 2011).

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones, incluida la capacitación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación (Chiavenato, 2009); entre ellas, las principales son:

- Las descripciones y especificaciones de los cargos.
- Las especificaciones de los itinerarios de carrera interna.

- Los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo.
- El sistema de evaluación del desempeño.
- Los expedientes del personal.

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

2.2.1.5. Estructura de un modelo o proceso de capacitación

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, esta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la organización, formar y educar de manera sistémica a los trabajadores. Por lo tanto, la capacitación y/o formación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que estos puedan adquirir las competencias

necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras (García, 2011).

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

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

a) Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación

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

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

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

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

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

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

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

útiles las pruebas de actuación, el desempeño de roles asignados, entre otros (García, 2011).

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

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

recopilación de la información se deberá proceder a realizar el análisis de la misma para que a partir de ella se pueda elaborar un programa de capacitación que permita cubrir las necesidades de conocimientos y habilidades por el personal para que realicen con mayor eficiencia y efectividad sus respectivas funciones o prepararlos para mejores puestos en la organización (Pérez, Pineda y Arango, 2011).

b) Desarrollo de planes y programas de capacitación

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

- Establecimiento de los objetivos de la capacitación.
- Estructuración de contenidos de la capacitación.
- Diseño de actividades de instrucción.
- Selección de recursos didácticos.
- Diseño de un programa o curso de capacitación.

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

- Los objetivos generales de la capacitación: lo que la organización quiere lograr mediante la capacitación de su personal.

- Quién necesita ser capacitado: tanto en lo general como en lo particular, cualquier aprendizaje específico que incremente la efectividad de las funciones del personal o desarrolle las habilidades necesarias.
- Los resultados del aprendizaje: lo que se espera que cada persona capacitada sea capaz de hacer y de saber en las diferentes etapas del proceso y al final de la capacitación (Chiavenato, 2009).

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

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Chiavenato, 2009).

Una vez que se han definido los objetivos, se estará en condiciones de desarrollar los planes, seleccionar las metodologías apropiadas y adecuarlos en función de los recursos disponibles o

presupuesto. Al definir y establecer objetivos de aprendizaje es recomendable que estos sean claros, retadores, cuantificables, pero también alcanzables, adecuándolos al área de aprendizaje en que se pretenden aplicar y desde luego, que estén planteados en forma correcta, al igual que las actividades a realizar que permitirán a su vez alcanzarlos y finalmente, definir y establecer las medidas de control que pudieran facilitar el proceso de evaluación de si fueron o no alcanzados o cumplidos y en qué forma (Alles, 2012).

De aquí que para alcanzar el impacto deseado en la capacitación, durante el diseño de la misma se debe considerar que existen cinco niveles para aprender, esto es, adquirir un conocimiento o aptitud; estos niveles son: 1) conocer, 2) comprender, 3) aplicar, 4) sintetizar y 5) evaluar, esto nos debe llevar a que hay que utilizar acciones que impacten en forma directa cada acción deseada o esperada (García, 2011). Considerando estos niveles, se puede capacitar en los dos aspectos básicos, en las actitudes para cambiarlas o modificarlas y en el hacer, esto es, en el desarrollo de habilidades psicomotrices:

- Los objetivos para denotar un campo afectivo, es decir, desarrollar o modificar una actitud, valor o apreciación en la conducta de un individuo, de tal manera que permitan:

concientizar, responder, valorar, organizar y/o caracterizar lo que se pretenda lograr con la capacitación (García, 2011).

- Los objetivos para el hacer, o campo psicomotriz, se clasifican principalmente en destrezas o conductas que implican el hacer con precisión, exactitud, facilidad, economía de tiempo y esfuerzo, estas conductas pueden variar en frecuencia, intensidad y duración (García, 2011).

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

2.2.1.6. Planes y programas de capacitación

- Planes

  Son documentos que determinan los objetivos y definen las acciones a realizar por una institución.

- Programa de capacitación

  Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado (Guerrero J, 2015).

2.2.1.7. La capacitación desde la perspectiva del individuo

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

Desde esa perspectiva, no se trata de verificar qué tanto de la capacitación formal realizada por una organización se lleva a la

práctica que sigue definiéndose en función de las acciones de la organización, sino de identificar qué tanto se ha capacitado un trabajador para cumplir las funciones y tareas generales y específicas que se le asignan.

En este caso, la noción de capacitación se orienta en la dirección de la noción de calificación (qué tan calificado está), aunque no se identifica con ella; constituye, más bien, un momento previo a la calificación que alcanza el trabajador, que se define por las acciones formativas que ha recibido y que lo preparan o califican para un puesto o función. Como en toda experiencia de aprendizaje, esas acciones formativas recibidas durante un proceso, que no necesariamente se reduce al periodo de ingreso a un nuevo trabajo, sino que se extiende a todo proceso formal o informal en el que se han adquirido competencias específicas para las situaciones laborales en las que el individuo se desempeña, son mejor o peor interiorizadas por el individuo, dependiendo de la intensidad con que se hayan desarrollado e impactado en las actividades laborales del trabajador. En ese sentido, se define la capacitación como el nivel de calificación alcanzado por el trabajador como producto de la capacitación recibida a lo largo de su experiencia laboral, que se define en función de la orientación e

intensidad de la capacitación, y el impacto de esta en su desempeño.

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

a) La orientación de la capacitación

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

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

- Habilidades administrativas.
- Habilidades para la supervisión.
- Habilidades técnicas/ actualización de conocimientos.
- Habilidades para la comunicación.

- Servicios y relaciones con los clientes.
- Desarrollo de funcionarios.
- Nuevos métodos y procedimientos.
- Habilidades burocráticas y de secretariado.
- Desarrollo personal.
- Habilidades básicas con computadoras.
- Relaciones con los empleados.
- Educación del usuario.

b) La intensidad de la capacitación

Intensidad se refiere al grado de fuerza o de energía con que se realiza una acción o se manifiesta un fenómeno, un sentimiento, etc. Visto desde la óptica del desempeño, se refiere a la fuerza, potencia, dedicación y entusiasmo que una persona pone al ejecutar una destreza específica (García, 2011). Considerando que, muchas veces, la frecuencia indica el promedio o cantidad de veces que una persona ejecuta una conducta o actividad; y que la duración refiere el lapso o período durante el cual la persona aplica una conducta; la intensidad se define como una dimensión que refiere el compromiso que el individuo ha asumido cuando recibió las capacitaciones que son objeto de evaluación (Alles, 2012), y

que se identifican con la percepción que tiene de cuán intensas o exigentes fueron las capacitaciones recibidas y qué tan ajustadas o acordes han sido esas capacitaciones respecto de los objetivos de la organización a la cual se apunta. En ese sentido, esta dimensión se define en función de:

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

c) Impacto de la capacitación

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

En este caso, se concibe el impacto de la capacitación como una dimensión que refiere los logros percibidos por el

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

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

2.2.2. La defensa pública

2.2.2.1. Definición de defensa pública

El derecho a la defensa pública es un derecho humano fundamental, reconocido en el artículo 139º, numeral 16, de la Constitución Política del Perú, que funciona como garantía básica del acceso efectivo a la justicia de todas las personas, en particular las de mayor vulnerabilidad, sin discriminación alguna, para el

pleno goce de los derechos humanos, y de los servicios del sistema judicial. Como todo derecho fundamental, la defensa pública, tiene fundamento en la intrínseca dignidad de toda persona humana, cuyo respeto es, de acuerdo a nuestra Constitución Política, el fin supremo de la sociedad y el Estado.

El servicio de defensa pública es brindado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ), a las personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca (Dirección General de Defensa Pública, 2014). Este servicio integral brinda asistencia legal gratuita, en materia penal, de familia, civil y laboral, y defiende a personas que han sido víctimas de la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas.

La Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia es la institución encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa, labor de vital importancia para fortalecer el estado democrático y de derecho. El servicio de defensa pública es prestado por defensores públicos, integrantes de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia

del Ministerio de Justicia (DGDPAJ), y por defensores públicos adscritos (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

La Misión de la institución se describe en los siguientes términos: "Nuestra misión es asegurar el derecho de defensa proporcionando asistencia y asesoría técnico legal gratuita, en las materias expresamente establecidas, aquellas personas que no cuenten con recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca." Y la Visión, en las palabras que siguen: "La institución de la defensa pública peruana, aspira a ser reconocida por todas las personas como un organismo rector del servicio de asistencia legal gratuita, prestado a nivel nacional, de manera oportuna y permanente, con calidad y efectividad, y orientada a la inclusión social y a la protección de los derechos humanos" (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

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

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

Para ello, la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia brinda asistencia legal gratuita y facilita los servicios de conciliación extrajudicial y arbitraje popular en las Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia y los centros ALEGRA. Adicionalmente la defensa pública también está presente en sedes del poder judicial, dependencias policiales y establecimientos penitenciarios.

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

más vulnerables de la sociedad (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

2.2.2.2. Organización de la defensa pública

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

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

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

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

La Dirección de Asistencia Legal y Defensa de Víctimas está encargada de brindar asistencia legal gratuita a personas que han sufrido la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas. Entre sus acciones se tiene la asesoría, patrocinio y/o acompañamiento de los requerimientos de asistencia legal de personas que han sido víctimas de accidentes de tránsito, violencia física, trata de personas, pago de pensiones, indemnizaciones, entre otros (Dirección General de Defensa Pública, 2014).

En cuanto a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, es una unidad orgánica de la Dirección General de Defensa Publica, que se encarga de planificar, promover y programar el desarrollo,

funcionamiento e institucionalización de la Conciliación Extrajudicial a nivel nacional. Cabe destacar que la Conciliación Extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos, por el cual dos personas o más pueden resolver sus diferencias, con la ayuda de un tercero denominado conciliador, de una manera rápida, económica y efectiva. A través del diálogo, el conciliador facilita la comunicación entre las partes, lo que permite superar las diferencias y arribar a acuerdos que satisfacen a todos. A través de los centros de conciliación gratuita, se brinda el servicio a las personas que no cuentan con los recursos suficientes para acudir a un centro privado, promoviendo el acceso la justicia de manera pronta y eficaz. Y se autoriza el funcionamiento de los centros de conciliación y de formación y capacitación de conciliadores, acredita y registra a los conciliadores extrajudiciales y capacitadores en conciliación. Asimismo, supervisa y sanciona a los operadores de la conciliación extrajudicial.

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

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

2.2.2.3. Objetivo y competencia de la defensa pública

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

De acuerdo al Art. 2 del Reglamento de la Ley Nº 29360, Ley del Servicio de Defensa Pública, el Servicio de Defensa Pública tiene por objeto: "a) Asegurar el derecho de defensa de las personas de escasos recursos económicos y en los demás casos en que la ley expresamente así lo establezca; y, b) Difundir el servicio de defensa pública a nivel nacional".

Cabe destacar que, de acuerdo con el Art. 3 del reglamento, la Dirección General de Defensa Pública es el "órgano encargado de

dirigir, gestionar y optimizar el servicio de defensa pública en el ámbito nacional. Depende del Despacho Viceministerial del Ministerio de Justicia". Las funciones del director general de defensa pública son las siguientes:

- Dirigir la ejecución del plan estratégico de la Dirección General de Defensa Pública, en el marco de las políticas del sector.
- Conducir en forma eficiente y dinámica el servicio legal gratuito que brinda la defensa penal pública y los consultorios jurídicos populares.
- Dirigir, controlar y supervisar el desempeño del personal que integra la Dirección General de Defensa Pública del Ministerio de Justicia.
- Proponer la celebración de convenios de cooperación institucional, técnica y académica, con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, necesarias para el fortalecimiento y optimización del servicio de defensa pública.
- Definir los estándares de calidad del servicio de defensa pública a nivel nacional.
- Organizar y participar en el proceso de selección de los defensores públicos.
- Proponer la celebración de convenios referentes a los defensores públicos adscritos a nivel nacional.

- Proponer el cronograma de viajes de supervisión y monitoreo anual.
- Promocionar los servicios legales gratuitos que brinda la defensa penal pública y los Consultorios Jurídicos Populares.
- Disponer la creación de sedes al interior de las Direcciones Distritales.
- Proponer la creación de programas sociales que permitan asegurar el acceso a la administración de justicia de las poblaciones menos favorecidas del país.
- Elaborar informes periódicos de los avances de la gestión.
- Participar en la formulación presupuestaria anual del Ministerio de Justicia en la forma y plazo que se establezca.
- Aprobar los programas de capacitación conducentes para un desempeño más eficaz y eficiente de los defensores públicos.
- Resolver en segunda y última instancia administrativa el procedimiento sancionador disciplinario iniciado a los defensores públicos, pudiendo aplicar la sanción correspondiente.
- Desempeñar las demás funciones pertinentes en cumplimiento de los fines de la Institución.

2.2.2.4. Las direcciones distritales

La Dirección General de Defensa Pública cuenta con una Dirección Distrital en cada Distrito Judicial, cuyas funciones, organización y ámbito de competencia se regulan en el reglamento de la Ley Nº 29360. Según el Art. 10 del Reglamento, las Direcciones Distritales estarán a cargo de un Director Distrital quien ejerce la conducción de la Defensa Pública en el distrito judicial donde se encuentre asignado.

El ámbito de competencia territorial de las Direcciones Distritales de defensa pública se establece en función del que corresponde a los Distritos Judiciales del Poder Judicial. En dicho ámbito, se podrán constituir sedes de las Direcciones Distritales de Defensa Pública, según sean necesarias para el mejor desempeño del servicio. Estas sedes están a cargo de coordinadores distritales o defensores públicos responsables, según corresponda (Reglamento de la Ley Nº29360, Art. 11).

2.2.2.5. El reglamento y el manual de organización y funciones – instrumentos de gestión institucional

- Reglamento de organización y funciones (ROF)

  El reglamento de organización y funciones (ROF) es un documento técnico normativo de gestión institucional que contiene la organización formal de una entidad pública, es decir, contiene su estructura orgánica así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades. (Secretaría de Gestión Pública- Presidencia del Consejo de Ministros, 2007).

- Manual de organización y funciones (MOF)

  El manual de organización y funciones (MOF) es un instrumento técnico normativo de gestión institucional, donde se describe las funciones específicas de los cargos o puesto de trabajo, línea de dependencia autoridad y líneas funcionales (coordinación) dentro de la estructura orgánica de la institución (Manual de Organización y Funciones – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2013).

2.2.2.6. El cumplimiento de funciones institucionales en una dirección distrital de defensa pública

Como muchos de los conceptos de uso común en la gestión de una organización, que intentan plasmarse de una manera formal para un acercamiento más completo que la sola intuición, la noción de cumplimiento de funciones institucionales no tiene asidero en la literatura más relevante sobre la gestión o administración pública. Se trata de una locución que, apelando al sentido común, se sobrentiende que es parte del bagaje discursivo y del acontecer cotidiano de cualquier organización que presuma de tener presencia en la sociedad. En otras palabras, se esperaría que su significado pudiera ser claro para cualquier entidad cuya misión tiene una razón de ser en la comunidad; con mayor razón, entonces, esta expectativa y demanda son mayores en organizaciones del sector público.

Cabe destacar que todas las organizaciones del sector público, todas las instituciones públicas, se crean mediante mecanismos legales específicos (generalmente, leyes o decretos que tienen una jerarquía similar) en los que, como mínimo, se estipula su misión o propósito social y su organización interna general. En la medida que se pasa de la concepción a la implementación, algunos mecanismos normativos de carácter

regulatorio hacen su aparición y empiezan a regir la configuración interna y el tipo de relaciones que se espera al interior de ellas.

Sobre la base de los argumentos expuestos, el cumplimiento de funciones institucionales puede entenderse como la capacidad real demostrada por una institución pública para cumplir o ejecutar aquellas funciones, responsabilidades o actividades que la ley o alguna normatividad específica, de creación o de regulación, le ha asignado en una comunidad o sociedad específica.

Considerando que la normatividad establece 18 funciones específicas para una Dirección Distrital de Defensa Pública, estas se constituyen en el cimiento de toda propuesta de indicadores de evaluación del cumplimiento de funciones de una entidad como esta. Sin embargo, el análisis de las funciones fijadas por norma, permite ver que algunas de las funciones, en realidad, implican la activación de actividades paralelas o complementarias, lo que, en estricto, amplía la gama de indicadores que se pueden derivar de las funciones fijadas por norma.

Por otro lado, aunque se asume que una propuesta normativa se hace en base a un estudio o a una serie de estudios previos

que dan forma a cada elemento de esa propuesta, a veces, los criterios con que los elementos se distribuyen en la norma no resultan claros para todo analista de la misma. Eso ha llevado a que, en esta propuesta, se desarrolle un conjunto de indicadores agrupados de modo que se identifique mejor su correspondencia con cierta gama de funciones implícitas.

Las funciones y obligaciones de los Directores Distritales se establecen en el Art. 13 del Reglamento de la Ley Nº29360. De acuerdo a su contenido, se han organizado considerando los siguientes tipos de funciones: funciones de planificación y dirección; funciones de elevación de información; y funciones de interacción con el usuario.

Se ha agrupado entre las funciones de planificación y dirección, las siguientes:

1) Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de la Dirección Distrital del servicio de defensa pública.
2) Representar a la Dirección General del servicio de defensa pública, ante las autoridades de los órganos jurisdiccionales de la administración de justicia, informando a la Dirección General de Defensa Pública, al respecto.

3) Efectuar coordinaciones interinstitucionales con los operadores jurídicos vinculados al desarrollo de la actividad de prestación de servicios de defensa pública con el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Instituto Nacional Penitenciario y con los demás Directores Distritales, orientados a homogenizar y aplicar los lineamientos establecidos por la Dirección General.
4) Proponer a la Dirección General de Defensa Pública la ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas, de los defensores públicos y demás servidores, así como cualquier modificación en ubicación y dotación de las mismas con la finalidad de optimizar el servicio.
5) Evaluar y aprobar el rol de turnos de los defensores públicos, previa conformidad del Director General de Defensa Pública.
6) Supervisar al personal que integra la Dirección Distrital de su jurisdicción, debiendo elevar los informes a la Dirección General de Defensa Pública, si hubieren irregularidades en el ejercicio de la función.
7) Fijar criterios generales para la distribución de los casos ingresados por consulta, requerimiento, turno y visita a establecimientos penitenciarios correspondientes a la Dirección Distrital a su cargo. Excepcionalmente podrá asignar provisionalmente el caso a un defensor público de

otra sede por razones de fuerza mayor o distancia geográfica, previa conformidad del Director Distrital de la sede receptora.

Entre las funciones de elevación de información, se agrupan las siguientes:

8) Elevación de informes de labores y/o servicios de los defensores públicos de su jurisdicción.
9) Elevar ante la Dirección General de Defensa Pública las solicitudes de suspensión de contrato con o sin contraprestación, debiendo adoptar las acciones necesarias que garanticen el normal desarrollo del servicio de defensa pública.
10) Informe del manejo del acervo documentario, así como el control de los bienes patrimoniales de los activos fijos asignados a la Dirección Distrital.
11) Realizar dentro del sexto mes de cada año, un informe del estado situacional de la Dirección Distrital a su cargo, elevándolo a la Dirección General de Defensa Pública, dentro del tercer día hábil del mes siguiente, bajo responsabilidad.
12) Informar y proponer a la Dirección General de Defensa Pública la renovación de los contratos administrativos de servicios del personal a su cargo.

13) Informar mensualmente a la Dirección General de Defensa Pública del servicio brindado por los defensores públicos adscritos.

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

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

2.3. Definición de términos

- Capacitación

  Nivel de calificación alcanzado por el trabajador mediante la capacitación recibida, que se define en función de la orientación e intensidad de la capacitación y el impacto de esta en su desempeño (elaboración propia).

- Orientación de la capacitación

  Dimensión de la variable capacitación que refiere la correspondencia de la capacitación recibida en la institución respecto de las funciones institucionales que prescribe la normatividad vigente (elaboración propia).

- Intensidad de la capacitación

  Dimensión de la variable capacitación que refiere la intensidad de las capacitaciones recibidas en la institución para el mejoramiento de las funciones institucionales que prescribe la normatividad vigente (elaboración propia).

- Impacto de la capacitación

  Dimensión de la variable capacitación que refiere la evaluación de las mejoras percibidas en la institución considerando las funciones que prescribe la normatividad vigente, en relación a la capacitación recibida (elaboración propia).

- Cumplimiento de funciones institucionales

  Capacidad real demostrada por la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justica para cumplir o ejecutar aquellas funciones, responsabilidades o actividades que la ley o alguna normatividad específica, de creación o de regulación, le ha asignado en una comunidad o sociedad específica (elaboración propia en función del Reglamento de la Ley Nº 29360).

- Planificación y dirección

  Dimensión de la variable cumplimiento de funciones institucionales que refiere las acciones de planificación, dirección, coordinación, supervisión y control de actividades de la Dirección Distrital en el marco de su jurisdicción (elaboración propia en función del Reglamento de la Ley Nº 29360).

- Elevación de información

  Dimensión de la variable cumplimiento de funciones institucionales que refiere la eficacia del manejo de la información formal que se debe canalizar a las instancias superiores en torno a las actividades de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en el marco de su jurisdicción (elaboración propia en función del Reglamento de la Ley Nº 29360).

- Interacción con el usuario

  Dimensión de la variable cumplimiento de funciones institucionales que refiere la eficacia de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia para interactuar con los usuarios de sus servicios en el marco de su jurisdicción (elaboración propia en función del Reglamento de la Ley Nº 29360).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño

En cuanto al enfoque de la investigación, corresponde al enfoque cuantitativo, puesto que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En función del tipo de conocimiento a conseguir, esta investigación corresponde a los estudios no experimentales. Estos estudios se caracterizan porque no se manipulan variables, sino que estas se miden tal como se dan en la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Y para la contrastación de hipótesis, el estudio sigue el diseño transeccional correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel de investigación, en función del alcance de la investigación, el estudio corresponde al nivel correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variable Independiente: indicadores

Tabla 1

Variable Independiente

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Capacitación	Nivel de calificación alcanzado por el trabajador por la capacitación recibida, que se define en función de la orientación e intensidad de la capacitación, y el impacto de esta en su desempeño	Orientación de la capacitación	Habilidades administrativas	Nominal	Cuestionario
			Habilidades para la supervisión		
			Habilidades técnicas/ actualización de conocimientos		
			Habilidades para la comunicación		
			Servicios y relaciones con los usuarios		
			Desarrollo de funcionarios		
			Nuevos métodos y procedimientos		
			Habilidades burocráticas y de secretariado		
			Desarrollo personal		
			Habilidades básicas con computadoras		
			Relaciones con los empleados		
			Educación del usuario		
		Intensidad de la capacitación	Intensidad de acciones de capacitación	Intervalo	Cuestionario tipo Likert
			Direccionamiento de las acciones de capacitación		
			Adecuación de la persona a requisitos exigidos por el puesto		
			Mejoría del espíritu de grupo y cooperación		
			Aumento de la productividad		
		Impacto de la capacitación	Mejoría de la calidad		Cuestionario tipo Likert
			Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipamiento		

3.3.2. Variable dependiente: indicadores

Tabla 2

Variable dependiente

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Cumplimiento de funciones institucionales	Nivel que los trabajadores perciben en torno al cumplimiento de las funciones instituciones especificadas por norma	Planificación y Dirección	Planificación, dirección, coordinación, supervisión y control de actividades de la Dirección Distrital. Representación de la Dirección General del servicio de defensa pública. Coordinación interinstitucional con operadores jurídicos vinculados al desarrollo de la actividad de prestación de servicios de defensa pública. Propuesta de ubicación de sedes y distribución de defensores públicos y otros servidores. Evaluación y aprobación del rol de turnos de los defensores públicos. Supervisión al personal que integra la Dirección Distrital. Fijación de criterios para distribución de casos ingresados por consulta, requerimiento, turno y visita a establecimientos penitenciarios. Asignación provisional, por excepcionalidad, de un caso a un defensor público de otra sede.	Intervalo	Cuestionario tipo Likert
		Elevación de Información	Elevación de informes de labores y/o servicios de los Defensores Públicos de su jurisdicción. Elevación de solicitudes de suspensión de contrato con o sin contraprestación. Informe del manejo del acervo documentario, así como el control de los bienes patrimoniales de los activos fijos asignados a la Dirección Distrital. Informe semestral sobre estado situacional de la Dirección Distrital. Informe y propuesta de renovación de contratos administrativos de servicios del personal a su cargo. Informe mensual sobre el servicio brindado.	Intervalo	Cuestionario tipo Likert
		Interacción con el Usuario	Recepción de quejas o denuncias contra defensores públicos o personal administrativo a su cargo. Resolución dentro de 48 horas de presentada la solicitud de cambio de defensor público, por los usuarios. Disposición de medios para atender solicitud de cambio de defensor público. Resolución dentro de 24 horas de solicitudes de inhibición presentadas por los defensores públicos. Disposición de medios para atender solicitud de inhibición contra defensor público. Resolución dentro de 72 horas de solicitudes de recusación presentadas contra los defensores públicos. Disposición de medios para atender solicitud de recusación contra defensor público.	Intervalo	Cuestionario tipo Likert

3.4. Población y muestra

3.4.1. La población

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

La población se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de la población

Ubicación	Varones	Mujeres	Frecuencia	Porcentaje %
Mariscal Nieto	8	7	15	46,9
Ilo	6	9	15	46,9
Omate	1	0	1	3,1
Ichuña	1	0	1	3,1
Total	16	16	32	100,00

3.4.2. Muestra

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

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de encuestas. Como instrumento se aplicó un cuestionario diseñado para fines del estudio, denominado cuestionario de evaluación del cumplimiento de funciones institucionales.

3.5.2. Acerca del instrumento

La elaboración del instrumento de investigación se sustenta en la Escala de Likert; los tipos de capacitación más comunes, los aspectos mínimos en los cuales un individuo puede verificar el impacto de la capacitación previamente recibida (Chiavenato, 2009) y las funciones que competen a la institución de acuerdo a la normatividad vigente para las Direcciones Distritales de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (Reglamento de la Ley Nº 29360, art. 13).

El instrumento se ha denominado cuestionario de evaluación del cumplimiento de funciones institucionales; el cual sintetiza en un solo formato diferentes estrategias de aproximación a las variables en estudio y consta de tres partes: la primera que consta de cuatro ítems, destinada a recoger información general del trabajador; la segunda, que aborda las tres dimensiones de la variable capacitación; y la tercera, evalúa el cumplimiento de funciones en la institución, por medio de una escala de 21 ítems; cabe destacar que el cuestionario cuenta con validez de contenido y confiabilidad suficiente.

La estructura del instrumento se sintetiza a continuación:

Tabla 4

Estructura del cuestionario de evaluación del cumplimiento de funciones institucionales

PARTE	VARIABLE	DIMENSIONES	N° ÍTEMS	CÓDIGO ITEMS	ALTERNATIVAS RESPUESTA	
Primera	Género		1	01	2	
	Edad		1	02	Resp. Directa	
	Puesto/ Cargo		1	03	Resp. Directa	
	Profesión		1	04	Resp. Directa	
Segunda	Capacitación		1	1	12	
		Orientación de la capacitación	1	3	Likert de 5 valores	c/alternativa ítem 1
		Intensidad de la capacitación	1	2	Likert de 5 valores	c/alternativa ítem 1
		Impacto de la capacitación	5	4 - 8	Likert de 5 valores	por ítem
Tercera	Cumplimiento de Funciones Institucionales	Planificación y dirección	8	1 - 8	Likert de 5 valores	por ítem
		Elevación de información	6	9 - 14	Likert de 5 valores	por ítem
		Interacción con el usuario	7	15 - 21	Likert de 5 valores	por ítem

3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.6.1. Validez del instrumento

En este estudio, se procedió a validar el cuestionario sobre la base de evidencias de validez de contenido por medio de juicio de expertos. Se desempeñaron como expertos profesionales con grado de magíster o doctor. La validación del instrumento toma en cuenta los siguientes indicadores y criterios de evaluación:

Tabla 5

Indicadores y criterios de validación del instrumento

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

Cada uno de los indicadores, se evalúa con una escala de 0 a 10 puntos. La decisión respecto del instrumento se hace en función del promedio de las calificaciones totales de los indicadores que hacen los jueces, según la siguiente escala:

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

Los resultados del procedimiento de validación se resumen a continuación:

Tabla 6

Resultados de validación del instrumento

Juez	Grado Académico	Institución de procedencia	Calificación	Decisión
Juez 1	Doctor	Universidad José Carlos Mariátegui	91,00	Válido
Juez 2	Magíster	Universidad José Carlos Mariátegui	91,00	Válido
Juez 3	Magíster	Universidad San Pedro	93,00	Válido
		Promedio	91,70	Válido

3.6.2. Confiabilidad del instrumento

En este estudio se hizo un análisis de confiabilidad mediante los procedimientos de consistencia interna y específicamente mediante el coeficiente alfa – Cronbach, en aquellas partes que contienen escalas de medición (Gregory, 2012). Se hace esta aclaración, porque la orientación de la capacitación, solo constituye una clasificación de los temas en que se recibió capacitación, por lo cual no responde al criterio de confiabilidad.

Los datos que se presentan a continuación corresponden al total de trabajadores que participaron del estudio.

Para el caso del impacto de la capacitación:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,00
	Excluido[a]	0	0,00
	Total	32	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,759	0,771	5

La escala de impacto de la capacitación, que consta de cinco ítems, alcanza una confiabilidad suficiente, con un valor de 0,759; este valor es considerado más que suficiente por diferentes autores (Gregoy, 2012).

Para el caso del cumplimiento de funciones institucionales:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	32	100,00
	Excluidos[a]	0	0,00
	Total	32	100,00

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos estandarizados	N de elementos
0,894	0,896	21

En el caso de la escala de cumplimiento de funciones institucionales, que corresponde a la segunda variable y consta de

21 ítems, el coeficiente alfa – Cronbach alcanzó un valor de 0,894 que expresa alta confiabilidad del instrumento.

3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

3.7.1. Calificación de los instrumentos y niveles de medición

La evaluación de las variables sigue procedimientos distintos, según el diseño específico de instrumento o sección del instrumento que se toma en cuenta. En el caso de la variable capacitación, se toman en cuenta dos tipos de medición, por lo cual integrar las medidas en un solo resultado general, requirió de convertir las medidas particulares de las dimensiones de la variable en índices.

Para las dimensiones orientación de la capacitación e intensidad de la capacitación, los índices utilizados son los siguientes:

Ecuación [1]

$$i_1 = \frac{\left({}^{S_1}/_{n}\right) - x_m}{x_M - x_m}$$

$$i_2 = \frac{\left({}^{S_2}/_{n}\right) - x_m}{x_M - x_m}$$

Donde,

- Índice de evaluación de la orientación de la capacitación.
- Índice de evaluación de la intensidad de la capacitación.

- Número de áreas en las que se ha recibido capacitación.
- Suma de calificaciones parciales en áreas de capacitación según escala de orientación de la capacitación.
- Suma de calificaciones parciales en áreas de capacitación según escala de intensidad de la capacitación.
- Puntuación mínima de la escala de calificación del ítem.
- Puntuación máxima de la escala de calificación del ítem.

Para las dimensiones orientación de la capacitación e intensidad de la capacitación, las escalas utilizadas fueron las siguientes:

Tabla 7

Calificación de instrumento – Dimensiones orientación e intensidad de la capacitación

DESCRIPCIÓN		ALTERNATIVA	VALOR ASIGNADO
Orientación	Intensidad		
Nada enfocada	Nada intensa	1	1
Poco enfocada	Poco intensa	2	2
Más o menos enfocada	No muy intensa	3	3
Enfocada	Intensa	4	4
Muy enfocada	Muy intensa	5	5

Nótese que en las dos dimensiones, los valores asignados coinciden. En consecuencia, para las dos dimensiones, $X_m = 1$; y $X_M = 5$

Para la dimensión impacto de la capacitación, el índice utilizado es el siguiente:

Ecuación [2]

$$i_3 = \frac{x_r - x_m}{x_M - x_m}$$

Donde,

- Índice de evaluación del impacto de la capacitación.
- Puntuación real obtenida en la escala.
- Puntuación mínima posible en la escala total.
- Puntuación máxima posible en la escala total.

Para la dimensión impacto de la capacitación, la escala utilizada fue la siguiente:

Tabla 8

Calificación de instrumento – Dimensión impacto de la capacitación

DESCRIPCIÓN	ALTERNATIVA	VALOR ASIGNADO
Nada o casi nada	1	1
Se ha mejorado muy poco	2	2
Se ha mejorado	3	3
Se ha mejorado bastante	4	4
Se ha mejorado en forma extraordinaria	5	5

En consecuencia, $x_m = 5$, y $x_M = 25$

La calificación de la variable se hace en función del índice general, que se define como el promedio de los índices parciales; esto es:

Ecuación [3]

$$i_g = \frac{\sum_1^n i_n}{n}$$

O lo que es lo mismo, $$i_g = \frac{i_1 + i_2 + i_3}{3}$$

Finalmente, el índice general y los índices por dimensiones, se categorizan en función de la siguiente escala:

Tabla 9

Niveles de medición – dimensiones de la variable capacitación

Nivel	Índice
Ineficaz	0 – 0,50
Medianamente eficaz	0,51 – 0,75
Eficaz	0,76 – 1,00

Para el caso de la evaluación del cumplimiento de funciones institucionales se calcula un índice similar a i_3, tanto para la variable general como para las dimensiones de la variable; varían solamente las puntuaciones máximas posibles, las puntuaciones mínimas posibles, y las puntuaciones reales que corresponden a la escala general o a las dimensiones. Es decir, se tiene lo siguiente:

x_r : Puntuación real obtenida en la escala general o en las sub escalas dimensionales.

x_m : Puntuación mínima posible en la sub escala general o en las sub escalas dimensionales.

x_M: Puntuación máxima posible en la escala general o en las sub escalas dimensionales.

Así, para la escala general, x_m = 21 y x_M = 105

Para la dimensión planificación y dirección, x_m = 8 y x_M = 40

Para la dimensión elevación de información, x_m = 6 y x_M = 30

Para la dimensión interacción con usuario, x_m = 7 y x_M = 35

El índice obtenido se categoriza en función de la siguiente tabla:

Tabla 10

Niveles de medición – dimensiones de la variable cumplimiento de funciones institucionales

Nivel	Índice
Insatisfactorio	0 – 0,50
Medianamente satisfactorio	0,51 – 0,75
Satisfactorio	0,76 – 1,00

3.7.2. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de resultados en este estudio, el procesamiento de los datos se realizó con la ayuda de medios informáticos. Se utilizaron Excel, que es la hoja de cálculo de Microsoft Office, cuyos recursos facilitan la presentación de gráficos y el ordenamiento de datos; y SPSS22, soporte informático con análisis especializados en estadística para las ciencias sociales. Con el uso de estos recursos informáticos, se aplicaron las siguientes técnicas y medidas estadísticas:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual)

  Estas tablas, que son de las más simples, se utilizan para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes, en función de las frecuencias y proporciones que corresponden a cada categoría.

- Gráficos circulares

  Este tipo de gráficos cumple una función equivalente a la de las tablas; sin embargo, presenta la distribución de los datos en forma gráfica, por lo cual se utilizan para visualizar esa distribución.

- Coeficiente de correlación de Spearman (rs)

  Este coeficiente es una medida de asociación que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. El coeficiente de correlación de Spearman tiene la misma interpretación que el coeficiente de correlación de Pearson, pero se calcula sobre el rango de observaciones. Se puede suponer que los n pares de observaciones (xi, yi) se han seleccionado al azar, por lo cual, “ninguna asociación entre las poblaciones implica una asignación aleatoria de los n rangos dentro de cada muestra” (Mendenhall, Beaver y Beaver, 2010). Así, cada asignación aleatoria (para las dos muestras) representa un evento sencillo asociado con el experimento, de modo que un

valor de r_s se puede calcular para cada una. Entonces, se puede calcular la probabilidad de que r_s tome un valor absoluto grande debido solo a una probabilidad y, por lo tanto, sugiere una asociación entre poblaciones cuando no existe ninguna (Mendenhall et al., 2010). Este coeficiente reúne dos propiedades que identifican la naturaleza de una relación entre dos variables: su signo, que puede ser positivo o negativo; y su magnitud. Este coeficiente de correlación varía de –1 a +1. El valor de $r_s = 1$ muestra una correlación lineal positiva perfecta entre dos variables X e Y. Por el contrario, un valor de $r_s = –1$ indica una correlación lineal negativa perfecta entre dos variables X e Y. Pero si el valor de r_s es igual a 0, las dos variables X e Y no están correlacionadas (López, 2000).

Ampliando la interpretación se plantea los siguientes valores del coeficiente de correlación a modo de ejemplo: $r_s = 1$ indica una correlación perfecta entre dos variables, es decir, las variables están muy fuertemente relacionadas, un valor del coeficiente de $r_s = 0,5$ indicaría una correlación media entre las variables, un valor del coeficiente r_s = menor de 0,5 Indicaría una muy baja correlación entre las variables lo cual mostraría una relación muy baja entre las variables, un coeficiente de correlación de $r_s = 0$ muestra que las variables no están correlacionadas, lo que

expresa que las variables no están relacionadas y, finalmente, un coeficiente de correlación r_s = - (negativo) nos indicaría una correlación inversa entre las variables lo que quiere decir, mientras las puntuaciones de una de las variables aumenta las puntuaciones de la otra variable disminuye. Por otro lado, los valores que toma “p” se consideran para la contrastación de las hipótesis planteadas, un valor de $p>0,05$ indica la que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis propuesta y un valor $p<0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 11

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por sexo del trabajador

Sexo	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	16	50,0
Femenino	16	50,0
Total	32	100,0

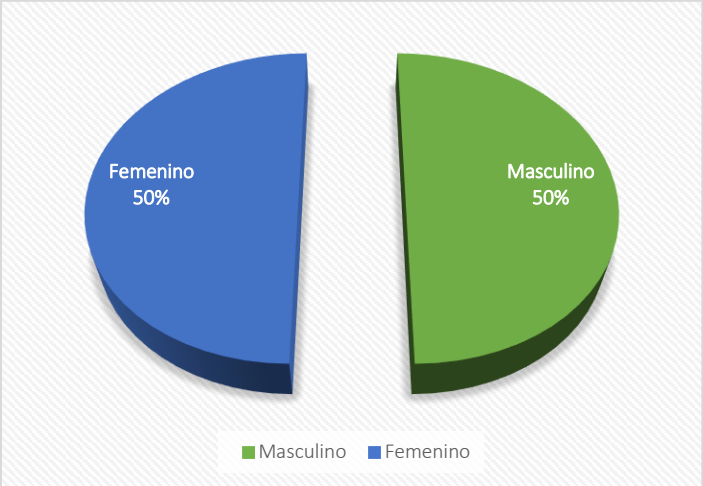


Figura 1. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; información general

El conjunto de trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua se divide en forma idéntica entre varones y mujeres, 50% para los primeros, y 50% para las segundas.

Tabla 12

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por edad del trabajador

Edad	Frecuencia	Porcentaje %
27 - 32	5	15,6
33 - 38	8	25,0
39 - 44	8	25,0
45 - 50	9	28,1
51 a más	2	6,3
Total	32	100,0

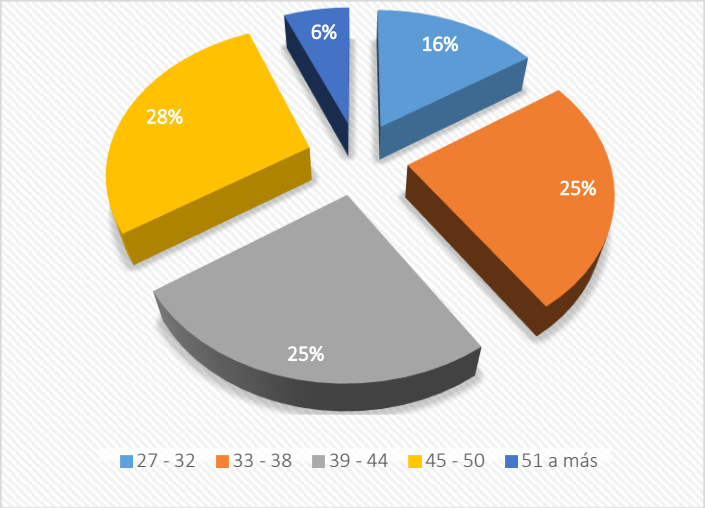


Figura 2. Aplicación de cuestionario evaluación del cumpli miento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; información general

En lo que respecta a edad, las categorías con mayor distribución son, primero, el intervalo de 45 a 50 años, con nueve personas, que representan el 28,1% del conjunto y las que corresponden a los intervalos de 33 a 38 años y de 39 a 44 años, con ocho personas en cada uno, que representan el 25% del conjunto, respectivamente. En contraste, el intervalo de 27 a 32 años ocupa solo 15,6% del total. Visto

desde otra perspectiva 59,4% del conjunto de trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública Moquegua tienen 39 años o más.

Tabla 13

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por cargo del trabajador

Puesto	Frecuencia	Porcentaje %
Directivos	3	9,4
Defensor Público	19	59,4
Conciliador Extrajudicial	2	6,3
Responsable Área Social	2	6,3
Auxiliar Administrativo	4	12,5
Asistente Administrativo	2	6,3
Total	32	100,0

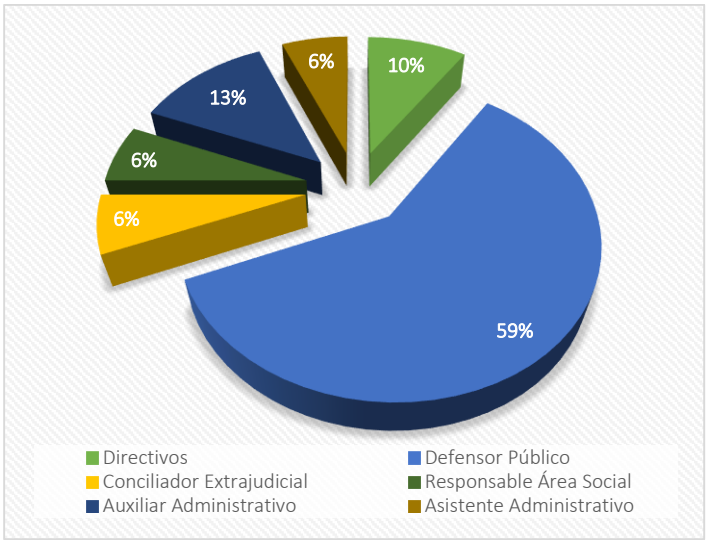


Figura 3. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; información general

En lo que respecta al cargo del trabajador, como es de esperarse, la mayoría ocupa el cargo de defensor público; en ese sentido, hay 19 trabajadores, que representan el 59,4% que ocupan ese cargo. Frente a ellos, los otros cargos tienen una menor relevancia. Así se identifican cuatro auxiliares administrativos y dos asistentes administrativos, que reúnen 18,8% del conjunto, frente a tres directivos (9,4% del conjunto),

dos conciliadores extrajudiciales (6,3%) y dos responsables de área social, que representan el 6,3% del conjunto total de trabajadores.

Tabla 14

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por profesión del trabajador

Profesión	Frecuencia			Porcentaje %
Abogado	24			75,0
Trabajo social	2			6,3
Otras profesiones	6			
		Secretariado	1	18,7
		Contabilidad	2	
		Márketing	1	
		Historiador	1	
		Gestión pública	1	
Total	32			100,0

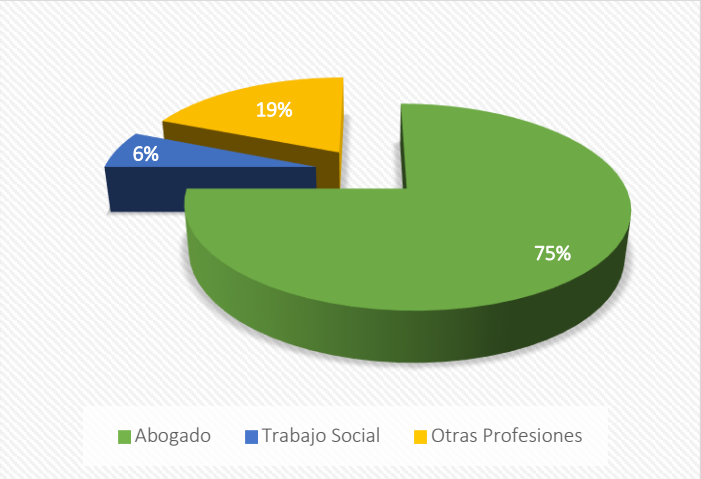


Figura 4. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; información general

En lo que concierne a la profesión de los trabajadores, la mayoría se identifica como abogado; en ese sentido, 24 trabajadores, que representan el 75% del total, se identifican con esta profesión. Dos personas, es decir, 6,3% del conjunto, responden a trabajo social y seis personas, que agrupan el 18,7% responden a otras carreras como

Secretariado (un caso), Contabilidad (dos personas), Márketing, Historia y Gestión Púbica y Desarrollo Social, cada una con un caso.

4.1.1. Análisis de la capacitación

Tabla 15

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por capacitación del trabajador

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Ineficaz	3	9,4
Medianamente eficaz	26	81,3
Eficaz	3	9,4
Total	32	100,0

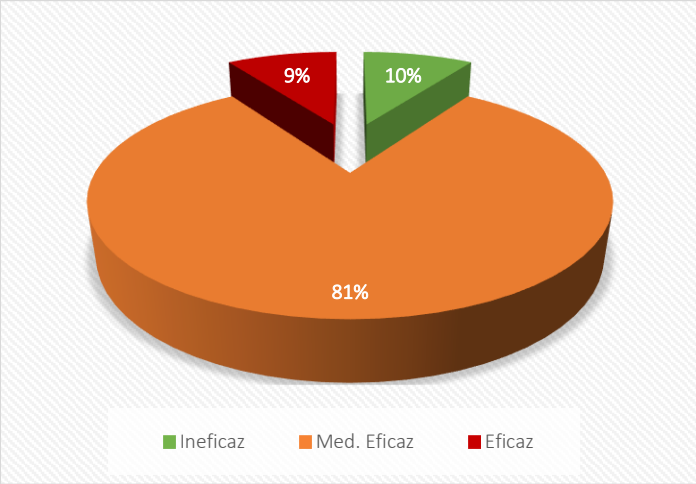


Figura 5. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; capacitación del trabajador

En cuanto a la variable capacitación, la gran mayoría de trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública Moquegua considera que esta ha sido medianamente eficaz. En ese sentido, 26 trabajadores, que representan el 81,3% del total, han evaluado la capacitación recibida en este nivel. Por otro lado, tres trabajadores, que representan el 9,4% del total, han evaluado la capacitación

recibida en el nivel ineficaz. En contraste, solo tres trabajadores, es decir, el 9,4% consideran que la capacitación recibida ha sido eficaz.

Tabla 16.

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por orientación de la capacitación del trabajador

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Ineficaz	9	28,1
Medianamente eficaz	22	68,8
Eficaz	1	3,1
Total	32	100,0

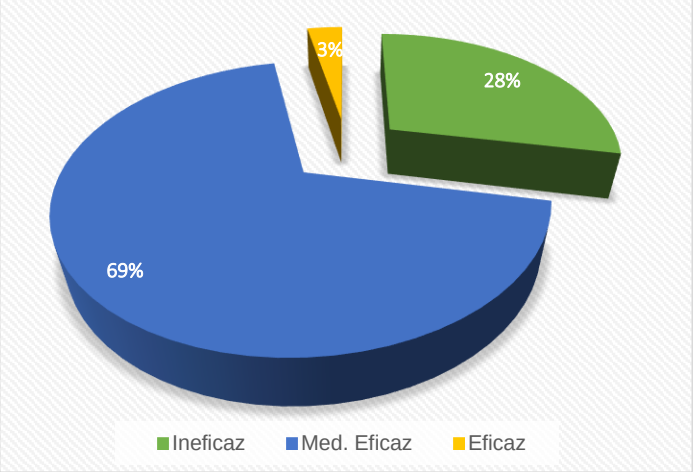


Figura 6. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; orientación de la capacitación del trabajador

En lo que concierne a la orientación de la capacitación, la mayoría de trabajadores consideran que ha sido medianamente eficaz. En ese sentido, 22 trabajadores, que representan el 68,8% del total, se distribuyen en este nivel. Por otro lado, nueve trabajadores, que representan el 28,1% del total, consideran que la orientación de la capacitación recibida ha sido ineficaz. En contraste,

solo una persona, es decir, el 3,1% del conjunto, consideran que la capacitación recibida ha tenido una orientación eficaz.

Tabla 17

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por intensidad de la capacitación del trabajador

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Ineficaz	10	31,3
Medianamente eficaz	21	65,6
Eficaz	1	3,1
Total	32	100,0

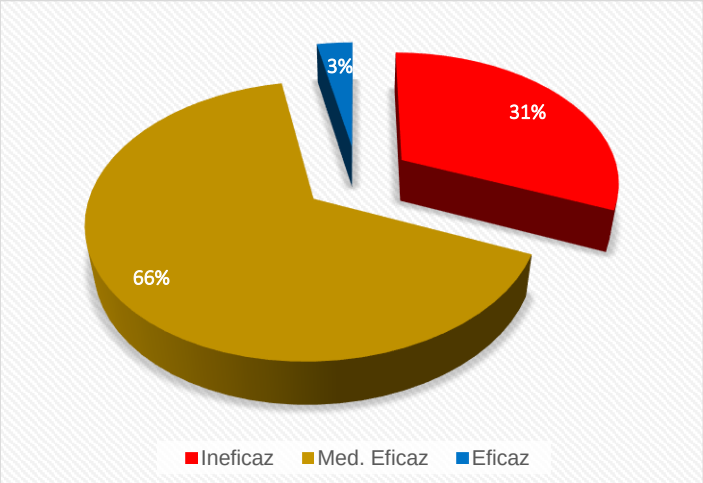


Figura 7. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; intensidad de la capacitación del trabajador

Al evaluar la intensidad de la capacitación, la mayoría de trabajadores consideran que ha sido medianamente eficaz. En ese sentido, 21 trabajadores, que representan el 65,6% del total, se distribuyen en este nivel. Por otro lado, 10 trabajadores, que representan el 31,3% del total, consideran que la intensidad de la capacitación recibida ha sido ineficaz. En contraste, solo una

persona, es decir, solo 3,1% del conjunto, consideran que la capacitación recibida ha alcanzado una intensidad eficaz.

Tabla 18

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por impacto de la capacitación del trabajador

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Ineficaz	4	12,5
Medianamente eficaz	23	71,9
Eficaz	5	15,6
Total	32	100,0

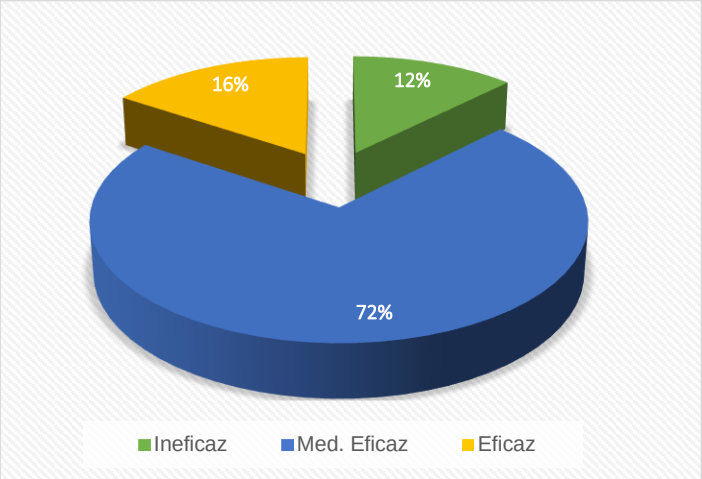


Figura 8. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; impacto de la capacitación del trabajador

Al evaluar el impacto de la capacitación, la mayoría de trabajadores considera que ha sido medianamente eficaz. En ese sentido, 23 trabajadores, que representan el 71,9% del total, se distribuyen en esta categoría. Por otro lado, cuatro trabajadores, que representan el 12,5% del total, consideran que el impacto de la capacitación no ha superado el nivel ineficaz. En contraste, cinco trabajadores, que representan el 15,6% del conjunto, consideran que la capacitación recibida ha tenido un impacto eficaz.

4.1.2. Análisis del cumplimiento de funciones institucionales

Tabla 19

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por cumplimiento de funciones institucionales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfactorio	3	9,4
Medianamente satisfactorio	21	65,6
Satisfactorio	8	25,0
Total	32	100,0

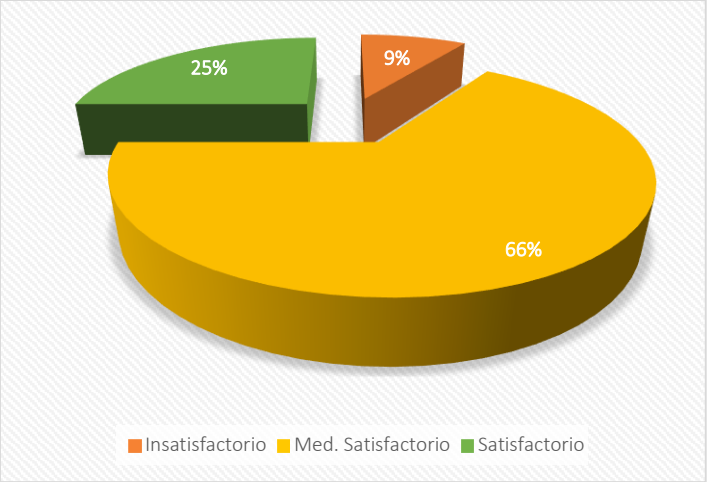


Figura 9. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; cumplimiento de funciones institucionales del trabajador

En esta tabla se presenta información respecto de la variable cumplimiento de funciones institucionales entre los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública Moquegua. En este caso, la mayoría de trabajadores, casi dos terceras partes (65,6%) evalúa el cumplimiento de funciones como medianamente satisfactorio. Por otro lado, tres trabajadores, que representan el 9,4%, consideran que el cumplimiento de funciones ha sido insatisfactorio. En

contraste, ocho personas, que representan la cuarta parte del total, consideran que el cumplimiento de funciones ha sido satisfactorio.

Tabla 20

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por planificación y dirección

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfactorio	4	12,5
Medianamente satisfactorio	18	56,3
Satisfactorio	10	31,3
Total	32	100,0

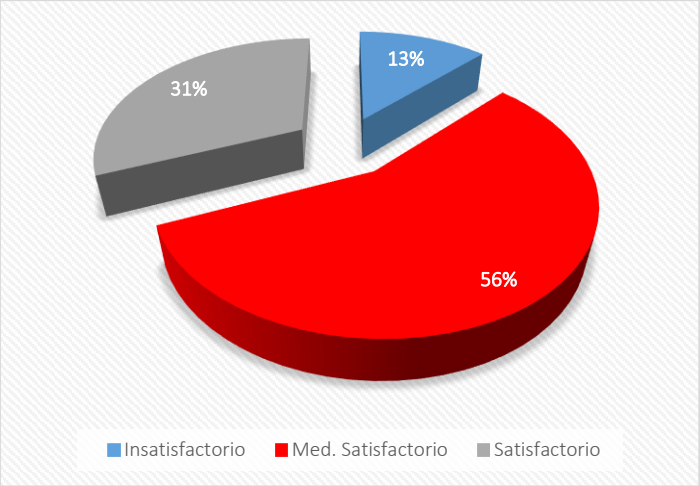


Figura 10. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; planificación y dirección

En cuanto a la primera dimensión del cumplimiento de funciones institucionales, planificación y dirección, la mayoría de trabajadores, que hace el 56,3% del total, evalúa el cumplimiento de funciones en esta dimensión como medianamente satisfactorio. Por otro lado, cuatro trabajadores, que representan el 12,5%, consideran que el cumplimiento de funciones en cuanto a planificación y dirección ha sido insatisfactorio. En contraste, 10 personas, que representan el

31,3% del total, consideran que el cumplimiento de funciones en esta dimensión ha sido satisfactorio.

Tabla 21

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por elevación de información

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfactorio	3	9,4
Medianamente satisfactorio	25	78,1
Satisfactorio	4	12,5
Total	32	100,0

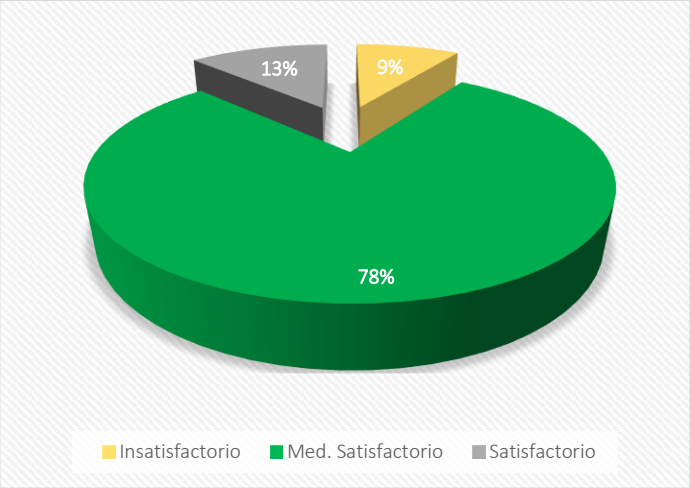


Figura 11. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; elevación de información

En cuanto a la segunda dimensión del cumplimiento de funciones institucionales, elevación de información, la mayoría de trabajadores, en este caso el 78,1 del total, evalúa el cumplimiento de funciones en esta dimensión como medianamente satisfactorio. Por otro lado, tres trabajadores, que representan el 9,4%, consideran que el cumplimiento de funciones en cuanto a elevación de información ha sido insatisfactorio. En contraste, cuatro personas, que representan el

12,5% del total, consideran que el cumplimiento de funciones en esta dimensión ha sido satisfactorio.

Tabla 22

Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; por interacción con el usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfactorio	2	6,3
Medianamente satisfactorio	19	59,4
Satisfactorio	11	34,4
Total	32	100,0

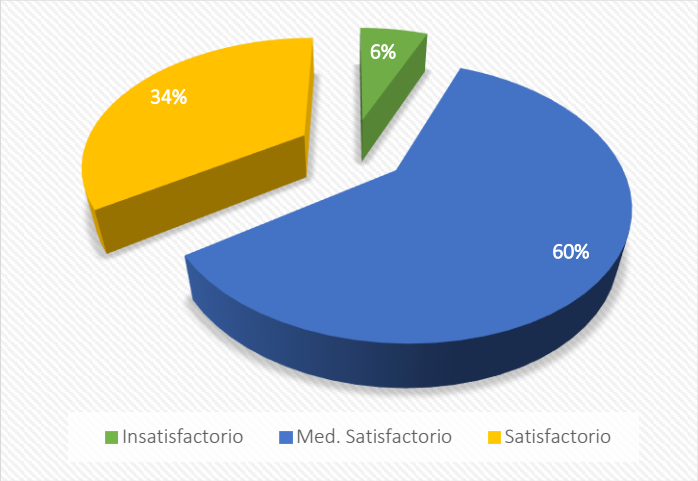


Figura 12. Aplicación de cuestionario evaluación del cumplimiento de funciones institucionales en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua; interacción con el usuario

En cuanto a la tercera dimensión del cumplimiento de funciones institucionales, interacción con el usuario, la mayoría de trabajadores, en este caso, 19 personas, que representan el 59,4% del conjunto total, consideran que el cumplimiento de funciones en esta dimensión ha sido medianamente satisfactorio. Por otro lado, dos trabajadores, que representan el 6,3%, consideran que el cumplimiento de funciones en lo que corresponde a interacción con el usuario ha sido insatisfactorio. En contraste, 11 trabajadores, que

representan el 34,4% del total, consideran que el cumplimiento de funciones en esta dimensión ha sido satisfactorio.

4.1.3. Análisis de la relación entre variables

Tabla 23

Relación entre capacitación y cumplimiento de funciones institucionales

Correlaciones

			Capacitación	Cumplimiento de funciones institucionales
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	0,652**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	32	32
	Cumplimiento de funciones institucionales	Coeficiente de correlación	0,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	32	32

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

El análisis efectuado para probar la existencia de una relación entre las variables, demuestra que existe correlación positiva media (r_s = 0,652) entre las puntuaciones de la variables capacitación y cumplimiento de funciones institucionales. La correlación es altamente significativa (p = 0,000). En otras palabras, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mayor es la puntuación alcanzada en la escala de capacitación, mayor es también la puntuación alcanzada en la evaluación del cumplimiento de funciones institucionales. Es decir, mientras más eficaz es la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de

funciones; y por el contrario, mientras menos eficaz es la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

Tabla 24

Relación entre orientación de la capacitación y cumplimiento de funciones institucionales

Correlaciones

			Orientación	Cumplimiento de funciones institucionales
Rho de Spearman	Orientación	Coeficiente de correlación	1,000	0,719**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	32	32
	Cumplimiento de funciones institucionales	Coeficiente de correlación	0,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	32	32

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

El análisis efectuado para probar la existencia de relación entre la primera dimensión de la capacitación y la segunda variable, demuestra que existe correlación positiva considerable (r_s = 0,719) entre las puntuaciones de la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales. La correlación es altamente significativa (p = 0,000). Esto implica una relación directa, lo que quiere decir que mientras mayor es la puntuación alcanzada en cuanto a orientación de la capacitación, mayor es también la puntuación alcanzada en la evaluación del cumplimiento de funciones institucionales. En otras palabras, mientras más eficaz es la orientación de la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario, mientras menos eficaz

es la orientación de la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

Tabla 25

Relación entre intensidad de la capacitación y cumplimiento de funciones institucionales

Correlaciones

			Intensidad	Cumplimiento de funciones institucionales
Rho de Spearman	Intensidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,500**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,004
		N	32	32
	Cumplimiento de funciones institucionales	Coeficiente de correlación	0,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	0,0
		N	32	32

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

El análisis efectuado para probar la existencia de relación entre la segunda dimensión de la capacitación y la segunda variable, demuestra que existe correlación positiva media (r_s = 0,500) entre las puntuaciones de la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales. La correlación es altamente significativa (p = 0,004). Esto implica una relación directa, lo que quiere decir que, mientras mayor es la puntuación alcanzada en cuanto a intensidad de la capacitación, mayor es también la puntuación alcanzada en la evaluación del cumplimiento de funciones institucionales. En otras palabras, mientras más eficaz es la intensidad de la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario, mientras menos eficaz es la

intensidad de la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

Tabla 26

Relación entre impacto de la capacitación y cumplimiento de funciones institucionales

Correlaciones

			Impacto	Cumplimiento de funciones institucionales
Rho de Spearman	Impacto	Coeficiente de correlación	1,000	0,536**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,002
		N	32	32
	Cumplimiento de funciones institucionales	Coeficiente de correlación	0,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	0,0
		N	32	32

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

El análisis efectuado para probar la existencia de relación entre la tercera dimensión de la capacitación y la segunda variable, demuestra que existe correlación positiva media (r_s = 0,536) entre las puntuaciones del impacto de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales. La correlación es altamente significativa (p = 0,002). Esto implica una relación directa, lo que quiere decir que mientras mayor es la puntuación alcanzada en el impacto de la capacitación, mayor es también la puntuación alcanzada en la evaluación del cumplimiento de funciones institucionales. En otras palabras, mientras mayor es el impacto de la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario,

mientras menos eficaz es el impacto de la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

4.1.4. Sobre la relación entre variables

Sobre la relación de las variables capacitación y cumplimiento de funciones institucionales, así como entre las dimensiones de la primera variable capacitación (orientación de la capacitación, intensidad de la capacitación e impacto de la capacitación) y la segunda variable cumplimiento de funciones institucionales en todos los casos $p<0,05$ toma un valor mucho menor que el nivel de significancia, con lo cual se acepta la relación entre las variables según las hipótesis planteadas en el estudio.

Por otro lado, en el caso de las variables capacitación y cumplimiento de funciones institucionales el coeficiente de correlación fue de 0,652; para el caso de la relación entre la orientación de la capacitación y la segunda variable cumplimiento de funciones institucionales, el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0,719; en el caso de la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0,500 y en la relación de la tercera dimensión de la primera variable y el cumplimiento de funciones

institucionales, el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0,536 entre las puntuaciones, de esta manera se comprobaron las hipótesis planteadas, tanto las específicas como la general.

En términos de interpretación, las correlaciones positivas identificadas implican que, mientras mayor es la puntuación alcanzada en la escala de la capacitación, mayor es también la puntuación alcanzada en la evaluación del cumplimiento de funciones institucionales; en otras palabras, mientras más eficaz es la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones institucionales.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Comprobación de hipótesis general

En cuanto al proceso de comprobación de hipótesis, en este caso se pone a prueba la hipótesis general del estudio, que se expresa en los siguientes términos:

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

Operacionalizando la hipótesis, se tiene el siguiente enunciado:

H_0 : Existe correlación positiva significativa.

En términos operacionales, se tiene lo siguiente:

H_G : $r_s \neq 0$

H_0 : $r_s = 0$

De la tabla 13 se tiene:

- $r_s = 0,652$
- $p = 0,000$, mucho menor que el nivel de significancia, $\alpha = 0,05$.

Luego se acepta la hipótesis propuesta H_G y se rechaza la hipótesis nula, H_0: existe correlación positiva significativa. En conclusión, se valida la hipótesis general propuesta.

4.2.2. Comprobación de hipótesis especificas

En cuanto al proceso de comprobación de hipótesis, en este caso se pone a prueba la primera hipótesis específica del estudio, que se expresa en los siguientes términos:

H_1 : Existe relación entre la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

Operacionalizando la hipótesis, se tiene el siguiente enunciado:

H_0 : Existe correlación positiva significativa.

En términos operacionales, se tiene lo siguiente:

H_1 : $r_s \neq 0$

H_0 : $r_s = 0$

De la tabla 14 se tiene:

- $r_s = 0{,}719$
- $p = 0{,}000$, mucho menor que el nivel de significancia, $\alpha = 0{,}05$.

Luego se acepta la hipótesis propuesta H_1 y se rechaza la hipótesis nula, H_0: existe correlación positiva significativa. En conclusión, se valida la primera hipótesis específica propuesta.

En cuanto al proceso de comprobación de hipótesis, en este caso, se pone a prueba la segunda hipótesis específica del estudio, que se expresa en los siguientes términos:

H_2 : Existe relación entre la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

Operacionalizando la hipótesis, se tiene el siguiente enunciado:

H_0 : Existe correlación positiva significativa.

En términos operacionales, se tiene lo siguiente:

H_2 : $r_s \neq 0$

H_0 : $r_s = 0$

De la tabla 15 se tiene:

- $r_s = 0{,}500$
- $p = 0{,}004$, mucho menor que el nivel de significancia, $\alpha = 0{,}05$.

Luego se acepta la hipótesis propuesta H_2 y se rechaza la hipótesis nula, H_0: existe correlación positiva significativa. En conclusión se valida la segunda hipótesis específica propuesta.

En cuanto al proceso de comprobación de hipótesis, en este caso, se pone a prueba la tercera hipótesis específica del estudio, que se expresa en los siguientes términos:

H_3 : Existe relación entre el impacto de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016.

Operacionalizando la hipótesis, se tiene el siguiente enunciado:

H_0 : Existe correlación positiva significativa.

En términos operacionales, se tiene lo siguiente:

H_3 : $r_s \neq 0$

H_0 : $r_s = 0$

De la tabla 16 se tiene:

- $r_s = 0{,}536$
- $p = 0{,}002$, mucho menor que el nivel de significancia, $\alpha = 0{,}05$.

Luego se acepta la hipótesis propuesta H_3, y se rechaza la hipótesis nula, H_0: existe correlación positiva significativa. En conclusión se valida la tercera hipótesis específica propuesta.

CONCLUSIONES

Primera

Como conclusión general, se encontró que existe relación directa entre la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016; la que se verifica en una correlación positiva media significativa entre las puntuaciones de las variables capacitación y cumplimiento de funciones institucionales (r_s = 0,652; p = 0,000). Lo que quiere decir, a mayor eficacia en la capacitación más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario, mientras menos eficaz es la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

Segunda

Existe relación directa entre la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016; la que se comprueba en una correlación positiva considerable significativa entre las puntuaciones de la orientación de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales (r_s = 0,719; p = 0,000). Es decir, mientras más

orientada está la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario, mientras menos orientada está la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

Tercera

Existe relación directa entre la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016; la que se verifica en una correlación positiva media significativa entre las puntuaciones de la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales (r_s = 0,500; p = 0,004). Lo que quiere decir, mientras más eficaz es la intensidad de la capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario, mientras menos eficaz es la intensidad de la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

Cuarta

Existe relación directa entre el impacto de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales, en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia Moquegua, 2016; la que se comprueba en una correlación positiva media significativa entre las puntuaciones de la intensidad de la capacitación y el cumplimiento de funciones institucionales (r_s = 0,536; p = 0,002). Es decir, mientras mayor es el impacto de la

capacitación, más satisfactorio es el cumplimiento de funciones; y por el contrario, mientras menos es el impacto de la capacitación, menos satisfactorio es el cumplimiento de funciones.

RECOMENDACIONES

Primera

Analizar los planes y programas de capacitación a fin de establecer correspondencia con el MOF y ROF de la institución.

Segunda

Afinar la orientación de las capacitaciones impartidas en la institución a fin de que los impactos y resultados esperados se articulen con los objetivos y acciones institucionales.

Tercera

Intensificar los contenidos y desarrollo de las capacitaciones, con el objeto de potenciar la intensidad de las mismas, de modo que se consiga en el trabajador un estado de compromiso e identificación como bases para la conformación de una cultura más sólida.

Cuarta

Fortalecer los vínculos con el usuario sobre la base de una mejor y más completa identificación y reconocimiento de sus necesidades de atención y servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M.A. (2012). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.

Arias, N.A. (2014). *Evaluación entre la implementación del presupuesto por resultados y la ejecución presupuestal en los programas presupuestales del Hospital Regional Moquegua, periodo 2012-2013.* Tesis para optar el grado académico de Magíster en Contabilidad y Administración. Escuela de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Bock, L. (2015*). La nueva fórmula del trabajo: revelaciones de Google que cambiarán su forma de vivir y liderar.* Buenos Aires: Conecta.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* México: McGraw-Hill Interamericana.

Colque, A.I. (2013*). Influencia de la gestión del talento en la competitividad de las pequeñas empresas de servicios de la Región Moquegua, 2011. Tesis para optar el grado de doctor en Administración.* Escuela de Posgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

Congreso de la República, (2009). *Ley N°29360 del servicio de defensa pública.* Lima.

Constitución Política del Perú, (1993). Lima.

Defensoría General de la Nación, (2014). *Informe anual 2013*. Buenos Aires: Ministerio Público de la Defensa.

Dirección General de Defensa Pública, (2014*). Encuesta a los usuarios de los servicios de defensa pública del ministerio de justicia y derechos humanos. Distritos Judiciales de Lima, Lima Norte y Lima Sur*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Fix-Fierro, H. y Suárez, A.A. (2015). Defensa Pública de calidad*. El nuevo diseño institucional de las defensorías públicas en las entidades federativas de la República Mexicana.* Cuestiones constitucionales. Revista Mexicana de Derecho Constitucional, 11(32), 157-200.

García, J. (2011*). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Contribuciones a la Economía*, diciembre 2011. Recuperado de http://www.eumed.net/ce/2011b/

Gobierno del Perú, (2009). *Decreto Supremo N°013-2009-JUS, Reglamento de la Ley Nº29360 del servicio de la defensa pública*. Lima.

Gregory, R.J. (2012). *Pruebas psicológicas. Historia, principios y aplicaciones.* México: Pearson.

Guerrero, J. (2015). *Programa de capacitación en inteligencia emocional con técnicas cognitivo-conductuales para los directivos de educación*. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.

Hellriegel, D. y Slocum, J.W. (2010). *Comportamiento organizacional.* México: Cengage Learning Editores.

Hernández, H.D. y Sanabria, H.R. (2011). *Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo para la maquinaria pesada de la Gobernación de Casanare.* Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Mantenimiento. Escuela de Ingeniería Mecánica, Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Santander, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw Hill / Interamericana.

Jones, G. (2013). Teoría organizacional. *Diseño y cambio en las organizaciones.* México: Pearson.

Kotter, J.P. (2007). *Al frente del cambio*. Barcelona: Ediciones Urano.

Lussier, R.N. y Achua, C.F. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades.* México: Cengage Learning Editores.

Maraza, N.G. (2015). *Práctica de coaching y proyección empresarial en las micro y pequeñas empresas del distrito de Moquegua, 2013*. Tesis para optar el grado de magíster en Administración. Escuela de Posgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2013). *Manual de organización y funciones*, Lima: 2013.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, (2014). *Tres años de gestión, tres años de logros*. Boletín informativo, 2, abril.

Ministerio de la Defensa Pública, (2012). *Memoria anual Ministerio de la Defensa Pública 2012.* Asunción: Departamento de Comunicación, Ministerio de la Defensa Pública.

Pérez, G., Pineda, U. y Arango, M.D. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa.* Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 33, mayo-agosto, 1-22.

Real Academia de la Lengua Española, (2014). *Diccionario de la Academia Española.* (2014). Madrid: Espasa-Calpe.

Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2013). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson.

Rodríguez, J. y Morales, S.A. (2008). *La capacitación en las organizaciones modernas.* Synthesis, 48, octubre-diciembre, 1-4. Facultad de Contaduría y Administración/Universidad Autónoma de Chihuahua.

Secretaría de Gestión Pública- Presidencia del Consejo de Ministros, (2007*). Manual para la elaboración del reglamento de organización y funciones* – ROF. Lima: Diskcopy EIRL.

Solf, A. (2007). *La 'organización que aprende' y su aporte al proceso de cambio.* Persona, 10, 29-47. Universidad de Lima, Lima, Perú.

Valdez, F. (2010). *Nivel de correspondencia entre la imagen corporativa y la imagen pública de Essalud en la región Moquegua*. Informe de Tesis para optar el grado de Magíster. Escuela de Postgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

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

ANEXO 02: CUESTIONARIO DE EVALUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES INSTITUCIONALES

Estimado compañero de trabajo:

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

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

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN GENERAL

01 Género 1 ☐ masculino 2 ☐ femenino

02 Edad _____

03 Puesto o cargo _____

04 Profesión _____

SEGUNDA PARTE

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

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

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

1	Nada intensa
2	Poco intensa
3	No muy intensa
4	Intensa
5	Muy intensa

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

1	Nada enfocada
2	Poco enfocada
3	Más o menos enfocada
4	Enfocada
5	Muy enfocada

1. Del siguiente listado, ¿cuáles de los siguientes temas se han abordado en las capacitaciones que usted ha recibido en esta Dirección durante el último año?		2. ¿Qué tan intensa fue la capacitación recibida?					3. ¿Qué tanto la capacitación recibida se ajusta al cumplimiento de funciones institucionales?				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 Habilidades administrativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 Habilidades para la supervisión	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 Actualización de conocimientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 Habilidades para la comunicación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 Servicios y relaciones con los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 Desarrollo de funcionarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 Nuevos métodos y procedimientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8 Habilidades burocráticas y de secretariado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 Desarrollo personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10 Habilidades básicas con computadoras	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 Relaciones con los empleados	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 Educación del usuario	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

4.	Adecuación de la persona a requisitos exigidos por el puesto	1	2	3	4	5
5.	Mejoría del espíritu de grupo y cooperación	1	2	3	4	5
6.	Aumento de la productividad	1	2	3	4	5
7.	Mejoría de la calidad	1	2	3	4	5
8.	Reducción de las acciones de mantenimiento de equipamiento	1	2	3	4	5

TERCERA PARTE

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

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

	En lo que va del presente año, en qué medida esta Dirección Distrital ha conseguido cumplir con las siguientes acciones:	1	2	3	4	5
1	Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de la Dirección Distrital del Servicio de Defensa Pública.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Representar a la Dirección General del Servicio de Defensa Pública, ante las autoridades de los órganos jurisdiccionales de la administración de justicia, informando a la Dirección General de Defensa Pública, al respecto.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Efectuar coordinaciones interinstitucionales con los operadores jurídicos vinculados al desarrollo de la actividad de prestación de servicios de defensa pública con el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Instituto Nacional Penitenciario y con los demás Directores Distritales, orientados a homogenizar y aplicar los lineamientos establecidos por la Dirección General.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Proponer a la Dirección General de Defensa Pública la ubicación de sedes y la distribución en cada una de ellas de los defensores públicos y demás servidores, así como cualquier modificación en ubicación y dotación de las mismas con la finalidad de optimizar el servicio.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Evaluar y aprobar el rol de turnos de los defensores públicos, previa conformidad del Director General de Defensa Pública.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Supervisar al personal que integra la Dirección Distrital de su jurisdicción, y elevar los informes a la Dirección General de Defensa Pública, si hubiere irregularidades en el ejercicio de la función.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Fijar criterios generales para la distribución de los casos ingresados por consulta, requerimiento, turno y visita a establecimientos penitenciarios correspondientes a la Dirección Distrital a su cargo.	☐	☐	☐	☐	☐
8	En casos excepcionales, asignar provisionalmente el caso a un defensor público de otra sede por razones de fuerza mayor o distancia geográfica, previa conformidad del Director Distrital de la sede receptora.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Elevación de informes de labores y/o servicios de los Defensores Públicos de su jurisdicción.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Elevar ante la Dirección General de Defensa Pública las solicitudes de suspensión de contrato con o sin contraprestación, debiendo adoptar las acciones necesarias que garanticen el normal desarrollo del servicio de defensa pública.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Informe del manejo del acervo documentario, así como el control de los bienes patrimoniales de los activos fijos asignados a la Dirección Distrital.	☐	☐	☐	☐	☐

12	Realizar dentro del sexto mes de cada año, un informe del estado situacional de la Dirección a su cargo, elevándolo a la Dirección General de Defensa Pública, dentro del tercer día hábil del mes siguiente, bajo responsabilidad.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Informar y proponer a la Dirección General de Defensa Pública la renovación de los contratos administrativos de servicios del personal a su cargo.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Informar mensualmente a la Dirección General de Defensa Pública del servicio brindado por los defensores públicos adscritos.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Recibir quejas o denuncias presentadas contra los defensores públicos o el personal administrativo a su cargo resolviendo en primera instancia el procedimiento sancionador iniciado a los defensores públicos.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Resolver dentro de las 48 horas de presentada la solicitud de cambio de defensor público, por los usuarios;	☐	☐	☐	☐	☐
17	Disponer lo necesario para garantizar el derecho de defensa del usuario, en los casos de solicitud de cambio de defensor público.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Resolver dentro de las 24 horas las solicitudes de inhibición presentadas por los defensores públicos;	☐	☐	☐	☐	☐
19	Disponer lo necesario para garantizar el derecho de defensa del usuario, en los casos de solicitud de inhibición contra los defensores públicos.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Resolver dentro de las 72 horas las solicitudes de recusación presentadas contra los defensores públicos;	☐	☐	☐	☐	☐
21	Disponer lo necesario para garantizar el derecho de defensa del usuario, en los casos de solicitudes de recusación contra los defensores públicos.	☐	☐	☐	☐	☐

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

ANEXO 03: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres : ARELIZ IRMA COLQUE JARA

1.2. Grado académico : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

1.3. Institución donde labora : Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua, Perú)

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

1.5. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Evaluación del Cumplimiento de Funciones Institucionales

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 3	Regular 4 – 5	Bueno 6 – 7	Muy bueno 8 – 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige				9.0	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					10.0
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				8.0	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna					10.0
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad				8.0	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio				9.0	
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico – científicos sobre las variables a medir				9.0	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				10.0	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				9.0	
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación				9.0	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 91

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Moquegua (Perú), febrero de 2017

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 04434441

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres : C.P.C.C. MARIO FÉLIX FIGUEROA CHACÓN

1.2. Grado académico : MAGÍSTER

1.3. Institución donde labora : Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua, Perú)

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

1.5. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Evaluación del Cumplimiento de Funciones Institucionales

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 3	Regular 4 – 5	Bueno 6 – 7	Muy bueno 8 – 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige				9.0	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					10.0
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				9.0	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna				9.0	
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad				9.0	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio				9.0	
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico – científicos sobre las variables a medir				8.0	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores				10.0	
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				9.0	
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación				9.0	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 91

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Moquegua (Perú), febrero de 2017

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 06315605

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres : WILLIAM CAMPOS LIZARZABURU

1.2. Grado académico : MAGISTER

1.3. Institución donde labora : Escuela de Posgrado, Universidad San Pedro (Chimbote, Perú)

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

1.5. Instrumento a evaluar : Cuestionario de Evaluación del Cumplimiento de Funciones Institucionales

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

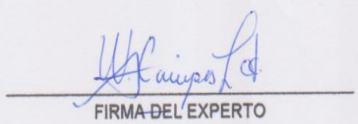
III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 3	Regular 4 – 5	Bueno 6 – 7	Muy bueno 8 – 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige					10.0
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					10.0
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				9.0	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna				9.0	
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad				8.0	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio				9.0	
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico – científicos sobre las variables a medir				9.0	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					10.0
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					10.0
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación				9.0	
		SUBTOTAL					

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 93

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Moquegua (Perú), febrero de 2017



FIRMA DEL EXPERTO
DNI 18073586

ANEXO 04: RESULTADOS DEL PROCESO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

	INDICADORES	CRITERIOS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	10	9	9
2	Objetividad	Los ítems se expresan en conductas observables	10	10	10
3	Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión	9	8	9
4	Organización	Existe organización lógica	9	10	9
5	Suficiencia	Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad	8	8	9
6	Intencionalidad	Permite valorar los aspectos específicos de estudio	9	9	9
7	Consistencia	Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema	9	9	8
8	Coherencia	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores	10	10	10
9	Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio	10	9	9
10	Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías	9	9	9
		SUBTOTAL	93	91	91
				X	91,667