



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**



**MEDIOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADOS EN  
LA CAPACITACIÓN A JUECES DE PAZ POR LA OFICINA  
DISTRITAL DE APOYO A LA JUSTICIA DE PAZ DE LA CORTE  
SUPERIOR DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE PUNO - 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. ANA CECILIA ALÍ PUMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**MEDIOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADOS EN LA CAPACITACIÓN A JUECES DE PAZ POR LA OFICINA DISTRICTAL DE APOYO A LA JUSTICIA DE PAZ DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE PUNO - 2021**

AUTOR

**ANA CECILIA ALI PUMA**

RECuento DE PALABRAS

**19256 Words**

RECuento DE CARACTERES

**106167 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**97 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 31, 2024 10:39 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 31, 2024 10:40 AM GMT-5**

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dra. Yudi J. Yucra Mamani  
COORDINADORA INVESTIGACIÓN EPCCS-UNAP

Lic. Leoncio E. Almas Cruz  
DOCENTE - UNAP



## DEDICATORIA

*¡Con mucho Amor!*

*A Dios por bendecirme, guardarme, ser mi fortaleza y guía todos los días de mi vida.*

*A mis queridos padres Quintín y Cecilia, por su amor infinito, por todo su apoyo incondicional; su ejemplo y esfuerzo constante que permitieron mi formación profesional.*

*A mis queridos hermanos: Cristina, Roberto, Irma, María, Miguel y Danitza; quienes me apoyaron de diferentes maneras y me alentaron para seguir mejorando.*

*A mi amada familia: mi esposo Ricardo y mis hijos Ibrahim y Abisag, quienes son mi mayor alegría, mi fuerza en todo momento y me motivan a seguir alcanzando mis metas.*

*A mi querida abuelita María por su gran apoyo en este caminar y también durante mi formación académica.*

**Ana Cecilia Alí Puma**



## AGRADECIMIENTOS

*¡Muchas Gracias!*

*A Dios por sus bendiciones y darme la fuerza de voluntad para seguir en todo este proceso, haciendo realidad este anhelo.*

*A los docentes miembros del jurado: Dr. René Vargas Irure, Dr. Mauro Luis García Tejada, Dr. Walker Ernesto Aragón Cruz, agradecerles por sus orientaciones, y sugerencias acertadas en el desarrollo de mi tesis.*

*A mi director de tesis, Dr. Leoncio Efraín Alemán Cruz, expreso mi sincero agradecimiento; quien, con su paciencia, disponibilidad de tiempo y gran profesionalismo ha sabido direccionar este trabajo de investigación.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social por darme la oportunidad de formarme académicamente.*

*A todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, por transmitirme conocimientos y compartir sus experiencias académicas durante mi formación profesional.*

*También, de manera especial al Lic. Vicente Huanacune Maquera, coordinador de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia de Puno, por haberme brindado la información necesaria para la ejecución de esta investigación.*

**Ana Cecilia Alí Puma**



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT..... 12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 14**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 16**

1.2.1. Pregunta general..... 16

1.2.2. Preguntas específicas ..... 16

**1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN..... 17**

1.3.1. Hipótesis general ..... 17

1.3.2. Hipótesis específicas ..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN ..... 17**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19**

1.5.1. Objetivo general ..... 19

1.5.2. Objetivos específicos ..... 19



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
2.1.1.	Antecedentes internacionales .....	20
2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	21
2.1.3.	Antecedentes locales .....	22
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.2.1.	Comunicación .....	24
2.2.2.	Medios audiovisuales .....	28
2.2.2.1.	Clasificación de medios audiovisuales .....	29
2.2.3.	Técnicas de comunicación grupal .....	34
2.2.4.	Capacitación .....	37
2.2.4.1.	Capacitación presencial: .....	38
2.2.4.2.	Capacitación semipresencial: .....	39
2.2.4.3.	Capacitación virtual: .....	39
2.4.5.	Los juzgados de paz .....	39

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>42</b>
<b>3.3.</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>43</b>
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>44</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
-------------	------------------------	-----------



4.1.1. Capacitación a jueces de paz por la oficina distrital de apoyo a la justicia de paz .....	49
4.1.2. Medios audiovisuales que se emplearon en la capacitación a jueces de paz .....	56
4.1.3. Técnicas grupales que se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la oficina distrital de apoyo a la justicia de paz .....	67
4.1.4. Medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal, según la entrevista al coordinador de capacitación del odajup.....	74
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>76</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>89</b>

**Área:** Comunicación para el desarrollo

**Tema:** Medios y técnicas de comunicación empleados en la capacitación

**Fecha de sustentación:** 31 de enero del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Relación de los jueces de paz de la Provincia de Puno.....	45
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables .....	48
<b>Tabla 3.</b> Tipo de capacitación brindado a los jueces de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz .....	49
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia con la que los jueces de paz recibieron capacitación por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.....	51
<b>Tabla 5.</b> Calificación de los jueces de paz sobre los temas tratados en la capacitación de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.....	52
<b>Tabla 6.</b> Calificación de los jueces de paz a los capacitadores invitados por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.....	54
<b>Tabla 7.</b> Medios audiovisuales que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz .....	56
<b>Tabla 8.</b> Medios visuales que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz .....	58
<b>Tabla 9.</b> Medios sonoros que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz .....	60
<b>Tabla 10.</b> Plataformas virtuales que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz a los jueces de paz .....	62



<b>Tabla 11.</b> Materiales de enseñanza que se utilizaron en la capacitación virtual a los jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz .....	64
<b>Tabla 12.</b> Otros medios de comunicación que se utilizaron en la capacitación a distancia a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz .....	65
<b>Tabla 13.</b> Técnicas de comunicación grupal que se emplearon en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz .....	67
<b>Tabla 14.</b> Técnicas de participación que se emplearon en las capacitaciones virtuales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.....	69
<b>Tabla 15.</b> Calificación de las técnicas de comunicación grupal que se emplearon en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.....	70
<b>Tabla 16.</b> Calificación de las técnicas de comunicación grupal que se emplearon en las capacitaciones virtuales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.....	72



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ODAJUP: Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz

CSJP: Corte Superior de Justicia de Puno



## RESUMEN

La tesis de investigación: "Medios y Técnicas de Comunicación Empleados en la Capacitación a Jueces de Paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la Provincia de Puno - 2021" tiene como objetivo principal identificar los medios audiovisuales y las técnicas de comunicación grupal utilizadas por la oficina mencionada. Se ha constatado que existen deficiencias en la selección de medios audiovisuales, así como la falta de criterios claros y objetivos en el uso de técnicas comunicacionales. Algunas investigaciones anteriores han confirmado estas deficiencias, destacando la necesidad de mejorar la eficacia en el empleo de estos recursos para optimizar el desempeño de los jueces de paz en la provincia de Puno. La investigación aborda específicamente temas relacionados con medios y técnicas de comunicación, buscando clarificar conceptos y promover un uso adecuado de los mismos, porque se enfoca en el estudio de los medios audiovisuales y las técnicas de comunicación grupal. Para llevar a cabo la investigación, se adoptó una metodología descriptiva con un enfoque de investigación cuantitativo. La técnica seleccionada fue la encuesta, utilizando como instrumento de investigación un cuestionario que se aplicó a los jueces de paz de la provincia de Puno. Además, se llevó a cabo una entrevista a profundidad con el encargado de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz. La tesis tiene como finalidad mejorar las deficiencias identificadas en el uso de medios y técnicas de comunicación, y los resultados puedan contribuir al mejor desempeño de las funciones de los jueces de paz en la provincia de Puno.

**Palabras Clave:** Capacitación, Justicia de paz, Medios audiovisuales, Técnicas de comunicación grupal.



## ABSTRACT

The main objective of the research thesis: "Media and Communication Techniques Used in the Training of Justices of the Peace by the District Office of Support to Justice of the Peace of the Superior Court of Justice in the Province of Puno - 2021" has as its main objective to identify the audiovisual media and group communication techniques used by the aforementioned office. It has been found that there are deficiencies in the selection of audiovisual media, as well as the lack of clear and objective criteria in the use of communication techniques. Some previous research has confirmed these shortcomings, highlighting the need to improve the effectiveness of the use of these resources to optimize the performance of justices of the peace in the province of Puno. The research specifically addresses issues related to media and communication techniques, seeking to clarify concepts and promote their proper use, because it focuses on the study of audiovisual media and group communication techniques. To carry out the research, a descriptive methodology with a research approach was adopted. The selected technique is the survey, using as a research instrument a questionnaire that was applied to the justices of the peace in the province of Puno. In addition, an in-depth interview was conducted with the head of the District Office of Support for Justice of the Peace. The project aims to improve the deficiencies identified in the use of media and communication techniques, thus contributing to the better performance of justices of the peace in the province of Puno.

**Keywords:** Training, Justice of the peace, Audiovisual media, Group communication techniques.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En la complejidad del sistema judicial, la capacitación efectiva de los jueces de paz desempeña un papel fundamental para asegurar el acceso a una justicia equitativa y eficiente. En este contexto, el presente trabajo de investigación se enfoca en examinar críticamente los medios audiovisuales y las técnicas de comunicación grupal empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno durante el año 2021.

Hay que recalcar que el ámbito de trabajo de la Corte Superior de Justicia de Puno, es toda la región, sin embargo, el presente estudio está enmarcado en la provincia de Puno, debido a la accesibilidad para realizar la investigación. Una de las funciones fundamentales del poder judicial es administrar justicia y cada uno de sus integrantes deben estar capacitados. En este caso los jueces de paz administran justicia en sus pequeñas comunidades y parcialidades y la capacitación se hace necesaria e importante.

El objetivo primordial de esta investigación fue identificar de manera precisa los medios audiovisuales utilizados en la capacitación de jueces de paz, evaluando su eficacia y determinando si su selección responde a criterios claros y objetivos. Además, se busca analizar las técnicas de comunicación grupal empleadas durante estas capacitaciones, con el propósito de establecer su impacto y eficiencia en el proceso de formación.

La Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz desempeña un papel crucial en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de los jueces de paz en la provincia de Puno. Sin embargo, la observación de deficiencias en la aplicación de medios y técnicas



de comunicación ha suscitado la necesidad de una evaluación a fondo con el objeto de optimizar los recursos humanos.

El estudio adoptó un nivel descriptivo, utilizando la encuesta como técnica principal de investigación. Se aplicó un cuestionario a los jueces de paz de la provincia de Puno, complementado por una entrevista realizada al coordinador de capacitación de la Oficina Distrital de Apoyo a Justicia de Paz.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los medios audiovisuales, entendidos como los mecanismos de comunicación masiva que involucran tanto el sentido de la vista como el de la audición, han demostrado ser herramientas eficaces para la transmisión de mensajes, superando en muchos aspectos a los medios impresos tradicionales (Ucha, 2013). Por otro lado, las técnicas de comunicación grupal, que involucran procesos interactivos entre tres o más personas, son fundamentales en el desarrollo de relaciones en diversos contextos sociales, desde el ámbito familiar hasta el empresarial (Gil, 2017).

Sin embargo, a pesar de la evidente importancia de estos recursos comunicativos, la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno enfrenta un problema que está relacionado con el empleo de los medios audiovisuales y las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones realizadas durante el año 2021. Se pudo observar que los recursos son limitados para este tipo de capacitaciones, por lo que corren el riesgo de no tener los resultados esperados en la formación de los jueces de paz.

También se observó que no todos los jueces de paz participan en las capacitaciones que se organiza por parte del coordinador, asimismo, los limitados recursos con que se cuenta, no permiten que se pueda utilizar todos los medios



audiovisuales y técnicas de comunicación grupal. Las causas subyacentes a esta problemática son diversas, destacándose la falta de un estudio detallado para emplear medios de comunicación audiovisual adecuadas, lo que incluye la utilización de videos, programas televisivos, radiales, medios impresos, entre otros. Asimismo, se observó la aplicación inadecuada de técnicas de comunicación grupal, reduciéndose a capacitaciones formales que involucran a capacitadores y a jueces de paz, sin considerar las particularidades y necesidades específicas de cada distrito, centro poblado o parcialidad.

Este escenario presenta consecuencias negativas potenciales. Si persiste la deficiencia en el empleo de medios y técnicas de comunicación, la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz no logrará cumplir con sus objetivos y metas. Los jueces de paz no se desempeñarán de manera óptima en sus funciones, lo que afectará el acceso de la población a la justicia de paz. Además, existe el riesgo de desperdiciar el presupuesto asignado por el Estado para la capacitación de los jueces, ya que se utilizan medios y técnicas de comunicación que son limitados y no son apropiados para este tipo de capacitaciones, sobre todo en el sector rural, lo que no contribuiría a que se cumplan las metas por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz. No son apropiados, porque no se toma en cuenta el idioma materno de los jueces de paz y el contexto sociocultural de los distritos, centros poblados y parcialidades en donde viven los jueces de paz.

Ante esta problemática, se plantea la necesidad urgente de mejorar el empleo de los medios y las técnicas de comunicación en las capacitaciones. Se sugiere llevar a cabo un estudio minucioso de las necesidades específicas de los jueces de paz en la provincia de Puno, adaptando las estrategias de comunicación a dichas necesidades. Esto podría incluir la realización de talleres participativos exclusivos para los jueces de paz, la transmisión de mensajes comprensibles en su idioma materno, y el manejo de una



terminología simple y fácil de entender. La implementación de estas mejoras en el uso de medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal, se presenta como una vía crucial para garantizar la calidad de capacitación de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz y el adecuado desempeño de los jueces en sus funciones, asegurando así el acceso efectivo de la población a la justicia de paz en la provincia de Puno.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuáles fueron los medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal que se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia Puno – 2021?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Qué tipo de capacitación se realizó a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021?
- ¿Qué medios audiovisuales se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021?
- ¿Qué técnicas grupales se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021?



### **1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

Los medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal que se emplearon fueron los videos informativos, charlas y talleres de capacitación respectivamente a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia Puno - 2021

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- El tipo de capacitación que se realizó con más énfasis fue el presencial, siendo positivo para los jueces de paz de la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021
- Los videos informativos son los medios audiovisuales que se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021
- Las charlas y talleres fueron las técnicas grupales más empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La importancia de una justicia accesible, equitativa y eficiente es indiscutible en cualquier sociedad democrática. En este contexto, los jueces de paz desempeñan un papel fundamental al ser los facilitadores de soluciones locales y mediadores de conflictos



comunitarios. Para garantizar su desempeño efectivo, la capacitación continúa se erige como un pilar esencial en el fortalecimiento de sus habilidades y conocimientos.

La presente investigación sobre los "Medios y Técnicas de Comunicación Empleados en la Capacitación a Jueces de Paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la Provincia de Puno - 2021" se justifica en virtud de la necesidad identificar y conocer el empleo de los recursos empleados en este proceso formativo.

La identificación de los medios audiovisuales utilizados en la capacitación a jueces de paz es crucial para entender cómo se transmiten los conocimientos. La determinación de estos medios, así como su adecuación a los contenidos y objetivos de la capacitación, permitirá evaluar la pertinencia de su aplicación. Este análisis se torna especialmente relevante en un contexto donde investigaciones previas han señalado: "Las limitaciones materiales en la actuación de los jueces de paz en casos de violencia familiar bajo el enfoque de género son: poca atención por parte del Estado que se evidencia en la escasa capacitación, no cuenta con apoyo material ni logístico" (Fernández Silva, 2023), lo que potencialmente limita el impacto de la formación.

Asimismo, la investigación se propone examinar las técnicas de comunicación grupal empleadas durante las capacitaciones. Entender cómo se facilita el diálogo, la interacción y el aprendizaje entre los jueces de paz contribuirá a establecer pautas para mejorar la eficacia de estas prácticas comunicativas.

La Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz cumple un papel esencial en el desarrollo y perfeccionamiento de los jueces de paz en la provincia de Puno. La presente tesis se presenta como una oportunidad para identificar áreas de mejora en la capacitación, proponiendo recomendaciones concretas para optimizar el uso de medios y técnicas de



comunicación. En última instancia, la investigación busca contribuir a la calidad y eficacia de la administración de justicia a nivel local, impactando positivamente en la resolución de conflictos y en la prestación de servicios judiciales en la provincia de Puno.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar los medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia Puno - 2021

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el tipo de capacitación que se realizaron a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021
- Identificar los medios audiovisuales empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021
- Identificar las técnicas grupales empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno – 2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, se ha identificado una investigación afín titulada "La Aplicación de Técnicas de Comunicación en la Investigación Participativa", cuyo propósito es demostrar la relevancia de utilizar técnicas de comunicación en el proceso de investigación participativa, cuyo autor es García (2016). Los instrumentos empleados en esta investigación fueron la base de datos de Institutos de Investigación, entrevistas semiestructuradas y fichas de resumen.

El procedimiento utilizado para recopilar la información consistió en contactar a Institutos de Investigación cuyos investigadores contaran con experiencia en investigación participativa. Se realizaron entrevistas con el objetivo de informar sobre la importancia de las técnicas de comunicación en este tipo de investigaciones. Paralelamente, se elaboraron fichas de resumen que detallaban las técnicas de comunicación aplicables en investigaciones participativas.

Los resultados y conclusiones obtenidas en este estudio vinculan los conceptos de investigación participativa y comunicación, estableciendo el contexto en el que se desarrolló la investigación. A través de las entrevistas, se encargan de que las técnicas de comunicación desempeñen un papel fundamental al facilitar los procesos de investigación participativa. Estas técnicas generan un entorno propicio para que los participantes se identifiquen con los objetivos del



grupo, desarrollen sus capacidades y se involucren en la transformación de la realidad.

Además, la documentación de técnicas de comunicación proporciona evidencia de la disponibilidad de material suficiente para su aplicación en los procesos de investigación participativa. En última instancia, se concluye que tanto las técnicas de comunicación como la comunicación en sí misma posibilitan el logro de los objetivos de la investigación participativa. Su función principal radica en transformar la realidad, mejorando y promoviendo cambios sociales en las conductas y comportamientos de los conglomerados. (Céspedes Gil Arroyo & Tapia Díaz, 2022).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En el contexto nacional, se identificó una investigación pertinente titulada "Técnicas Grupales y su Relación con el Rendimiento Académico del Área de Comunicación de los Alumnos del Quinto Grado de Educación Primaria de la IE Emilio del Solar N° 1193 Lurigancho-Chosica". La problemática principal abordada fue: ¿Cuál es la relación existente entre las técnicas grupales y el rendimiento académico en el área de comunicación de los alumnos del quinto grado de educación primaria de la IE Emilio del Solar N° 1193 Lurigancho-Chosica?

El objetivo planteado fue determinar dicha relación entre las técnicas grupales y el rendimiento académico del área de comunicación de los alumnos de dicho grado y establecer la hipótesis de que existe una relación entre estas variables.



Este estudio se enmarca como no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La participación incluyó a 72 personas. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario para medir la variable de técnicas grupales y el registro de notas para evaluar el rendimiento académico en el área de comunicación. Ambos instrumentos se construyeron considerando dimensiones e indicadores relevantes.

Los resultados obtenidos revelaron que efectivamente existe una relación significativa entre las técnicas grupales y el rendimiento académico del área de comunicación de los alumnos del quinto grado de educación primaria de la IE Emilio del Solar N° 1193 Lurigancho-Chosica (coeficiente de calificación de Spearman = 0.511, indicando una magnitud positiva media y una varianza compartida del 26%). (Rojas et al., 2014).

Esta investigación contribuye a la comprensión de la influencia de las técnicas grupales en el rendimiento académico en el área de comunicación, proporcionando insights valiosos para el ámbito educativo.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

En el ámbito local se identifican dos investigaciones relevantes. La primera, titulada "Estrategias y Medios de Comunicación en la Solución de Conflictos Territoriales de la Reserva Nacional del Titicaca, Comunidad Campesina de Ramis - 2019", tiene como objetivo determinar las estrategias y medios de comunicación utilizados por la Reserva Nacional del Titicaca en la solución de conflictos territoriales con la comunidad campesina de Ramis, así como evaluar el nivel de aceptación de estas estrategias y medios por parte de los habitantes de la comunidad mencionada (Estofanero Ticona & Pineda Mendizabal, 2019).



Esta investigación, ubicada geográficamente en la región de Puno, provincia de Huancané, distrito de Taraco, se enmarca en la Facultad de Ciencias Sociales, específicamente en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social. La relevancia de este estudio radica en la necesidad de mejorar el manejo y aplicación de estrategias y medios de comunicación en la resolución de conflictos territoriales, contribuyendo así a un adecuado entendimiento entre la Reserva Nacional del Titicaca y la comunidad campesina de Ramis.

En la segunda investigación local, denominada "Estrategias de Comunicación Utilizadas por el Programa Nacional Justicia en Tu Comunidad en el Distrito de Acora – Puno 2017", se aborda el tema de las estrategias de comunicación empleadas por un programa público en el ámbito de acceso a la justicia. Este estudio, de metodología mixta (cuantitativo - cualitativo), diseño no experimental, alcance descriptivo, corte transversal y nivel micro, se focaliza en las estrategias utilizadas por el Programa Nacional Justicia en Tu Comunidad para empoderar a la población respecto al acceso a la justicia. (Hanco Pinto, 2019)

La muestra para este estudio fue seleccionada de manera probabilística mediante una muestra aleatoria simple, con un universo de 200 personas capacitadas en el segundo semestre del año 2017. Los resultados indican que las estrategias de información y sensibilización fueron las más utilizadas por el programa, abordando temas relevantes como violencia familiar y derechos, y brindando información en aymara y castellano para facilitar la comprensión.

Ambas investigaciones presentan contribuciones valiosas en sus respectivos campos, enfocándose en mejorar la comunicación en situaciones de



conflicto territorial y en el ámbito de acceso a la justicia. Estos estudios proporcionan información útil para el desarrollo de estrategias comunicacionales más efectivas en contextos locales específicos.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Comunicación**

La comunicación es un proceso inherente al ser humano y que está presente en todas las actividades del hombre. Al respecto se encuentra diferentes acepciones y definiciones:

Cabe destacar que la comunicación es un proceso inherente a la relación humana. Por lo que se puede decir que en los últimos años se ha hablado mucho de la comunicación y ha sido un tema muy trillado. Sin embargo, a pesar que ha sido un tema trabajado y que nadie duda de su importancia, pocos se comunican en su vida diaria de manera democrática y humana. (Gómez, 2016)

La comunicación es un medio por el cual las personas obtienen información acerca de su entorno para satisfacer necesidades. La comunicación permite adquirir significaciones, conceptos, creencias, experiencias, saberes y conocimientos que lleva a una interpretación del mundo. (Chávez & Bermúdez, 2013)

Existen modelos de comunicación y con sus respectivos elementos que cumplen distintos roles en el proceso comunicativo. Brandolini et al., dice lo siguiente:

En el modelo de comunicación intervienen diferentes factores: emisor, receptor, mensaje, canal, respuesta, ruido, barreras y puentes. El emisor emite un



mensaje a través de una canal al receptor. En dicho proceso puede haber ruido (estímulo que se interponga en la transmisión del mensaje) y barreras que lo dificulten, para lo que será necesario utilizar puentes para facilitar la comunicación. Necesariamente para que el proceso comunicativo exista y no sea meramente un proceso informativo debe existir una reinterpretación del mensaje emitido por parte del receptor, fruto de sus vivencias y experiencias previas. (Brandolini et al., 2009, p. 11)

Se entiende como el proceso por el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida. Se dice que la comunicación es un proceso, ya que se realiza en un lapso de tiempo; y se necesitan varios elementos y tiempo suficiente para que se realice.

La comunicación es un fenómeno que se origina, de forma natural, en cualquier organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación es el proceso social más importante, sin este proceso, el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura. (Paz, s. f., p. 9)

El lenguaje es la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales produciendo la comunicación.

El lenguaje y la comunicación están muy relacionados entre sí, donde el lenguaje aplica los signos y la comunicación se vale de diferentes elementos donde se configura los signos lingüísticos.(Gómez, 2016)



- **Comunicación en las organizaciones:**

Los procesos comunicativos constituyen el tejido que sostiene a las organizaciones, formando una red compleja de interacciones entre diversos participantes. Dentro de este contexto, se pueden reconocer dos modalidades fundamentales de comunicación, cada una dirigida a distintos destinatarios: la comunicación externa y la comunicación interna. La comunicación externa se orienta hacia el público que se encuentra fuera de los límites de la organización, abarcando a todos aquellos con los cuales la entidad mantiene algún tipo de relación, pero que no forman parte integral de la misma. (Brandolini et al., 2009, p. 12)

Para el filósofo Ernst Cassirer, lo que distingue al hombre de los otros animales no es tanto la razón, sino la capacidad de simbolizar, es decir, de representar de diversas maneras sus ideas y emociones para que sus congéneres las conozcan y, a su vez, puedan expresar las suyas. Entonces, si la comunicación es consustancial a cualquier forma de relación humana, también lo es a la organización. No es posible imaginar una organización sin comunicación. (Fernández Collado, 2009, p. 11)

- **Funciones de la gestión de la comunicación en las organizaciones:**

El desarrollo actual de la Comunicación Institucional está marcado por un entorno globalizado, competitivo y cambiante. Empresas e instituciones se enfrentan con desafíos y oportunidades que requieren análisis y planteamientos cada vez más profesionales de la comunicación, tanto a nivel estratégico y como operativo. La práctica de la Comunicación Institucional busca proporcionar una



visión global de la comunicación dentro de la estrategia competitiva de las organizaciones. (Portugal, 2012)

La Gestión de la Comunicación en las Organizaciones aborda de manera exhaustiva todos los aspectos esenciales que deben considerarse para comprender, planificar y ejecutar una gestión comunicativa efectiva. Entre los temas tratados se encuentran:

- Modelos de organización.
- Identidad e imagen corporativa, reputación y responsabilidad social corporativa.
- El plan global de comunicación, diseño de estrategias y evaluación de acciones.
- Estructura y funciones del Departamento de Comunicación y las responsabilidades del Director de Comunicación (Dircom).
- Comunicación interna, incluyendo flujos, canales, soportes y mensajes.
- Comunicación de marketing y la gestión de la organización como marca.
- Técnicas de comunicación organizacional y de marketing, como relaciones públicas, publicidad, promociones, relaciones con los medios, venta directa, protocolo, información en medios propios, discurso y lobbying.
- Comunicación de la organización en internet (Organizaciones 2.0), abarcando relaciones virtuales, arquitectura, usabilidad, accesibilidad y posicionamiento.
- Estudio de los públicos: Stakeholders, comunidades y técnicas de segmentación.
- Estrategias de comunicación preventiva y gestión de la comunicación en situaciones de crisis. (Túñez López, 2012)



### 2.2.2. Medios audiovisuales

Los medios audiovisuales, también conocidos como medios de comunicación audiovisuales, son mecanismos de comunicación masiva que transmiten mensajes a través de canales que involucran no solo el sentido de la vista sino también el de la audición, a diferencia de los medios impresos tradicionales. Estos medios utilizan la tecnología multimedia, que combina lo visual del modelo impreso clásico con la inmediata de la radio hablada, creando un formato más complejo que se puede comparar con la presencia real en la transmisión (Ucha, 2013).

Partimos de la base de que los medios audiovisuales son instrumentos tecnológicos que ayudan a presentar información mediante sistemas acústicos, ópticos, o una mezcla de ambos y que, por tanto, pueden servir de complemento a otros recursos o medios de comunicación clásicos en la enseñanza como son las explicaciones orales con ayuda de la pizarra o la lectura de libros. Los medios audiovisuales se centran especialmente en el manejo y montaje de imágenes y en el desarrollo e inclusión de componentes sonoros asociados a las anteriores. (Tomás, 2009, p. 2)

El uso de los medios audiovisuales, se inserta en el proceso educativo y por ende de capacitación desde la coyuntura de la educación popular en la década de los 70 y 80 y por ello su importancia en los procesos de capacitación:

Las cuestiones a las que una educación audiovisual necesita prestar mayor atención son principalmente: cómo funcionan tales medios, cómo producen significados y de qué manera son recibidos y reconstruidos por las audiencias. Se pretende desarrollar un pensamiento crítico y de la capacidad creativa a través del



análisis y la producción de materiales audiovisuales. Se exponen ideas y experiencias prácticas que ayudarán al profesorado a utilizar con más eficacia los medios audiovisuales. (Bazalgette, 1991)

Hoy, los métodos del proceso enseñanza-aprendizaje, cuentan con el soporte tecnológico más importante de las TICs, haciendo que los textos audiovisuales sean incluso, imprescindibles en el uso de algunas entidades educativas:

A la hora de seleccionar un texto audiovisual (largometraje, corto, video musical, documental, etc.) es necesario plantearse una serie de cuestiones sobre las tareas o actividades que se van a desarrollar. Por ejemplo, qué método de enseñanza y aprendizaje se sigue, qué contenidos se van a tratar, cuáles son los objetivos, qué relación hay con las competencias que se desean desarrollar y cómo se van a evaluar. Los criterios que expondremos a continuación servirán de guía al docente y constituyen el primer paso para realizar una secuencia o unidad didáctica que integre el mayor número posible de destrezas y se adecue a las necesidades del docente y a los intereses del aprendiz. (Herrero, 2018, p. 10)

#### **2.2.2.1. Clasificación de medios audiovisuales**

Se utilizan con frecuencia para apoyar la gestión de capacitación, entrenamiento o educación, persuadiendo al receptor mediante imágenes en movimiento y sonido:

##### **Televisión:**

La televisión permite la transmisión de imágenes y sonidos a distancia a través de ondas hertzianas, captadas en los hogares por un



receptor de televisión. Los programas televisivos, ya sea grabados o en directo, son transmitidos por un centro emisor mediante ondas hertzianas distribuidas por repetidores que cubren grandes territorios. Aunque potencialmente útil para la educación, anula casi por completa la participación del receptor. Pueden producirse vídeos de inducción, capacitación, entrenamiento y presentación de proyectos o resultados. Muchas organizaciones han implementado la producción de revistas internas o tele-revistas (Adame, 2009 citado por Rosales, 2017).

### **Radio:**

Es el medio con mayor capacidad para llegar eficazmente a un gran número de personas, con fines informativos, de enseñanza y esparcimiento. Los programas radiales son transmitidos a extensos territorios y captados por antenas, con el propósito de informar, enseñar y entretener.

### **Intranet:**

Conecta a todos los trabajadores y empleados de la empresa utilizando tecnologías informáticas como Internet, facilitando la creación, compartición y transmisión ágil y eficiente de información (Adame, 2009).

### **Diapositivas:**

Son ayudas audiovisuales comúnmente utilizadas, constituidas por simples fotografías en una fina lámina de vidrio, recubierta por plástico en los laterales. Requieren un proyector que emita la luz necesaria para que la fotografía se vea en un panel blanco. Las diapositivas se organizan en



una "cajita" para mantener el orden. Su utilización debe ser cuidadosamente considerada para asegurar su relevancia en el contexto educativo. Una práctica efectiva para enseñar su uso a los niños implica la creación de diapositivas sobre un tema específico, con los materiales necesarios y una posterior proyección para observar cambios y resultados (Adame, 2009).

### **Retroproyector:**

Permite al maestro tener contacto visual con los alumnos y controlar la clase durante la proyección. Este dispositivo tiene una fuente de luz debajo de la plataforma que atraviesa el papel de acetato utilizado para las transparencias. La escritura en ellas puede realizarse a mano o mediante fotocopias en el propio papel. En el contexto educativo, se puede involucrar a los niños haciéndoles escribir o dibujar algo sobre el papel de acetato y luego proyectarlo para que observen los cambios y resultados obtenidos.

Este fragmento proporciona información sobre la definición de los medios audiovisuales y la clasificación de los medios televisivos y radiales, incluyendo televisión, radio, intranet, diapositivas y retroproyector (Ucha, 2013).

### **Medios Escritos o Impresos:**

La comunicación escrita, a diferencia de la oral, no está limitada por el espacio ni el tiempo. Se caracteriza por una mayor precisión gramatical y léxica. Los medios impresos incluyen prensa y revistas especializadas, folletos, dípticos, trípticos, volantes, boletines,



memorandos, manuales, cartillas, boletines de prensa y cuerpo de la noticia, entre otros (Álvarez, 2002; Loaiza, 2002).

### **Folletos:**

Los folletos son documentos impresos de corta extensión que se utilizan normalmente para dar a conocer algún producto o servicio. Se caracterizan porque detallan la información y presentan ilustraciones para hacer más atractiva la misma. La extensión debe ser de 4 páginas como mínimo y 46 páginas como máximo; el número exacto dependerá exclusivamente de las necesidades del emisor y de las características de la audiencia, así como de la creatividad del diseñador gráfico (Álvarez & Zapata, 2002).

### **Dípticos:**

El díptico es un tipo de folleto que se diferencia porque está compuesto por cuatro caras, dos interiores y dos exteriores, que es el resultado de doblar una hoja en dos. Es de fácil lectura, por ello constituye un medio muy práctico.

### **Trípticos:**

Posiblemente, los trípticos son los tipos de folletos más famosos. Se popularizaron debido a su tamaño, ya que caben en un sobre americano, lo que permite enviarlos por correo. Consta de tres caras interiores y tres exteriores, resultado del plegado de una hoja en tres. Al igual que otros folletos, son opciones efectivas para difundir información según las necesidades de difusión. Sin embargo, los trípticos ofrecen espacio



adicional para exponer ideas de manera más completa. Es esencial organizar el contenido de manera efectiva debido a la mayor cantidad de caras y espacio, ya que la presentación y la asimilación fáciles del tema son clave para atraer al público (Yates & Loaiza, 2002).

### **Volantes o volanderas:**

Si deseas dar a conocer tu negocio de manera económica y efectiva, los volantes son una excelente opción. Generalmente, son hojas sueltas de tamaño pequeño (DIN A5 y menores), impresas en uno o ambos lados. Los volantes son ideales para promocionar la apertura de un negocio, descuentos, productos, etc. Aunque requieren un diseño atractivo, no suelen imprimirse en materiales de alta calidad (Yates & Loaiza, 2002)

### **Boletín / Hoja informativa:**

Este medio permite la difusión inmediata de información. Su gran ventaja radica en la sencillez tanto en la redacción como en la producción. Puede elaborarse con un diseño predeterminado en la computadora.

### **Redes Sociales:**

Las redes sociales en el ámbito virtual son sitios y aplicaciones que operan en diversos niveles, permitiendo el intercambio de información entre personas y/o empresas. Estas plataformas han generado discusiones sobre privacidad, pero también han servido como medios de convocatoria para protestas y nuevas formas de relación entre empresas y clientes. Algunas redes sociales destacadas en Latinoamérica incluyen Facebook,



Instagram, Messenger, WhatsApp, YouTube, Google+ y Twitter (Moreno Cruz & Fajardo Pérez, 2020).

### 2.2.3. Técnicas de comunicación grupal

El nombre de comunicación grupal se creó en 1974. Con él se quiso precisar y sistematizar todo lo relacionado con ella, especialmente en América Latina, Inglaterra, Canadá, Australia, Africa y el Sudeste Asiático, y se le sigue viendo una gran utilidad. Pero, al mismo tiempo, hoy se detectan factores y realidades que obligan a la comunicación grupal a abrirse a nuevos horizontes y exigencias. (Martínez de Toda y Terrero, 1994, p. 107)

La comunicación grupal implica el proceso interactivo entre tres o más personas y es fundamental en el desarrollo de relaciones en diversos contextos. Las técnicas de comunicación grupal abarcan una amplia gama de eventos y reuniones profesionales con el objetivo de intercambiar ideas, conocimientos y experiencias. Algunas de estas técnicas incluyen reuniones, asambleas, grupos de debate, coloquios, conferencias, congresos, convenciones, cumbres, debates dirigidos, foros, jornadas, paneles, seminarios, simposios, y torbellinos de ideas, entre otros (Ribot Manzano et al., 2017).

Los grupos son espacios psíquicos intersubjetivos de crecimiento, desarrollo potencial y transformación. Nos construimos psíquicamente en grupos, creciendo con *la mirada y los cuidados de más-de-un-otro* en un contexto de comunicación, de interacción e intercambio. Interiorizamos de manera progresiva representaciones intersubjetivas, construyendo subjetividad en permanente relación con los demás en contextos dinámicos, en una multiplicidad de apoyaturas; consiguiendo atención a nuestras necesidades y cuidados en la



intimidad protectora, sostenedora e integradora de vínculos de ternura y amor... en un complejo mundo vincular que nos antecede y garantiza la continuidad familiar, grupal y cultural en un entramado sociocultural e histórico. (Hoz Martínez, 2022)

### **Asamblea:**

Reunión formal de índole general de una asociación, club, organización o empresa en la que los miembros asisten para decidir la orientación jurídica, asuntos de política, elecciones de autoridades o renovación parcial de las mismas. Se elabora un acta, expresando el lugar y fecha, hora de inicio y cierre. Se rubrica el acta con dos o tres personas de los presentes.

### **Grupos de Debate o Buzz Group:**

Reuniones de pequeños grupos que intercambian conocimientos y experiencias sobre uno o varios temas decididos con anterioridad, dando a conocer los resultados y la opinión del grupo a través de un altavoz. Guía las reuniones un presidente o coordinador (Molina Valencia, 2010).

### **Coloquio:**

Reunión informativa con el fin de discutir un problema, sin la necesidad de llegar a un acuerdo. El público tiene participación activa al formular preguntas. Un moderador orientará la reunión y ordenará los turnos de participación.



### **Conferencia:**

Reunión para que un grupo u organización, pública o privada, una institución o un organismo, transmita un mensaje. No hay reglas fijas en cuanto a su frecuencia, pero debe ser de corta duración y con fines predeterminados.

### **Congreso:**

Reunión de varias personas en la que los miembros de un organismo, asociaciones o ente, se reúnen en fechas y lugares preestablecidos para tratar asuntos de interés, para debatir cuestiones previamente fijadas, anunciar avances y acordar conclusiones aplicadas a sus grupos. Se firman convenios y se elabora un acta. Se estructura mediante una presentación de ponencias, debate y conclusiones. La frecuencia es anual y los internacionales pueden efectuarse cada dos años (Ribot Manzano et al., 2017).

### **Convención:**

Reunión formal y genérica de cuerpos legislativos, políticos-sociales o económicos que proporciona información respecto de una problemática.

### **Jornada de Puertas Abiertas para Visitantes:**

Cuando una organización implementa innovaciones, como nuevas tecnologías o proyectos, invita a periodistas y miembros de otras empresas a una jornada de puertas abiertas. Esto implica un recorrido por las instalaciones, presentación de proyectos, sección de preguntas y respuestas, y entrega de material informativo. Es una estrategia efectiva para compartir avances y fortalecer relaciones (Molina Valencia, 2010).



#### 2.2.4. Capacitación

Los jueces de paz, como actores fundamentales en el ejercicio de sus funciones en diversas jurisdicciones, deben mantenerse constantemente capacitados. Es esencial que reciban formación continua no solo en relación con sus responsabilidades habituales, sino también en lo que respecta a los riesgos asociados a su labor, especialmente en contextos de pandemia u otras circunstancias adversas.

La capacitación es el medio que permite a la organización interpretar las necesidades del contexto. Hablamos de proceso porque no sucede en forma rápida y puntual, sino en el transcurso de cierto período de tiempo. La capacidad de aprendizaje orientada a la acción es la aptitud hacia un cambio adaptativo expresado a través de una conducta, dado que a través de la acción la persona se adapta al mundo laboral transformándolo, es decir, enfrentando y resolviendo los problemas de trabajo que se presenten. Hablamos de modificación puesto que las personas al aprender incorporan algo que no tenían: un conocimiento, una habilidad o una actitud. (Changuán, 2020)

El ejercicio de una actividad profesional implica una exigencia y una necesidad generalizada para la mayoría de la población activa. La realización de un trabajo conlleva, como cualquier otra labor, la exposición a diversos riesgos que pueden impactar la salud de los trabajadores de diversas maneras. Es fundamental destacar que, en ciertos casos, ciertos empleos involucran la exposición o manipulación de agentes tóxicos o peligrosos, lo cual puede tener consecuencias adversas para la salud a corto, medio o largo plazo. En este contexto, subrayar la importancia de la capacitación de los trabajadores se



convierte en un aspecto crucial para gestionar y mitigar eficazmente estos riesgos laborales.

En toda organización es indispensable la capacitación con el propósito de lograr el éxito de la misma, pues al dar esa capacitación a sus empleados se logrará que todas las actividades que realicen éstos sean de alta calidad. En este artículo se tratarán aspectos como son: El Proceso de la Administración de la Capacitación, mediante el cual se puede identificar y definir las necesidades manifiestas, detección de las necesidades encubiertas, fijación de objetivos a partir de las necesidades, etc. lo que permite a la empresa realizar una capacitación eficaz y eficiente, así mismo el Marco Legal, el cual permite conocer las leyes en las cuales se sustenta la misma y que toda empresa debe seguir sus lineamientos. (Morín, 2005, p. 1)

Teniendo en cuenta lo que significa capacitación, también se añade algunos conceptos de los tipos de capacitación:

#### **2.2.4.1. Capacitación presencial:**

Cuando hablamos de modalidad presencial nos referimos a la educación tradicional donde el alumno y el docente se encuentran en un mismo lugar y en momento determinado para gran parte del proceso y la acción educativa; sin embargo, esto no limita el hecho de que la clase pueda verse enriquecida con las tecnologías, siendo estas un complemento. (García-Aretio, 2020)



#### **2.2.4.2. Capacitación semipresencial:**

La definición de aprendizaje semipresencial puede resultar muy amplia y ambigua, pues si lo entendemos como la simple combinación entre actividades presenciales y virtuales, un curso en el que todas las clases son presenciales y las evaluaciones son virtuales respondería a esta modalidad.(Dasso Vassallo & Evaristo Chiyong, 2020)

#### **2.2.4.3. Capacitación virtual:**

Con el paso del tiempo y el inminente avance de la tecnología surge un nuevo concepto, un nuevo espacio para el docente y los alumnos, un nuevo tipo de aula: el aula virtual. Sin embargo, los efectos que se produzcan en los procesos de enseñanza y aprendizaje no dependerán únicamente del tipo de aula considerada, sino de la manera en que el docente la utilice. (Kraus et al., 2019)

#### **2.4.5. Los juzgados de paz**

Estos juzgados son conducidos por jueces que en su mayoría no tienen formación jurídica o jueces ciudadanos que acceden al cargo principalmente vía elección popular y normalmente resuelven conflictos mediante la conciliación en base a su leal saber y entender. Es decir, siguiendo los usos y costumbres o reglas de convivencia social vigentes de sus localidades. Además, la Justicia de Paz cuenta con una amplia cobertura geográfica: es la única institución judicial que se encuentra en todos los distritos del país, con sedes en centros poblados, comunidades campesinas, comunidades nativas, asentamientos humanos, caseríos, etc. De este modo, los juzgados de paz permiten que se brinde el servicio de



justicia en todo el territorio nacional y respetando la diversidad cultural.  
(Judicial, 2015)

La ley plantea un procedimiento para la resolución de conflictos en los juzgados de paz. Su principal característica es la informalidad en la presentación de demandas o denuncias, la realización de una audiencia única (aunque puede realizarse en varias sesiones) y la conclusión a partir de acuerdos de conciliación o sentencias. (Judicial, 2015)



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente tesis se utilizó el enfoque de investigación cuantitativo porque se pretendió obtener información y nuevos conocimientos del tema en referencia. Al respecto, (Hernández Sampieri et al., 2018, p. 10) manifiestan que:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (10)

También, Babativa Novoa (2017), se refiere con mayor precisión al diseño de investigación cuantitativo y plantea lo siguiente:

Los diseños de investigación del enfoque cuantitativo, orientan el plan científico del investigador hacia el objeto de estudio en torno a la comprobación de la hipótesis o desarrollo de la estrategias para obtener información y nuevos conocimientos, que pueden ser clasificados como: descubrimientos, innovaciones e inventos; para su comprensión se debe leer la cartilla y la lectura recomendada, y seguidamente, completar el paso a paso de la investigación, asociando la propuesta investigativa con el tipo de investigación y diseño a utilizar donde se evidencie la relación teórica con recopilación de los resultados, realizadas a través de pruebas empíricas. (p. 46)



### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación seleccionado para este estudio es de tipo descriptivo, y el nivel de análisis se sitúa en el ámbito micro social, tal como lo plantea Arias Gonzáles y Covinos Gallardo:

Los estudios descriptivos pueden permitir la posibilidad de predecir un evento, aunque sean de forma rudimentaria; sin embargo, se debe tener la base teórica correcta, además de antecedentes que muestren un panorama claro de lo que puede pasar, solamente de esta forma Diseño y metodología de la investigación se podrían plantear hipótesis. (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021, p. 70)

Las dimensiones clave que son abordadas en este estudio descriptivo son los Medios Audiovisuales y las Técnicas de Comunicación Grupal. Al respecto Babativa Novoa expresa:

Estudio descriptivo: refiere e interpreta minuciosamente en tiempo, lugar y persona los eventos observados; relaciona las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes, procesos en marcha, efectos experimentados, o tendencias que se desarrollan, prevalencia de eventos que se dan en el ciclo vital o las características propias de un daño o enfermedad. A la investigación descriptiva pertenecen los estudios de casos o serie de casos, que son aquellos que describen en forma magnífica todos los aspectos interesantes y relevantes en casos únicos o pocos frecuentes. (Babativa Novoa, 2017, p. 52)

Por consiguiente, para la presente investigación, la investigación fue descriptiva y se adquirió nuevas informaciones y conocimientos relacionados a la capacitación de los jueces de paz de la provincia de Puno.



### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, se utilizaron la encuesta y el cuestionario respectivamente. La encuesta se aplicó a los jueces de paz, con el objetivo de recopilar información cuantitativa sobre su percepción y experiencia en relación con los medios y técnicas de comunicación grupal. La elaboración de los instrumentos fue validada por el asesor de la tesis, así como se hizo la prueba piloto con 4 jueces de paz vía virtual y de esta manera validarlo completamente. Luego de analizar algunas imprecisiones en la formulación de alternativas se ha modificado las mismas y finalmente quedó expedito para su aplicación.

Por qué es importante formular y aplicar encuestas. A continuación, se presenta algunos conceptos que nos ayudaron a entender la aplicación de técnicas e instrumentos. López – Roldán y Fachelli tienen la siguiente respuesta al respecto:

La encuesta se ha convertido En una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. (López-Roldán & Fachelli, 2016, p. 1)

Según (Tamayo y Tamayo, 2003 p.32) “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. El instrumento de la encuesta es el cuestionario, que también tiene su propio procedimiento para su elaboración y aplicación, lo que es abordado por Hernández et al., bajo la siguiente mención:



Definido el cuestionario, es necesario realizar una ‘prueba’ de éste con el objetivo de conocer su adecuación a los objetivos de la investigación; proceso conocido con el nombre ‘pretest’ o ‘prueba piloto’. Para ello el investigador debe realizar varias pruebas del cuestionario no entre sus colegas o familiares, sino con extraños en sus hogares (o en el lugar donde se administre el cuestionario). (Hernández et al., 2010, p. 9).

Teniendo en cuenta la propuesta teórica, la elaboración del instrumento duró una semana y su validación por el asesor y la prueba piloto demoró dos semanas. Las rectificaciones de las preguntas y alternativas de los cuestionarios se realizaron en una semana.

La aplicación de la encuesta fue realizada en un periodo de dos meses mayormente vía Google meet y whatsapp, debido a que todavía se vivía el contexto de la postpandemia del coronavirus. Muy pocos fueron encuestados presencialmente.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

En cuanto a la muestra y población, López-Roldán & Fachelli (2016), definen la muestra estadística como la porción extraída de una población estadística específica para representar, conocer y determinar aspectos relevantes para el estudio en cuestión. Este método se emplea cuando la aplicación de un censo resulta impracticable en determinadas poblaciones, permitiendo así establecer una representación significativa de la realidad.

La población objeto de estudio en la presente investigación estuvo compuesta por 75 jueces de paz pertenecientes a la provincia de Puno, que están a cargo de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz (ODAJUP) de la Corte Superior de Justicia de Puno.



Para determinar la muestra se ha consultado conceptos de los autores citados en la presente investigación, por lo tanto, se ha tomado en cuenta una muestra probabilística, porque cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado en la muestra. Esto significa que cada miembro de la población tiene una oportunidad justa y cuantificable de ser incluido en la muestra.

Teniendo en cuenta la muestra probabilística, se ha determinado el Muestreo Aleatorio Simple (MAS), porque cada juez de paz tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. En este caso, los jueces de paz tenían una probabilidad conocida.

**Tabla 1.**

*Relación de los jueces de paz de la Provincia de Puno.*

N°	PROVINCIA	DISTRITO	NOMINACION DE JUZGADO	CATEGORÍA (centro poblado, distrito, caserío, asentamiento humano, etc)
1	PUNO	ACORA	UNICA	CCOPAMAYA
2	PUNO	ACORA	UNICA	CHANCACHI
3	PUNO	ACORA	PRIMERA	COCOSANI
4	PUNO	ACORA	SEGUNDA	COCOSANI
5	PUNO	ACORA	UNICA	JAYU JAYU
6	PUNO	ACORA	UNICA	MARCA ESQUEÑA
7	PUNO	ACORA	PRIMERA	THUNUHUYA
8	PUNO	ACORA	UNICA	CARITAMAYA
9	PUNO	ACORA	UNICA	AYRUMAS CARUMAS
10	PUNO	ACORA	SEGUNDA	VILLA TOTORANI
11	PUNO	ACORA	UNICA	VILLA SOCCA
12	PUNO	ACORA	PRIMERA	STA ROSA. YANAQUE
13	PUNO	ACORA	SEGUNDA	STA ROSA. YANAQUE
14	PUNO	ACORA	UNICA	AMPARANI
15	PUNO	ACORA	UNICA	CULTA
16	PUNO	ACORA	UNICA	THUNCO
17	PUNO	ACORA	UNICA	ISLA ISCATA
18	PUNO	AMANTANI	UNICA	AMANTANI
19	PUNO	AMANTANI	UNICA	TAQUILE
20	PUNO	ATUNCOLLA	PRIMERA	ATUNCOLLA



---

21	PUNO	ATUNCOLLA	SEGUNDA	ATUNCOLLA
22	PUNO	ATUNCOLLA	NUEVO	LLUNGO
23	PUNO	CAPACHICA	PRIMERA	CAPACHICA
24	PUNO	CAPACHICA	TERCERA	CAPACHICA
25	PUNO	CAPACHICA	CUARTA	CAPACHICA
26	PUNO	CAPACHICA	QUINTA	CAPACHICA
27	PUNO	CAPACHICA	UNICA	LLACHON
28	PUNO	CAPACHICA	UNICA	ESCALLANI
29	PUNO	CAPACHICA	UNICA	YAPURA
30	PUNO	CAPACHICA	UNICA	ISAÑURA
31	PUNO	CHUCUITO	PRIMERA	HUAYRAPATA
32	PUNO	CHUCUITO	SEGUNDA	HUAYRAPATA
33	PUNO	CHUCUITO	PRIMERA	CHUCUITO
34	PUNO	CHUCUITO	SEGUNDA	CHUCUITO
35	PUNO	CHUCUITO	PRIMERA	COCHIRAYA
36	PUNO	CHUCUITO	SEGUNDA	COCHIRAYA
37	PUNO	CHUCUITO	UNICA	CHINCHERA
38	PUNO	CHUCUITO	UNICA	C.P. LUQUINA GRANDE
39	PUNO	CHUCUITO	UNICA	PARINA
40	PUNO	CHUCUITO	UNICA	INCHUPALLA
41	PUNO	COATA	UNICA	SORAZA
42	PUNO	COATA	UNICA	CARATA
43	PUNO	COATA	UNICA	JOCHI SAN FRANCISCO
44	PUNO	COATA	UNICA	SUCASCO
45	PUNO	COATA	PRIMERA	COATA
46	PUNO	COATA	SEGUNDA	COATA
47	PUNO	HUATTA	PRIMERA	HUATTA
48	PUNO	HUATTA	SEGUNDA	HUATTA
49	PUNO	MAÑAZO	PRIMERA	MAÑAZO
50	PUNO	MAÑAZO	SEGUNDA	MAÑAZO
51	PUNO	MAÑAZO	UNICA	CARI CARI
52	PUNO	PAUCARCOLLA	PRIMERA	PAUCARCOLLA
53	PUNO	LARAQUERI- PICHACANI	PRIMERA	LARAQUERI
54	PUNO	LARAQUERI- PICHACANI	SEGUNDA	LARAQUERI
55	PUNO	PICHACANI- LARAQUERI	UNICA	PICHACANI
56	PUNO	PLATERIA	UNICA	PALLALLA
57	PUNO	PLATERIA	PRIMERA	PLATERIA
58	PUNO	PLATERIA	SEGUNDA	PLATERIA
59	PUNO	PLATERIA	TERCERA	PLATERIA
60	PUNO	PLATERIA	PRIMERA	PERKA
61	PUNO	PLATERIA	SEGUNDA	PERKA
62	PUNO	PLATERIA	UNICA	TITILACA
63	PUNO	PLATERIA	UNICA	VILLA CCOTA
64	PUNO	PLATERIA	UNICA	CARUCAYA
65	PUNO	PLATERIA	UNICA	CAMACANI
66	PUNO	PUNO	UNICA	ICHU

---



67	PUNO	PUNO	UNICA	JALLIHUAYA
68	PUNO	PUNO	UNICA	SALCEDO
69	PUNO	PUNO	UNICA	UROS CHULLUNI
70	PUNO	S.A. DE ESQUILACHE	UNICA	S.A. DE ESQUILACHE
71	PUNO	S.A. DE ESQUILACHE	UNICA	C.P. DE SAN JOSE
72	PUNO	TQUILACA	PRIMERA	TIQUILACA
73	PUNO	TIQUILACA	SEGUNDA	TIQUILACA
74	PUNO	VILQUE	PRIMERA	VILQUE
75	PUNO	VILQUE	SEGUNDA	VILQUE

Luego de aplicar la fórmula, se llegó a determinar a 63 jueces de paz, a quienes se les aplicó el cuestionario de preguntas, según los objetivos específicos planteados en la presente investigación.

**Población Total                    75 jueces de paz**

Fórmula para hallar la muestra:

n: Muestra

N: Población = 75

V: Varianza = 400

$$n = \frac{N \times 400}{N + 400}$$

**Muestra de los Jueces de Paz:** 63 jueces de paz.



**Tabla 2.**

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Subindicadores</b>
<b>Medios y técnicas de comunicación</b>	Tipo de capacitación	Presencial Semipresencial Virtual Presencial	Watsapp Google meet Moodle Zoom
	Medios de comunicación audiovisual	Medios visuales	Paneles Rotafolios Diapositivas otros
		Medios sonoros	Programas radiales Entrevistas Spots sonoros otros
		Medios escritos	Fotocopias Manuales Folletos Otros
	Técnicas de comunicación grupal	Congresos Reuniones Charlas Talleres Conferencias Encuentros Ferias informativas Jornadas	Muy bueno Bueno Regular Malo Deficiente



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Capacitación a jueces de paz por la oficina distrital de apoyo a la justicia de paz

**Tabla 3.**

*Tipo de capacitación brindado a los jueces de paz por la Oficina Distrital de  
Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Presencial</b>	32	50.79
<b>Semipresencial</b>	0	0.00
<b>Virtual</b>	3	4.76
<b>Presencial y virtual</b>	26	41.27
<b>Semipresencial y virtual</b>	2	3.18
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

#### **Interpretación:**

La información se refiere a la forma en que los jueces de paz han recibido capacitación por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz. La mayoría de la capacitación ha sido presencial, representando el 50.79% de los casos. Además, se observa que ha habido capacitación tanto presencial como virtual, siendo esta la segunda categoría más frecuente con un 41.27% del total. En menor medida, se han recibido capacitaciones exclusivamente virtuales (4.76%) y combinaciones de semipresencial y virtual (3.18%). La suma total de las frecuencias es de 63, y el porcentaje total es del 100%, lo que indica que se ha considerado toda la muestra para la interpretación.



Lo presencial representa el 50.79%. La mayoría de los participantes (más del 50%) recibió capacitación presencial. Esto indica una preferencia de realizar sesiones de capacitación de manera física.

Ningún participante indicó recibir capacitación semipresencial. Esto significa que la modalidad semipresencial no fue implementada o no fue preferida durante el período analizado.

La capacitación virtual obtuvo en respuestas el 4.76%. Un pequeño porcentaje de participantes (menos del 5%) recibió capacitación de manera totalmente virtual. Esto podría deberse a restricciones de salud, preferencias individuales, desconocimiento de la tecnología o la implementación de nuevas modalidades.

El 41.27 por ciento recibió capacitación tanto presencial como virtual. Esta combinación es una indicación que existe una adaptación a las circunstancias cambiantes del contexto social tecnológico, pues las capacitaciones virtuales son ofertadas con más incidencia en las redes sociales y también por las entidades del Estado. Incluye también a los jueces de paz.

En el indicador de semipresencial y virtual se halló solo el 3.18%. Un porcentaje menor recibió capacitación en modalidades semipresenciales y virtuales. Aunque es una proporción más baja, sugiere una diversificación en los métodos de capacitación.

Por consiguiente, la capacitación presencial sigue siendo la modalidad dominante, pero existe una presencia significativa de capacitación en modalidades virtuales y combinadas. La inexistencia de capacitación semipresencial podría indicar una preferencia clara por métodos presenciales o virtuales.

**Tabla 4.**

*Frecuencia con la que los jueces de paz recibieron capacitación por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Una vez al mes</b>	1	1.58
<b>Cada dos meses</b>	2	3.18
<b>Cada tres meses</b>	11	17.46
<b>Una vez en el semestre</b>	31	49.21
<b>Una vez al año</b>	18	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

**Interpretación:**

La tabla 4 describe la periodicidad con la que los jueces de paz fueron capacitados. La frecuencia más común es "Una vez en el semestre", que representa casi la mitad de los casos (49.21%). Le sigue "Una vez al año" con un 28.57%. Las frecuencias más bajas se observan en "Una vez al mes" (1.58%) y "Cada dos meses" (3.18%). La suma total de las frecuencias es de 63, y el porcentaje total es del 100%, indicando que se ha considerado toda la muestra para la interpretación.

Una vez al mes (1.58%): Un porcentaje muy bajo de participantes manifiesta haber recibido capacitación mensualmente. Esto podría indicar que la capacitación mensual no es la norma y se reserva para temas específicos o necesidades puntuales.

Cada dos meses (3.18%): Una pequeña proporción recibe capacitación cada dos meses. Esta frecuencia sugiere una planificación regular, pero no tan intensiva como la mensual.



Cada tres meses (17.46%): Un porcentaje significativo de participantes recibe capacitación trimestralmente. Esto podría ser una frecuencia considerada adecuada para mantener actualizados a los jueces de paz.

Una vez en el semestre (49.21%): La mayoría de los participantes recibe capacitación semestralmente. Esta podría ser una frecuencia comúnmente aceptada que permite abordar múltiples temas sin ser demasiado frecuente.

Una vez al año (28.57%): Un porcentaje considerable recibe capacitación anualmente. Esta frecuencia puede ser suficiente para ciertos temas más estables o que no requieren actualizaciones frecuentes.

Lo que implica que, la frecuencia de capacitación varía significativamente, con la mayoría de los participantes recibiendo formación cada seis meses. La capacitación mensual es poco común, lo que sugiere que se enfoca en temas específicos y no es una práctica regular. Este análisis es valioso sobre la temporalidad de la capacitación, lo cual es esencial para comprender cómo se emplean los medios y técnicas de comunicación.

### **Tabla 5.**

*Calificación de los jueces de paz sobre los temas tratados en la capacitación de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy bueno</b>	16	25.40
<b>Bueno</b>	35	55.55
<b>Regular</b>	12	19.05
<b>Malo</b>	0	0.00
<b>Deficiente</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz



### **Interpretación:**

La información refleja la evaluación positiva de los jueces de paz sobre los temas tratados en la capacitación. La mayoría de las calificaciones son "Bueno", representando el 55.55%, seguido de "Muy bueno" con el 25.40%. No se registraron calificaciones negativas, como "Malo" o "Deficiente". La suma total de las frecuencias es 63, y el porcentaje total es del 100%, indicando que se ha considerado toda la muestra para la interpretación. Esto sugiere que, según la percepción de los jueces de paz, la calidad de los temas de capacitación fue mayormente positiva.

La tabla 3 proporciona información sobre la evaluación de los temas tratados en la capacitación por parte de los jueces de paz en la provincia de Puno en 2021. Los resultados tienen una tendencia favorable en la aprobación.

**Muy Bueno (25.40%):** Un cuarto de los participantes califica los temas como "Muy Bueno". Esto se considera que la calidad de la capacitación es excelente.

**Bueno (55.55%):** La mayoría de los participantes, más del 50%, califica los temas como "Bueno". Esto sugiere una evaluación general positiva de la calidad de los temas tratados.

**Regular (19.05%):** Alrededor del 19% de los participantes considera que los temas tratados son de calidad "Regular". Esto podría indicar áreas de mejora en ciertos aspectos de la capacitación.

Malo y Deficiente (0.00%): Ningún participante califica los temas como "Malo" o "Deficiente". Esto sugiere que la capacitación generalmente se percibe como aceptable o mejor.

La mayoría de los jueces de paz evalúan positivamente los temas tratados, lo que indica una buena calidad percibida en la capacitación. Este análisis proporciona una visión general de la percepción de los jueces de paz sobre la calidad de los temas tratados en la capacitación. Será importante explorar más a fondo las razones detrás de las calificaciones para informar sobre posibles ajustes y mejoras en los programas de formación.

**Tabla 6.**

*Calificación de los jueces de paz a los capacitadores invitados por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy bueno</b>	14	22.23
<b>Bueno</b>	34	53.96
<b>Regular</b>	14	22.23
<b>Malo</b>	1	1.58
<b>Deficiente</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

**Interpretación:**

La tabla 6 proporciona información sobre la evaluación de los capacitadores que fueron invitados a impartir formación a los jueces de paz en la provincia de Puno en 2021. Muy Bueno (22.23%): Un poco más del 22% de los



participantes califica a los capacitadores como "Muy Bueno". Esto indica que una parte de los jueces de paz percibe la calidad de los capacitadores como excelente.

Bueno (53.96%): Más de la mitad de los participantes, califica a los capacitadores como "Bueno". Esto sugiere una evaluación general positiva de la calidad de los capacitadores invitados.

Regular (22.23%): Alrededor del 22% de los participantes considera que los capacitadores son de calidad "Regular". Esto podría indicar áreas específicas que podrían necesitar mejoras en la selección o preparación de capacitadores.

Malo (1.58%): Un pequeño porcentaje, el 1.58%, califica a los capacitadores como "Malo". Este resultado sugiere que hay aspectos críticos que deben abordarse para mejorar la calidad percibida de algunos capacitadores.

Deficiente (0.00%): Ningún participante califica a los capacitadores como "Deficiente". Esto es positivo y sugiere que, en general, la calidad de los capacitadores no se percibe como muy pobre.

Aunque la mayoría de los participantes tiene una percepción positiva de los capacitadores, hay un porcentaje que considera que la calidad es "Regular". Esto puede ser un área a enfocar para mejorar la calidad de la capacitación.

Este análisis proporciona una visión general de la percepción de los jueces de paz sobre la calidad de los capacitadores invitados.

#### 4.1.2. Medios audiovisuales que se emplearon en la capacitación a jueces de paz

**Tabla 7.**

*Medios audiovisuales que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Videos informativos	21	33.33
Videos foro	0	0.00
Spots educativos	2	3.18
Diapositivas	5	7.94
Ninguno	35	55.55
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

#### **Interpretación:**

Estos resultados son importantes para la tesis que se enfoca en determinar los medios y técnicas de comunicación utilizados en la capacitación a jueces de paz. La presencia de videos informativos, spot educativo y diapositivas sugiere una diversidad en los métodos empleados, lo cual puede ser relevante al evaluar la efectividad de la capacitación en la comunicación y comprensión de los jueces de paz.

La tabla 7 proporciona información detallada sobre los medios audiovisuales utilizados con frecuencia en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz para los jueces de paz en la provincia de Puno en el año 2021. La información revela que en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a



la Justicia de Paz a los jueces de paz se utilizan principalmente videos informativos, con un 33.33% de frecuencia. Además, se emplean spot educativo (3.18%) y diapositivas (7.94%). Sin embargo, un porcentaje significativo, el 55.55%, indica que en algunas capacitaciones no se utiliza ningún medio audiovisual.

Los videos Informativos (33.33%) constituyen el medio audiovisual más utilizado, representando una tercera parte de las capacitaciones. Esto sugiere un enfoque en la presentación de información de manera visual y narrativa, lo cual puede ser efectivo para la comprensión y retención de conocimientos.

No se registró el uso de videos tipo foro en las capacitaciones. Esto podría indicar una oportunidad para diversificar las estrategias, ya que los videos foro permiten la interacción y discusión, promoviendo un aprendizaje más participativo.

La ausencia de videos foro podría ser abordada para fomentar la participación activa y el intercambio de ideas. La alta proporción de capacitaciones sin medios audiovisuales destaca la importancia de evaluar la efectividad y preferencias de aprendizaje de los jueces de paz.

Spots educativos (3.18%): Aunque representa un porcentaje bajo, el uso de spots educativos destaca la inclusión de elementos de entretenimiento y mensajes concisos en las capacitaciones. Estos pueden ser útiles para captar la atención y transmitir información clave de manera efectiva.

Diapositivas (7.94%): Las diapositivas son empleadas en aproximadamente el 8% de las capacitaciones. Aunque su uso es menos frecuente

en comparación con los videos, aún juegan un papel importante en la presentación visual de información estructurada.

Ninguno (55.55%): Un aspecto significativo es que más de la mitad de las capacitaciones no utilizan ningún medio audiovisual. Esto podría deberse a limitaciones de recursos, preferencias pedagógicas o la necesidad de evaluar la efectividad de diferentes enfoques.

Estos resultados brindan una visión valiosa, ya que pueden indicar áreas de mejora en la estrategia de comunicación y capacitación, así como sugerir posibles recomendaciones para optimizar el uso de medios audiovisuales en futuras sesiones de formación.

Por ejemplo, el uso de herramientas audiovisuales debería ser una práctica permanente por parte de los organizadores y capacitadores y de esta manera dinamizar con mayor énfasis el proceso de capacitación de los jueces de paz.

### **Tabla 8.**

*Medios visuales que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trípticos</b>	13	20.63
<b>Folletos o separatas</b>	12	19.05
<b>Diapositivas</b>	13	20.63
<b>Fotocopias</b>	11	17.46
<b>Ninguno</b>	14	22.23
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz



### **Interpretación:**

La tabla 8 proporciona información detallada sobre los medios visuales utilizados con frecuencia en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz para los jueces de paz en la provincia de Puno en 2021. A continuación, se presenta un análisis de los resultados, con cada uno de los indicadores propuestos para la tabla y que permite un análisis más minucioso.

**Trípticos (20.63%):** Los trípticos son utilizados en aproximadamente el 21% de las capacitaciones. Este medio visual, por su formato plegable, permite presentar información de manera estructurada y atractiva. Su uso sugiere un enfoque en la entrega de información concisa.

**Folletos o Separatas (19.05%):** Estos materiales impresos representan alrededor del 19% de las capacitaciones. Al igual que los trípticos, los folletos y separatas son útiles para proporcionar información detallada y específica sobre temas relevantes para los jueces de paz.

**Diapositivas (20.63%):** Las diapositivas, a pesar de formar parte de los medios audiovisuales, también se incluyen aquí debido a su naturaleza visual. Su frecuente uso destaca la importancia de la presentación visual de información en las sesiones de capacitación.

**Fotocopias (17.46%):** El uso de fotocopias sugiere la distribución de materiales escritos durante las capacitaciones. Esto puede ser beneficioso para proporcionar a los jueces de paz material de referencia que pueden revisar después de la sesión.



Ninguno (22.23%): Un aspecto significativo es que alrededor del 22% de las capacitaciones no utilizan ningún medio visual. Esto podría deberse a diversas razones, como limitaciones de recursos o preferencias pedagógicas.

La diversidad en los medios visuales utilizados indica una estrategia integral para la comunicación y capacitación. La combinación de trípticos, folletos, diapositivas y fotocopias sugiere una variedad de enfoques para la presentación de información.

Estos resultados son valiosos para la tesis, ya que proporcionan una comprensión detallada de los medios visuales utilizados en las capacitaciones y permiten identificar posibles áreas de mejora o enfoques específicos que podrían optimizarse para cumplir con los objetivos de la formación de los jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz.

### **Tabla 9.**

*Medios sonoros que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Programas radiales</b>	0	0.00
<b>Entrevistas</b>	0	0.00
<b>Spot sonoro</b>	0	0.00
<b>Otros</b>	0	0.00
<b>Ninguno</b>	63	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz



### **Interpretación:**

La tabla proporciona información sobre los medios sonoros utilizados en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz para los jueces de paz en la provincia de Puno en 2021. Aquí se presenta un análisis de los resultados:

Programas Radiales, Entrevistas y Spot Sonoro (0.00%): Los resultados indican que no se utilizan programas radiales, entrevistas ni spots sonoros en las capacitaciones.

Esta ausencia podría deberse a diversas razones, como limitaciones de recursos, preferencias de los participantes o la naturaleza de los temas tratados.

Otros (0.00%): La categoría "Otros" también muestra un porcentaje del 0.00%, lo que sugiere que no hay otros medios sonoros específicos utilizados en las capacitaciones según la clasificación proporcionada.

Ninguno (100.00%): La totalidad de las capacitaciones indican que no se utilizan medios sonoros. Este hallazgo es crucial y destaca que, según la muestra, la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz no ha incorporado elementos sonoros en sus sesiones de capacitación durante el período analizado.

La falta de uso de medios sonoros puede deberse a diversas consideraciones, como la preferencia por métodos visuales, limitaciones tecnológicas o la falta de relevancia percibida para los temas tratados.

Se podría realizar una investigación adicional para determinar la receptividad de los jueces de paz hacia los medios sonoros y si podrían mejorar la efectividad de la capacitación. Los tiempos han cambiado, pero en la década de

los 80 los medios sonoros, como las bocinas, por ejemplo, tuvieron un rol muy importante en la denominada educación popular.

Este análisis proporciona una visión clara de la situación actual en cuanto al uso de medios sonoros en las capacitaciones y puede orientar la investigación de la tesis hacia áreas específicas de interés.

**Tabla 10.**

*Plataformas virtuales que se utilizaron con frecuencia en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz a los jueces de paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Zoom</b>	18	28.57
<b>Google meet</b>	9	14.29
<b>Moodle</b>	0	0.00
<b>Otros</b>	6	9.52
<b>Ninguno</b>	30	47.62
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

**Interpretación:**

La tabla presenta datos sobre las plataformas virtuales utilizadas con frecuencia en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz para los jueces de paz en la provincia de Puno en 2021. A continuación, se realiza un análisis de los resultados:

Zoom (28.57%): Es la plataforma más utilizada, con un 28.57% de frecuencia. Zoom es conocido por su capacidad para realizar reuniones virtuales, webinars y sesiones de capacitación de manera interactiva, lo que puede indicar una preferencia por la comunicación en tiempo real.



Google Meet (14.29%): Google Meet sigue a Zoom con un 14.29% de frecuencia. Esta plataforma también se utiliza para reuniones virtuales y videoconferencias, lo que sugiere una diversificación en el uso de tecnologías para las capacitaciones.

Moodle (0.00%): Los resultados indican que Moodle no se utiliza con frecuencia en las capacitaciones. Moodle es un sistema de gestión de aprendizaje, y su baja frecuencia puede deberse a la naturaleza de las capacitaciones o a preferencias tecnológicas.

Otros (9.52%): Hay un 9.52% de frecuencia en la categoría "Otros", lo que indica el uso de plataformas no especificadas en la tabla. Sería beneficioso explorar y detallar estas otras plataformas para comprender mejor la diversidad de herramientas utilizadas.

Ninguno (47.62%): Casi la mitad de las capacitaciones indican que no se utiliza ninguna plataforma virtual. Este hallazgo es relevante y podría sugerir limitaciones de acceso a la tecnología o preferencias por métodos de capacitación diferentes.

La combinación de Zoom y Google Meet como las principales plataformas indica una preferencia por soluciones de videoconferencia en tiempo real. La ausencia de Moodle y la alta proporción de "Ninguno" pueden indicar áreas de mejora en la implementación de plataformas de aprendizaje en línea.

Este análisis ofrece información valiosa para la tesis al proporcionar una visión detallada del uso de plataformas virtuales y puede orientar la investigación hacia áreas específicas de interés.

**Tabla 11.**

*Materiales de enseñanza que se utilizaron en la capacitación virtual a los jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Diapositivas</b>	25	39.68
<b>Videos</b>	2	3.18
<b>Fotocopias</b>	3	4.76
<b>Folletos o separatas</b>	3	4.76
<b>Ninguno</b>	30	47.62
<b>TOTAL</b>	63	100.00

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

**Interpretación:**

La tabla 11 presenta datos sobre los materiales de enseñanza utilizados con frecuencia en la capacitación a jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz en la provincia de Puno en 2021. Del análisis de los resultados se revelan patrones en el uso de materiales de enseñanza y puede orientar la investigación hacia áreas específicas de interés, como la efectividad de los métodos de enseñanza seleccionados.

Las diapositivas (39.68%) son el material más utilizado, representando casi el 40% de la frecuencia. Las diapositivas son una herramienta visual efectiva para presentar información de manera estructurada y comprensible por parte de los capacitadores.

Sin embargo, Ninguno (47.62%) de los encuestados indican que no se utilizan materiales de enseñanza. Este resultado es significativo y sugiere una posible falta de recursos audiovisuales en las capacitaciones a los jueces de paz o una preferencia por métodos de enseñanza más prácticos.

Sobre el uso de videos, solo el 3.18% menciona que se utilizó este recurso, lo que es un porcentaje bajísimo, considerando que los videos son estrategias valiosas para la capacitación, proporcionando ejemplos prácticos y facilitando la comprensión de conceptos e ideas que desean transmitir.

Las fotocopias y folletos son materiales complementarios (4.76%). pero su uso es relativamente bajo en comparación con las diapositivas. Sin embargo, los materiales de enseñanza siempre son importantes en toda formación de capacitación.

Por lo tanto, la alta proporción de "Ninguno" podría indicar limitaciones en recursos o enfoques de enseñanza que no requieren materiales específicos. El uso extensivo de diapositivas sugiere un enfoque en la presentación visual de la información durante las capacitaciones.

### **Tabla 12.**

*Otros medios de comunicación que se utilizaron en la capacitación a distancia a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Radio</b>	3	4.76
<b>Televisión</b>	1	1.59
<b>Páginas web</b>	6	9.53
<b>WhatsApp</b>	1	1.59
<b>Ninguno</b>	52	82.53
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

### **Interpretación:**

La tabla presenta datos sobre otros medios de comunicación utilizados en la capacitación a jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de



Paz en la provincia de Puno en 2021. A continuación, se realiza un análisis de los resultados:

Ninguno (82.53%): La mayoría de las capacitaciones no utilizaron otros medios de comunicación, lo que puede indicar que el enfoque se centra en métodos de enseñanza más tradicionales o prácticos.

Páginas web (9.53%): Aunque el porcentaje no es alto, la presencia de capacitaciones que utilizan páginas web sugiere una incursión en el ámbito digital para acceder a recursos y contenidos adicionales.

Radio (4.76%): La radio se utiliza en un número limitado de capacitaciones. Este medio puede ser eficaz para la transmisión de información, especialmente en contextos donde el acceso a otros medios puede ser limitado.

WhatsApp (1.59%): La inclusión de WhatsApp indica el uso de plataformas de mensajería instantánea para la comunicación y, posiblemente, para compartir información de manera rápida y directa.

Televisión (1.59%): Su uso es mínimo. La televisión podría ser una herramienta eficaz para presentar información de manera visual, pero la baja frecuencia sugiere que no se ha utilizado ampliamente.

Por todo lo señalado, se deduce que la prevalencia de "Ninguno" destaca la necesidad de explorar más a fondo la elección de no utilizar otros medios y si esto afecta la eficacia de la capacitación. Asimismo, la presencia de páginas web y Whatsapp en algunas capacitaciones impacta en la experiencia de aprendizaje.

Este análisis proporciona información valiosa para la tesis al revelar patrones en el uso de otros medios de comunicación y puede orientar la

investigación hacia áreas específicas de interés, como la integración de recursos digitales o la efectividad de los medios seleccionados.

#### 4.1.3. Técnicas grupales que se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la oficina distrital de apoyo a la justicia de paz

**Tabla 13.**

*Técnicas de comunicación grupal que se emplearon en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Charlas</b>	31	49.21
<b>Talleres.</b>	16	25.39
<b>Seminarios</b>	7	11.11
<b>Jornadas</b>	4	6.35
<b>Congreso vivencial</b>	5	7.94
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

#### **Interpretación:**

La tabla 13 presenta datos sobre las técnicas de comunicación grupal empleadas en las capacitaciones presenciales a jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz en la provincia de Puno en 2021. A continuación, se realiza un análisis de los resultados de cada uno de los indicadores presentados en la tabla.

Charlas (49.21%): Las charlas son la técnica de comunicación grupal más utilizada. Este método suele implicar la presentación de información de manera unidireccional por parte del capacitador. Es efectivo para la transmisión de conocimientos y directrices.



Talleres (25.39%): El uso de talleres es significativo. Esta técnica implica la participación activa de los participantes, fomentando el aprendizaje práctico y la interacción entre los asistentes. Puede ser especialmente beneficioso para la aplicación práctica de conceptos.

Seminarios (11.11%): Aunque menos frecuente, los seminarios también se utilizan. Estos eventos suelen implicar presentaciones más detalladas, discusiones y participación activa. Pueden proporcionar un espacio para el intercambio de ideas.

Jornadas (6.35%): Las jornadas se utilizan en menor medida. Este formato, con una duración extendida, puede permitir una exploración más profunda de temas específicos y facilitar la colaboración.

Congreso vivencial (7.94%): El congreso vivencial es una técnica menos común, pero su inclusión destaca la importancia de experiencias inmersivas. Puede implicar simulaciones y actividades interactivas para mejorar la comprensión.

En síntesis, existe combinación de charlas y talleres entre la presentación de información y la participación activa. En estos tiempos se abusa de estas técnicas, pero si se hace bien, puede tener resultados satisfactorios para los jueces de paz.

Este análisis ofrece una visión detallada de las técnicas de comunicación grupal empleadas, proporcionando una base sólida para la investigación de la tesis sobre medios y técnicas de comunicación en la capacitación a jueces de paz.

**Tabla 14.**

*Técnicas de participación que se emplearon en las capacitaciones virtuales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conversaciones en la sesión virtual</b>	14	22.23
<b>Foros</b>	0	0.00
<b>Chats</b>	3	4.76
<b>Whatsapp</b>	1	1.59
<b>Ninguno</b>	45	71.42
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

**Interpretación:**

La tabla 14 presenta datos sobre las técnicas de participación utilizadas en las capacitaciones virtuales a jueces de paz por la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz en la provincia de Puno en 2021. A continuación, se realiza un análisis de los resultados:

Conversaciones en la sesión virtual (22.23%): La mayoría de las capacitaciones virtuales incorporaron conversaciones directas en la sesión. Esta técnica implica la interacción verbal entre los participantes y el facilitador, promoviendo la participación activa y el intercambio de ideas. Aunque las sesiones virtuales tienen sus limitaciones en los usuarios, existen jueces de paz que se han atrevido a conversar virtualmente, siendo valioso su participación.

Foros (0.00%): No se registró el uso de foros en las capacitaciones virtuales. Los foros podrían proporcionar un espacio estructurado para discusiones y preguntas entre los participantes, y su ausencia sugiere una oportunidad de mejora en la interactividad entre jueces de paz y capacitadores.



Chats (4.76%): Se utilizaron chats en un porcentaje bajo. Aunque menos común, los chats pueden facilitar la comunicación instantánea y preguntas rápidas durante la sesión.

Whatsapp (1.59%): El uso de Whatsapp fue limitado. Esta plataforma externa puede haberse empleado para complementar la comunicación, pero su baja frecuencia indica que no fue una herramienta principal.

Estos datos, implican que la ausencia de foros y el bajo uso de chats y Whatsapp pueden indicar áreas donde se puede mejorar la interactividad en las sesiones virtuales. Aunque, la baja conectividad de internet y la falta de uso de tecnología en los jueces de paz, contribuyen a estas limitaciones.

Este análisis ofrece una visión para entender cómo se están utilizando las técnicas de participación en las capacitaciones virtuales, proporcionando una base para la investigación de la tesis sobre medios y técnicas de comunicación en la formación de jueces de paz.

### **Tabla 15.**

*Calificación de las técnicas de comunicación grupal que se emplearon en las capacitaciones presenciales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy bueno</b>	11	17.46
<b>Bueno</b>	28	44.44
<b>Regular</b>	20	31.75
<b>Malo</b>	0	0.00
<b>Deficiente</b>	4	6,35
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz



### **Interpretación:**

La tabla 15 presenta datos sobre la calificación de las técnicas de comunicación grupal utilizadas en las capacitaciones presenciales a jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz en la provincia de Puno en 2021. El análisis de los resultados que se presentan tiene la siguiente explicación:

**Muy Bueno (17.46%):** Alrededor de una quinta parte de los participantes calificaron las técnicas de comunicación grupal como "Muy Bueno". Esto sugiere que una proporción significativa de los jueces de paz percibió estas técnicas como altamente efectivas.

**Bueno (44.44%):** El grupo más extenso de participantes consideró las técnicas como "Bueno". Esta calificación indica una percepción positiva y generalizada sobre la efectividad de las estrategias de comunicación grupal utilizadas.

**Regular (31.75%):** Alrededor de un tercio de los participantes dio una calificación "Regular". Esto podría señalar áreas específicas que podrían mejorarse en las técnicas de comunicación grupal, según las expectativas o preferencias individuales.

**Malo (0.00%) y Deficiente (6.35%):** No se reportaron calificaciones de "Malo", pero un pequeño porcentaje calificó las técnicas como "Deficiente". Estos resultados indican que la gran mayoría de los participantes no consideró que las técnicas fueran deficientes.

Por consiguiente, la mayoría de los participantes percibió positivamente las técnicas de comunicación grupal, ya que las calificaciones "Muy Bueno" y

"Bueno" representan más del 60% del total, siendo una percepción importante sobre las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones presenciales.

Esta tabla tiene mucha relación con la tabla 1 en donde la capacitación presencial predomina y los jueces de paz valoran más las técnicas de comunicación grupal que se hayan utilizado y de esta manera identificar prácticas efectivas y áreas de desarrollo en la formación de jueces de paz.

**Tabla 16.**

*Calificación de las técnicas de comunicación grupal que se emplearon en las capacitaciones virtuales a los jueces de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy bueno</b>	4	6.35
<b>Bueno</b>	7	11.11
<b>Regular</b>	15	23.81
<b>Malo</b>	4	6.35
<b>Deficiente</b>	33	52.38
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los jueces de paz

**Interpretación:**

La tabla 16 presenta datos sobre la calificación de las técnicas de comunicación grupal utilizadas en las capacitaciones virtuales a jueces de paz por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz en la provincia de Puno en 2021. A continuación, un análisis de los resultados:

Muy Bueno (6.35%): Solo un pequeño porcentaje de participantes calificó las técnicas como "Muy Bueno". Esto sugiere que, para algunos, las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones virtuales fueron percibidas como altamente efectivas.



Bueno (11.11%): Otro porcentaje relativamente bajo dio una calificación "Bueno". Aunque más amplio que el grupo "Muy Bueno", sigue siendo una proporción modesta en comparación con otras calificaciones.

Regular (23.81%): Un segmento significativo de los participantes calificó las técnicas como "Regular". Esto indica que, para muchos, la efectividad de las técnicas de comunicación grupal en entornos virtuales podría mejorar en ciertos aspectos.

Malo (6.35%) y Deficiente (52.38%): Se observa un porcentaje considerable que calificó las técnicas como "Malo" o "Deficiente" en las capacitaciones virtuales. Esto señala una percepción generalizada de insatisfacción o problemas significativos con las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones virtuales.

Por lo tanto, más del 50% de los participantes calificaron las técnicas como "Deficiente", lo que sugiere que existe una preocupación significativa o insatisfacción con las estrategias de comunicación grupal en el entorno virtual.

Asimismo, se hace necesario explorar estrategias específicas para mejorar la efectividad de las técnicas de comunicación grupal en capacitaciones virtuales, considerando las limitaciones y desafíos asociados con este formato.

La percepción de los participantes sobre las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones virtuales, es una gran oportunidad para mejorar y optimizar estas estrategias en futuros programas de formación de jueces de paz.



#### 4.1.4. Medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal, según la entrevista al coordinador de capacitación del ODAJUP

El Lic. Vicente Huanacune Maquera fue el coordinador de capacitación de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz (ODAJUP) de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno, a quien se le entrevistó sobre temas puntuales y corroborar algunas respuestas de los jueces de paz en la encuesta que se les aplicó.

De manera introductoria el Licenciado Vicente Huanacune Maquera manifestó que tiene la responsabilidad de supervisar a 75 jueces en la provincia de Puno, distribuidos en los distritos de Huata, Coata, Capachica, Tiquillaca, Vilque, Mañazo, San Antonio de Esquilache, Acora, Platería, y el propio distrito de Puno. Estos jueces atienden tanto áreas urbanas como rurales. En este último periodo, que abarca un periodo de 4 años, según la resolución y la ley correspondiente, los jueces que estaban bajo su administración y fueron elegidos desde el año 2017, hasta el 2021. Durante los años 2017, 2018 y 2019, llevaron a cabo capacitaciones de manera presencial. Sin embargo, a partir del mes de marzo del año 2020, cuando se declaró el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional, se vieron imposibilitados de realizar capacitaciones presenciales. No obstante, implementaron capacitaciones virtuales, aunque con ciertas dificultades.

Sobre los **tipos de capacitaciones** que se llevaron por parte de la ODAJUP, el entrevistado ha advertido que: *“En el caso de las capacitaciones presenciales, prácticamente la totalidad de los jueces participaron. Sin embargo, al realizar capacitaciones de forma virtual, surgieron problemas relacionados con la conectividad y el acceso a las plataformas. La mayoría de los jueces poseen*



*teléfonos de primera y segunda generación, careciendo de dispositivos de tercera y cuarta generación (3G, 4G) que les permitirían acceder a plataformas virtuales o redes sociales, como WhatsApp o Facebook. De esta manera, se vieron limitados al intentar participar en plataformas específicas como Zoom o Google Meet. En el ámbito virtual, la participación de los jueces fue reducida, principalmente debido a los problemas de conectividad y la falta de dispositivos adecuados. Se utilizaron principalmente dos plataformas, Zoom y Google Meet”.*

En relación a los **medios audiovisuales** empleados en la capacitación presencial y virtual, el coordinador enfatizó en lo siguiente: *“En las capacitaciones realizadas por la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz, se emplean diversos medios audiovisuales para facilitar el proceso de enseñanza. Durante las sesiones presenciales de los años 2017, 2018 y 2019, se utilizaron principalmente presentaciones en PowerPoint, videos y materiales impresos. Sin embargo, en el entorno virtual, la tendencia ha cambiado, y se ha dado mayor énfasis a la utilización de presentaciones en PowerPoint y exposiciones presenciales por parte de los ponentes. Es importante destacar que, durante las capacitaciones presenciales, también se ha recurrido al uso de dispositivos móviles, como celulares, para brindar asesoría personalizada, considerándolo como una forma adicional de capacitación”.*

Finalmente, sobre el empleo de **técnicas de comunicación grupal**, el coordinador del ODAJUP refirió: *“La Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz utiliza diversas técnicas de comunicación grupal durante sus capacitaciones. Entre ellas se incluyen técnicas como la motivación, dinámicas grupales y presentaciones grupales. Estas estrategias buscan fomentar la participación activa de los jueces de paz, promover la interacción entre ellos y mejorar la comprensión de los temas*



*abordados. En cuanto a las capacitaciones virtuales, se ha empleado la técnica de participación mediante "mano alzada". Esta modalidad sugiere que, durante las sesiones virtuales, se alienta a los participantes a expresar sus opiniones, hacer preguntas o participar activamente levantando simbólicamente la mano. Esta forma de participación puede facilitar la interacción en entornos virtuales y permitir un mayor nivel de compromiso por parte de los jueces de paz”*

## 4.2. DISCUSIÓN

**En relación a la capacitación** se tuvieron las siguientes coincidencias entre los resultados de la encuesta y la entrevista lograda al coordinador de ODAJUP:

Ambas fuentes de información indican que la capacitación presencial tuvo su importancia y la valoran más, a pesar que se convocó en las modalidades virtuales y combinadas. Una razón es que hubo problemas de conectividad en capacitaciones virtuales. Las capacitaciones virtuales enfrentaron desafíos significativos relacionados con la conectividad. La falta de acceso a dispositivos adecuados y la limitada conectividad de internet son obstáculos identificados tanto en las encuestas como en la respuesta de la entrevista.

También se hallaron diferencias sobre la frecuencia de capacitación. La respuesta de la entrevista no aborda la frecuencia de las capacitaciones, mientras que las tablas mencionan que la mayoría de los participantes recibe formación cada seis meses en mayor proporción. Asimismo, sobre la evaluación de los temas tratados: Las tablas mencionan que la mayoría de los jueces de paz evalúa positivamente los temas tratados en la capacitación, proporcionando una visión general de la percepción positiva. La respuesta de la entrevista no profundiza en la evaluación de temas específicos, centrándose más en los desafíos logísticos.



Finalmente, sobre las plataformas utilizadas en capacitaciones virtuales, las tablas detallan las plataformas virtuales empleadas, como Zoom y Google Meet. La entrevista menciona estas plataformas, pero no profundiza en su uso, centrándose más en los problemas de acceso y conectividad.

Ambas fuentes de información complementan y respaldan aspectos clave relacionados con la modalidad de capacitación y los desafíos asociados con la capacitación virtual. La respuesta de la entrevista proporciona detalles contextuales y desafíos específicos, mientras que las tablas ofrecen una visión cuantitativa más estructurada. Integrar estos elementos en un análisis más completo puede proporcionar una imagen más holística de la efectividad de las capacitaciones y las áreas de mejora potenciales.

**En relación a los medios audiovisuales** también hubo coincidencias entre la encuesta y la entrevista:

En ambas técnicas aplicadas, señalan la importancia de los videos informativos como un medio audiovisual clave en las capacitaciones. Las tablas indican que los videos informativos constituyen el 33.33% de las capacitaciones, y la respuesta de la entrevista respalda esto al mencionar que durante las sesiones presenciales se utilizaron principalmente presentaciones en PowerPoint y videos.

Existió ausencia de medios sonoros: Tanto las tablas como la respuesta de la entrevista coinciden en que no se utilizan medios sonoros en las capacitaciones. Esto sugiere una falta de incorporación de elementos auditivos en las sesiones de formación durante el período analizado.

Se coincidió en que hubo limitaciones en el uso de plataformas virtuales: Ambas fuentes reconocen la limitación en el uso de plataformas virtuales. Las tablas indican que



casi la mitad de las capacitaciones (47.62%) no utilizan ninguna plataforma virtual. La respuesta de la entrevista respalda esto al destacar que, en el entorno virtual, se ha dado mayor énfasis a las presentaciones en PowerPoint y exposiciones presenciales en lugar de la diversidad de medios utilizados en sesiones presenciales.

Asimismo, en este ítem se halló algunas diferencias: Las tablas destacan la diversidad en los medios visuales utilizados, como trípticos, folletos, diapositivas y fotocopias. Esta información no está mencionada explícitamente en la respuesta de la entrevista, que se centra más en PowerPoint, videos y materiales impresos. La respuesta de la entrevista destaca que, durante las capacitaciones presenciales, se recurrió al uso de dispositivos móviles, como celulares, para brindar asesoría personalizada. Esta información no se refleja directamente en las tablas, que se centran más en los medios audiovisuales formales.

Ambas fuentes convergen en aspectos clave, como la importancia de los videos informativos y la ausencia de medios sonoros en las capacitaciones. Sin embargo, también existen diferencias en la presentación de información, con la respuesta de la entrevista proporcionando detalles adicionales sobre la diversidad de medios visuales y el uso de dispositivos móviles, así como cambios en la tendencia en el entorno virtual. Integrar estas perspectivas puede ofrecer una imagen más completa de la estrategia de medios en las capacitaciones de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz.

**En relación a las técnicas de comunicación grupal** se presentaron las siguientes coincidencias:

Los jueces de paz y el coordinador de la capacitación coinciden en que la combinación de charlas y talleres sugiere un enfoque equilibrado entre la presentación de información y la participación activa. Este equilibrio es percibido como beneficioso para



los jueces de paz. Tanto las tablas como la respuesta de la entrevista sugieren que la ausencia de foros y el bajo uso de chats y WhatsApp podrían indicar áreas de mejora en la interactividad de las sesiones virtuales. Se destaca que estas limitaciones pueden deberse a la baja conectividad de internet y la falta de uso de tecnología por parte de los jueces de paz.

También existe una percepción positiva en el empleo de técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones presenciales: Ambas fuentes indican que la mayoría de los participantes percibió positivamente las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones presenciales, con calificaciones "Muy Bueno" y "Bueno" representando más del 60% del total.

Las diferencias tienen que ver con las calificaciones bajas en técnicas de comunicación grupal en capacitaciones virtuales: Las tablas muestran que hay un porcentaje considerable (52.38%) que calificó las técnicas como "Deficiente" en las capacitaciones virtuales. Este hallazgo destaca una preocupación significativa o insatisfacción con las estrategias de comunicación grupal en el entorno virtual. La respuesta de la entrevista también señala este aspecto, pero no detalla específicamente la magnitud de las calificaciones bajas.

La respuesta de la entrevista destaca que, en las capacitaciones virtuales, se ha empleado la técnica de participación mediante "mano alzada". Esta modalidad no se refleja directamente en las tablas, que se centran más en la combinación de charlas y talleres.

En ambas técnicas, convergen en la importancia de un enfoque equilibrado entre charlas y talleres, así como en la necesidad de mejorar la interactividad en sesiones virtuales. Sin embargo, la discrepancia en las calificaciones bajas en las técnicas de



comunicación grupal en capacitaciones virtuales destaca un área de preocupación que puede requerir una atención específica y ajustes en las estrategias de comunicación para entornos virtuales. La técnica de participación "mano alzada" mencionada en la respuesta de la entrevista proporciona información adicional sobre cómo se fomenta la participación activa en sesiones virtuales. Integrar estos hallazgos puede ser clave para mejorar la calidad de las capacitaciones en ambos contextos.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los videos informativos se destacan como recursos importantes, a pesar de que, en general, no se suelen utilizar medios audiovisuales. Además, se ha observado que las charlas y talleres de capacitación son las técnicas de comunicación más empleadas y bien recibidas por los participantes. Se destaca la preferencia significativa por las sesiones presenciales entre los jueces de paz de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz.

**SEGUNDA:** La capacitación presencial se destaca como la modalidad más preponderante, superando a las opciones virtual y combinada, según lo expresado por los jueces de paz. Esta preferencia se respalda con una percepción positiva por parte de los jueces, especialmente en relación con las técnicas de comunicación grupal, que han demostrado ser eficaces en diversos contextos de formación presencial.

**TERCERA:** En cuanto a los medios audiovisuales, a pesar de que la mayoría indica que no han sido utilizados, se destaca la presencia fundamental de videos informativos. Además, el bajo porcentaje de uso de spots educativos y diapositivas resalta la importancia de evaluar la efectividad y las preferencias de aprendizaje de los jueces de paz. Se sugiere considerar la inclusión de estos elementos en futuras sesiones de formación.

**CUARTA:** En el caso de las capacitaciones presenciales, se destaca la prevalencia de charlas y talleres como las técnicas de comunicación más empleadas. La inclusión de seminarios y congresos vivenciales indica un esfuerzo por equilibrar la presentación de información con la participación práctica y experiencial. Por otro lado, en el contexto de las capacitaciones virtuales,



la ausencia total de foros y el bajo uso de chats y WhatsApp sugieren oportunidades para mejorar la interactividad entre los participantes y los facilitadores.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Incrementar el uso de medios y técnicas de comunicación con el objetivo de mejorar la calidad de los temas tratados por los capacitadores. Se sugiere una combinación estratégica de medios y técnicas de capacitación, adaptándolas de manera adecuada a las modalidades presenciales y virtuales. Es esencial discernir las herramientas apropiadas para cada caso, asegurando así una formación más efectiva y enriquecedora.
- SEGUNDA:** Identificar las áreas de fortaleza, como el eficaz uso de videos informativos. Asimismo, se sugiere considerar oportunidades para diversificar estrategias, como la inclusión de medios sonoros, como programas radiales abordando temas de justicia de paz. Además, se aconseja realizar una evaluación continua de la efectividad de la formación por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz.
- TERCERA:** Se sugiere llevar a cabo una evaluación exhaustiva y una mejora de las técnicas de comunicación grupal, prestando especial atención a las áreas identificadas como "Regulares". Este estudio sienta las bases para una comprensión más profunda de los medios y técnicas de comunicación eficaces en el contexto de la capacitación a jueces de paz en la provincia de Puno. Implementar ajustes y mejoras en las estrategias de comunicación grupal contribuirá a fortalecer la efectividad de las sesiones de capacitación.
- CUARTA:** Se sugiere explorar las consideraciones relacionadas con la ausencia total de medios sonoros, como la preferencia por métodos visuales, posibles limitaciones tecnológicas o la percepción de falta de relevancia para los



temas tratados. Esta comprensión más profunda permitirá tomar decisiones informadas sobre la inclusión de medios visuales y sonoros en futuras sesiones de formación, asegurando así un enfoque integral y efectivo en la capacitación de los jueces de paz.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, O. H., & Zapata, D. Z. (2002). *La enseñanza virtual en la educación superior*.

Icfes.

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.

Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*.

Bazalgette, C. (1991). *Los medios audiovisuales en la educación primaria*. Madrid:

Morata,.

Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*.

Céspedes Gil Arroyo, A., & Tapia Diaz, L. C. (2022). *Plan de comunicación para promover una nueva cultura del agua en los usuarios del canal Cequiñón– Lambayeque*.

Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.

Chávez, C. R., & Bermúdez, J. R. G. (2013). *EXPLORACIÓN DE DISTORSIONES COGNITIVAS EN LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL DE ALUMNOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA FESC UNAM*.

Dasso Vassallo, A., & Evaristo Chiyong, I. (2020). Análisis de resultados del aprendizaje presencial y aprendizaje semipresencial en dos cursos universitarios. *Educación*, 29(57), 27-42.



- Estofanero Ticona, J. A., & Pineda Mendizabal, L. (s. f.). *Estrategias y medios de comunicación en la solución de conflictos territoriales de la Reserva Nacional del Titicaca, comunidad campesina de Ramis-2019.*
- Fernández Collado, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones.*
- Fernández Silva, Y. L. (2023). *Limitaciones materiales en la actuación de los jueces de paz en casos de violencia familiar bajo el enfoque de género.*
- Gómez, F. S. J. (2016). La comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6.
- Hanco Pinto, A. L. (2019). *Estrategias de comunicación utilizadas por el Programa Nacional de Justicia en tu Comunidad en el distrito de Acora-Puno 2017.*
- Hernández, M. A., Cantin Garcia, S., Lopez Abejon, N., & Rodriguez Zazo, M. (2010). Estudio de encuestas. *Estudio de Encuestas*, 100.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México.
- Herrero, C. (2018). *Medios audiovisuales.*
- Hoz Martínez, Á. de la. (2022). Niños en psicoterapia de grupo: El discurso grupal del juego terapéutico. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 42(142), 155-175.
- Judicial, P. (2015). *Fortaleciendo la justicia de paz en el Perú*. Lima: GMC Digital SAC.
- Kraus, G., Formichella, M. M., & Alderete, M. V. (2019). El uso del Google Classroom como complemento de la capacitación presencial a docentes de nivel primario.



*Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología, 24, 79-90.*

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. *Metodología de la investigación social cuantitativa.*

Martínez de Toda y Terrero, J. (1994). La comunicación grupal para la promoción de valores (experiencia: Prevención del sida). *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura, 16, 107-119.*

Molina Valencia, N. (2010). Reconstrucción de memoria en historias de vida. Efectos políticos y terapéuticos. *Revista de estudios sociales, 36, 64-75.*

Moreno Cruz, J. J., & Fajardo Pérez, C. D. (2020). *Evaluación de los niveles de adicción a las redes sociales en estudiantes de ingeniería industrial de la Universidad de la Costa mediante la representación de un proceso Markoviano.*

Morín, M. G. L. (2005). Capacitación. *Conciencia Tecnológica, 27-30.*

Paz, V. G. (s. f.). *Comunicación organizacional.*

Portugal, R. R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: Una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de comunicación, 11(1), 212-234.*

Ribot Manzano, A., Espinosa Pérez, E., Altuna Charterina, G., Abajo Castrillo, B. de, García-Setién Terol, D., Soriano Peláez, F., Urzáiz González, P., & Gil Lopesino, E. (2017). *Tácticas proyectuales colaborativas: Manual para anticipar dinámicas colectivas profesionales dentro del aula universitaria.* Grupo de Innovación Educativa UPM Dispositivos Aglutinadores de Proyecto.



- Rojas, N., Venegas, C., & Vilca, R. (2014). *Técnicas grupales y su relación con el Rendimiento Académico del Área de Comunicación de los alumnos del Quinto Grado de Educación Primaria de la IE Emilio Del Solar N 1193 Lurigancho-Chosica*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Educación ....
- Rosales, T. B. (2017). Los medios audiovisuales como estrategia de innovación en educación. *Glosa Revista de Divulgación*, 5(9), 1-8.
- Tomás, A. A. (2009). Medios audiovisuales en el aula. *Pedagogía de los medios audiovisuales*, 19, 1-10.
- Túñez López, J. M. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Ucha, F. (2013). Definición de medios audiovisuales. *Definición ABC*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/medios-audiovisuales.php>, 1.
- Yates, R. B., & Loaiza, C. R. (2002). Ubicuidad y Usabilidad en la Web. *Centro de Investigación de la Web Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de Chile*.



## ANEXOS



## Anexo 1. Encuesta

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**ENCUESTA**

El siguiente cuestionario tiene por finalidad conocer los medios y las técnicas de comunicación grupal empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno, respecto a sus deberes, funciones, atribuciones, derechos y prohibiciones como Jueces de Paz.

-----

-  
Sexo: (F) (M)      Edad: .....

Marque con un aspa (X) la opción de su preferencia.

1.      ¿Qué tipo de capacitación recibió usted durante su periodo como juez de paz por la Oficina Distrital de Apoyo a Justicia de Paz?

- a) Presencial
- b) Semipresencial
- c) Virtual
- d) Presencial y virtual
- e) Semipresencial y virtual

2.      ¿Cada cuánto tiempo recibías capacitaciones sobre justicia de paz por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a Justicia de Paz?

- a) Una vez al mes
- b) Cada dos meses
- c) Cada 3 meses
- d) Una vez en el semestre
- e) Una vez en el año

3.      ¿Cómo calificaría los temas tratados en la capacitación por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a Justicia de Paz?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Deficiente

4.      ¿Cómo calificarías a los capacitadores que fueron invitados por parte de la Oficina Distrital de Apoyo a Justicia de Paz?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Deficiente

5.      ¿Qué medios audiovisuales se utilizaron con frecuencia en las **capacitaciones presenciales** por parte de la Oficina de Apoyo la Justicia de Paz?



- a) Videos Informativos
  - b) Videos foro
  - c) Spot educativos
  - d) Otros (señale).....
  - e) Ninguno
6. ¿Qué medios visuales se utilizaron con frecuencia en las **capacitaciones presenciales** por parte de la Oficina de Apoyo la Justicia de Paz?
- a) Paneles
  - b) Rotafolios
  - c) Diapositivas
  - d) Fotocopias
  - e) Ninguno
7. ¿Qué medios sonoros se utilizaron con frecuencia en las **capacitaciones presenciales** por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz?
- a) Programas Radiales
  - b) Entrevistas
  - c) Spot sonoros
  - d) Otros (señale).....
  - e) Ninguno
8. ¿Qué plataformas virtuales se utilizaron con frecuencia en las **capacitaciones virtuales** por parte de la Oficina de Apoyo la Justicia de Paz?
- a) Zoom
  - b) Google Meet
  - c) Moodle
  - d) Otros (señale).....
  - e) Ninguno
9. ¿Qué materiales de enseñanza se utilizaron con frecuencia en las **capacitaciones virtuales** por parte de la Oficina de Apoyo la Justicia de Paz?
- a) Diapositivas
  - b) Videos
  - c) Audios
  - d) Otros (señale).....
  - e) Ninguno
10. ¿Qué otros medios de comunicación se utilizaron con frecuencia en las **capacitaciones a distancia** por parte de la Oficina de Apoyo la Justicia de Paz?
- a) Radio
  - b) Televisión
  - c) Páginas web
  - d) Otros (señale).....
  - e) Ninguno
11. ¿Cuáles son las técnicas de comunicación grupal que se utilizaron en las **capacitaciones presenciales** por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz?
- a) Charlas



- b) Talleres
- c) Seminarios
- d) Jornadas
- e) Congresos

12. ¿Qué técnicas de participación se utilizaron en las **capacitaciones virtuales** por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz?

- a) Conversaciones en la sesión virtual
- b) Foros
- c) Chats
- d) Otros (señale) .....
- e) Ninguno

13. ¿Cómo calificarías las técnicas de comunicación grupal que se utilizaron en las **capacitaciones presenciales** por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Deficiente

14. ¿Cómo calificarías las técnicas de comunicación grupal que se utilizaron en las **capacitaciones virtuales** por parte de la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Deficiente

Gracias por su atención.



## Anexo 2. Guía de entrevista

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

### GUIA ENTREVISTA

**TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** “MEDIOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADOS EN LA CAPACITACIÓN A JUECES DE PAZ POR LA OFICINA DISTRITAL DE APOYO A LA JUSTICIA DE PAZ (ODAJUP) DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE PUNO”

Nombre del Entrevistado:

Nombre del Entrevistador:

### CUESTIONARIO

1. **¿Qué tipo de capacitación brindó la Oficina Distrital de Apoyo a Justicia de Paz durante el último periodo de los jueces de paz? (presencial, virtual, semipresencial, etc)**
2. **¿Si fue virtual, que plataformas emplearon en las capacitaciones?**
3. **¿Con qué frecuencia se realiza capacitaciones sobre justicia de paz?**
4. **¿Cuáles son los medios audiovisuales que emplean en la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz, en las capacitaciones que realizan? (audio, video, medio impreso)**
5. **¿Cuáles son los medios de comunicación que emplea la oficina de Apoyo a la Justicia de Paz para realizar sus capacitaciones? (a larga distancia, radio, televisión, página web)**
6. **¿Cuáles son las técnicas de comunicación grupal que emplea la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz en sus capacitaciones? (talleres, seminarios, charlas, congresos)**
7. **¿Con que frecuencia se emplean las técnicas de comunicación grupal en las capacitaciones?**
8. **¿Qué técnicas de participación se emplearon en las capacitaciones virtuales? (conversaciones en la sesión virtual, chats, foros, ninguno)**
9. **¿cómo calificaría las capacitaciones realizadas desde la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz?**



### Anexo 3. Solicitud de permiso ejecución del proyecto



Universidad Nacional del Altiplano  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**SOLICITUD: Permiso para realizar trabajo  
de Investigación**

**SEÑOR VICENTE HUANACUNE MAQUERA**

**JEFE DE LA OFICINA DISTRITAL DE APOYO A LA JUSTICIA DE PAZ-  
ODAJUP**

YO, ANA CECILIA ALÍ PUMA, identificada con DNI N° 71351536, código de matrícula 102005, con domicilio Jr. Sandía 1559 de la ciudad de Juliaca, provincia de San Román, departamento de Puno. Ante Ud. respetuosamente me presento y digo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de Investigación en su institución sobre: "Medios y técnicas de comunicación grupal empleados en la capacitación a Jueces de paz por la Oficina de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno", para optar el grado de Licenciada.



**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.

Puno, 27 de octubre del 2021

ANA CECILIA ALÍ PUMA  
DNI N° 71351536

**Anexo 4. Matriz de consistencia**

PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB - INDICADORES
¿Cuáles fueron los medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal que se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia Puno - 2021?	Identificar los medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal que se emplearon fueron los videos informativos, charlas y talleres de capacitación respectivamente a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia Puno - 2021	Los medios audiovisuales y técnicas de comunicación grupal que se emplearon fueron los videos informativos, charlas y talleres de capacitación respectivamente a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia Puno - 2021	MEDIOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	Presencial Semipresencial Virtual Presencial	Watsapp Google meet Moodle Zoom
¿Qué tipo de capacitación se realizó a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno?	Identificar el tipo de capacitación que se realizaron a los jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno.	El tipo de capacitación que se realizó con más énfasis fue el presencial, siendo positivo para los jueces de paz de la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno.		MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	Medios visuales	Paneles Rotafolios Diapositivas otros
¿Qué medios audiovisuales se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno?	Identificar los medios audiovisuales empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno.	Los videos informativos son los medios audiovisuales que se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno	MEDIOS DE COMUNICACIÓN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN GRUPAL	MEDIOS SONOROS	Medios sonoros	Programas radiales Entrevistas Spots sonoros otros
¿Qué técnicas grupales se emplearon en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno?	Identificar las técnicas grupales empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno.	Las charlas y talleres fueron las técnicas grupales más empleados en la capacitación a jueces de paz por la Oficina distrital de Apoyo a la Justicia de Paz de la Corte Superior de Justicia en la provincia de Puno.		MEDIOS ESCRITOS.	Medios escritos.	Fotocopias Manuales Folleto Otros



## ANEXO 5. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Ana Cecilia Alí Poma  
identificado con DNI 71351536 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
"Medios y técnicas de comunicación empleados en la capacitación a  
Jueces de Paz por la oficina distrital de apoyo a la Justicia de Paz  
de la Corte Superior de Justicia en la Provincia de Puno - 2021"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 30 de enero del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 6. Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Ana Cecilia Ali Poma  
identificado con DNI 71351536 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la comunicación Social  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“Medios y técnicas de comunicación empleados en la capacitación a jueces de paz por la oficina distrital de apoyo a la justicia de paz de la corte Superior de Justicia en la provincia de Puno -2024”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 30 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella