



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de
INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San
Martín, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Angélica Rocío Castro Mori

ASESOR

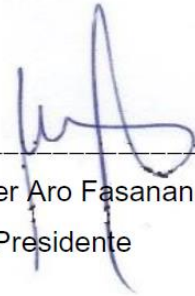
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

TARAPOTO - PERÚ

2016



Dr. Wilter Aro Fasanando
Presidente



Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego
Secretario



Dr. Juan Rafael Juarez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional en este proceso de formación profesional.

Angélica Rocío

Agradecimiento

Expresar mi gratitud a los docentes de la Escuela de posgrado por compartir sus conocimientos, de igual manera, al Dr. Juan Juárez por su conducción en el desarrollo de la presente tesis; y a todas las personas que, de una y otra manera, contribuyeron para culminar con éxito mis estudios de maestría.

Angélica Rocío.

Declaratoria de autenticidad

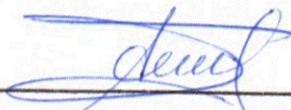
Yo, Angélica Rocío Castro Mori; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42015567, con la tesis titulada: *"Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016"*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, setiembre de 2016.



Br. Angélica Rocío Castro Mori
DNI N° 42015567

Presentación

Señores miembros del Jurado,

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública; presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016”

Consta de 6 capítulos y presenta como finalidad; Diseñar la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	33
1.4.1. Problema general.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Hipótesis	34
1.6.1. Hipótesis general	34
1.6.2. Hipótesis específicos	34
1.7. Objetivos.	34
1.7.1. Objetivo general.....	34

1.7.2. Objetivos específicos	34
II. MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.3. Metodología	38
2.3.1. Tipos de estudio.....	38
2.4. Población y muestra	40
2.4.1. Población.....	40
2.4.2. Muestra.....	40
2.4.3. Criterios de selección.....	41
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5.1. Técnicas	41
2.5.2. Instrumentos	41
2.5.3. Validación	41
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	59

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N° 03: Ficha de Validación

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016.....	46
Tabla 2: Porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016	47

Índice de gráficos

Gráfico 1: Dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016.....	47
Gráfico 2: Tipo de satisfacción de satisfacción en la limpieza y el ornato utilizado en la ciudad de Tarapoto al 2016	48

RESUMEN

Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016.

El punto de partida fue reorganizarse internamente, por lo que mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se aprobaron las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones de la Institución, y tuvo como objetivo: Diseñar la propuesta de un plan de comunicación comunitaria sobre rol que cumple la institución en estudio, con la finalidad de disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016. Responde a la hipótesis, el Diseño de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI disminuirá la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016.

Se utilizó el método cuantitativo y de tipo de investigación No experimental, con diseño descriptivo propositivo. Siendo la población de Tarapoto, mayores de 18 años la referencia y al utilizar la fórmula del muestreo general encontramos una muestra de 400. La técnica empleada fue la entrevista y se aplicó el Inventario de comunicación comunitaria y la lista de cotejo sobre Carga Procesal.

Se concluyó que la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016, presenta procedimientos, objetivos y estrategias para su aplicación, mostrando solidez y coherencia en sí misma. Por su parte, la dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI usada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, son los objetivos con 39.50%, lo que indica que son los objetivos son los que más se comunican con mayor frecuencia en los planes de comunicación dado. El Porcentaje de carga procesal sin procesar, desde la evaluación de las tres dimensiones, se encuentra fundamentalmente entre 20% a 40% (113) lo que indica un 56.50%, muchas denuncias no se hacen seguimiento.

Palabras Clave: comunicación comunitaria y carga procesal.

ABSTRACT

Proposal of a community communication plan INDECOPI role to reduce the procedural burden on the judicial district of San Martin, 2016.

The starting point of INDECOPI was reorganized internally, so that by Supreme Decree No. 107-2012-PCM amendments to the Rules of Organization and Functions of the institution were adopted, and aims: To design a proposed communication plan INDECOPI Community's role to reduce the procedural burden on the judicial district of San Martin, 2016. It responds to the hypothesis, designing a community communication plan INDECOPI's role will lessen the procedural burden on the judicial district of San Martin, 2016.

And quantitative research type No experimental method with purposive descriptive design was used. As the population of Tarapoto, over 18 reference and using the formula of general sampling find a sample of 400. The technique used was the interview and the Inventory of community communication and the checklist on case load was applied.

It was concluded that the proposal of a community communication plan INDECOPI's role to reduce the procedural burden on the judicial district of San Martin, 2016, presents procedures, objectives and strategies for implementation, showing strength and coherence itself. For its part, the dimension of community communication the role of INDECOPI used more frequently in the judicial district of San Martin, are the objectives with 39.50%, indicating that they are the targets are most communicate more frequently in communication plans given. Percentage of raw caseload from assessment of the three dimensions, is mainly between 20% to 40% (113) indicating a 56.50%, not follow many complaints are made.

Keywords: community communication and procedural burden.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Existe en nuestro país un grupo de instituciones públicas, al servicio de la comunidad que sirven como mecanismos administrativos y que surgieron con la creación de la constitución de 1993, donde el estado juega un papel relevante y más que fortalecedor a favor del ciudadano, el INDECOPI. A través de sus funciones y su plan de manejo institucional involucra mecanismos dentro de un plan de comunicación para los años 2016, dentro de ello podemos notar que sus actividades plantean elaborar proyectos de comunicación dirigidos a diferentes sectores prioritarios de INDECOPI, promover la presencia del INDECOPI en la ciudadanía a través de los medios de comunicación, potenciar los servicios de la bibliografía virtual en los sectores académicos, gremial y gubernamental, producción de piezas gráficas encarte, brochures, trípticos, dípticos, etc., libro de reclamaciones, radio indecopi, publicidad en los medios escrito y televisión, orientación en el centro de la ciudad, así como manejar convenios con otras instituciones, teléfono gratuito de llamadas para presentar reclamos quejas o en su defecto iniciar denuncias ya sea como procesos sumarios u ordinarios de acuerdo a la materia. Aun con todo ello se denota gran ausencia en el mercado de un Plan eficiente que logre captar y reducir el mercado puesto que todos estos mecanismos en su mayoría se encuentran centralizados, nuestra posición es crear un plan comunitario mediante la descentralización con apoyo de la escuela nacional de INDECOPI, así como con el apoyo de los medios de comunicación en el distrito judicial de San Martín.

El instituto nacional de competencia y la protección, INDECOPI, en su calidad de autoridad Nacional de protección y defensa de los derechos de los consumidores. En virtud de dicho mandato viene realizando una serie de acciones y actividades para fortalecer el sistema de protección al consumidor que no resultan suficientes pues las actividades que manejan a un no han involucrado a toda la comunidad y en ello merece

una atención especial puesto que existe la idea fundamental del cambio y fortalecimiento , es pasar de ser una entidad que solo recibe denuncias a una actividad proactiva , que se anticipa a las posibles infracciones que pueda tener lugar en el mercado y que a la larga si no se logra solucionar tendrán que pasar a la vía judicial y recargando más nuestros juzgados y permitiendo que la sociedad se sienta insatisfecha por no encontrar soluciones rápidas administrativamente y a corto plazo así como sepa defender sus derecho como consumidor en el mercado. Así el INDECOPI viene organizando actividades de capacitación , tanto a los consumidores como a los proveedores y diseñando herramientas aplicativos que sirven para la fiscalización por parte de la autoridad , para seguir avanzando en su labor , se requiere de una política Nacional de protección y defensa del consumidor que produzca un análisis de la realidad del consumidor peruano y, sobre la base de ello los objetivos , principios , lineamientos y ejes sobre los cuales se articulara la política y ayudara a disminuir la sobre carga judicial que actualmente nuestro distrito judicial atraviesa. Sí bien el diseño y ejecución de la política Nacional en el Rol del INDECOPI está siendo liberada sentimos que aún falta mucho por conocer , es preciso indicar que se requerirá del compromiso y coordinación de todas las entidades vinculadas a la defensa de los derechos de los consumidores, así como de la escuela nacional del INDECOPI, para su correcta aplicación y que su rol sea conocido por todos los ciudadanos y no en una información que no termina .aun por difundirse para evitar judicializar todo acontecimiento que bien podría solucionarse en la vía administrativa.

El Estado peruano habla de descentralizar y una Institución como INDECOPI, se cumple pobremente es decir que sus propuestas muchas de ellas son centralistas y no pasibles de ser percibidos en las provincias sobre todo en la Región San Martin, es por esa razón que se debe implementar instituciones como el arbitraje de consumo o el

sistema de protección al consumidor que se trabaja solo en Lima y utilizar adecuadamente las plataformas informativas.

1.2. Trabajos Previos

El punto de partida histórico de INDECOPI se sitúa por los años 90 del siglo XX, pero este efecto tiene un antecedente político de espacio, tiempo e ideológico. En nuestra constitución de 1979 del siglo pasado se puede ver claramente una redacción no muy precisa, pero si ambigua en favor y beneficio de los consumidores, dentro del artículo 110 de dicha carta magna estipulaba lo siguiente "... defiende el interés de los consumidores". La inspiración referencial constitucional es la Constitución española de 1978 que en su articulado 51 menciona similarmente lo siguiente "defensa de los consumidores y usuarios"; esto permitió que la jurisdiccional española crease un complejo sistema administrativo sancionador y un Instituto del Consumidor que presidía dicha garantía al consumidor.

Podemos encontrar los orígenes de la producción al consumidor en el Derecho Romano, donde se protegía al comprador de un adquirido contra vicios ocultos. Sin embargo, las primeras iniciativas políticas de regular las actividades del consumidor, ya sea en pro o en contra, provienen de las políticas-legislativas del occidente, países como Suiza, Inglaterra, Dinamarca, Suecia y demás.

Como lo señala M. Micele, la legislación Europa y luego de la Comunidad Europea han servido de inspiración para la fijación de normas de conductas y atribución de responsabilidades por la calidad de los productos y servicios, por la transparencia en las operaciones y en el óptimo funcionamiento de los mercados.

Para que INDECOPI logre institucionalizarse como una entidad pública protegida por Ley, ha sufrido una metamorfosis que precede a la fecha de su formación institucional de 1992. En primer, la economía peruana era manifiesta y cerrada defensa del capitalismo. La aplicación de una idea de economía de libre competencia por aquella época era vista

como una aberración, foránea y peligrosa; sin mencionar que cohabitaba entre los gobernantes cierto temor político.

Por la década de 1980, en el Perú estaba muy impregnada la idea de que el poder económico, cultural, social y político tendría que estar bajo la tutela del Estado, una idea de un Estado utópico que alcanzaría con todas las demandas que la población solicitaba o necesitaba. Pero hay algo que no tuvieron en cuenta los legisladores de antaño época, es que la población tuvo un crecimiento ideológico exorbitante respecto a una economía de libre competencia, libre de presión del Estado. Es por aquel entonces, que, gracias al aspirante a la presidencia del Perú, el escritor Mario Vargas Llosa estableció un credo liberal que rápidamente se dejó sentir el efecto en la población peruana. Los constantes esfuerzos del Estado por tratar de mantener el poder político y económico; y con resultados no correspondidos a sus esfuerzos, se encontraba con un capitalismo mercantilista intencional y vigorizado de ingresar en nuestra jurisdicción.

Paralelo a Mario Vargas Llosa, un economista arequipeño y homólogo en ocupación, Hernando de Soto, ya había organizado importantes congresos en Lima entre los años 1979 y 1981, al punto que llegó a convocar en la capital del país a un elenco de pensadores liberal de ensueño: Friedrich Hayek, Milton Friedman, Jean-Francois Revele incluso hasta el historiador británico izquierdista liberal Hugh Tomas. De Soto y los personajes mencionados fundarían el Instituto Libertad y Democracia (ILD), vale mencionar que el hoy ganador del premio nobel en literatura tuvo que ver con la fundación del ILD, preparando un prólogo pintoresco para "El Otro Sendero" (era el medio en la que publicaban libro e investigaciones más influyentes de nuestro país). Estas publicaciones y con ayuda de la campaña electoral de Vargas Llosa permitió que las ideas liberales sean sembradas en diversos estratos sociales de la población peruana, que a la larga tuvo efectos favorecedores.

El Decreto Legislativo N° 674, uno de los más importantes, se titulaba simbólicamente de Promoción de la actividad privada. La norma, preparada por el ministro Carlos Boloña, a juicio de Raúl Wiener, “amarró las manos del Estado y lo sacó de la economía”. Sin embargo, el propio Congreso de la República- en un informe de carácter oficial- determinó que la década de los 90 constituyó el mayor esfuerzo durante el siglo XX por reducir la participación en la economía.

No obstante, la carta magna de 1979 había sido suscrita por los irrecusables exponentes de orientación conservadora como Ernesto Alaypa Grundy, Mario Polar Ugarchete, Robert Ramírez del Villar, Javier Ortiz de Zevallos, Andrés Aramburú Menchaca y el mismo Luis Bedoya Reyes, tiempo después se fustigaba a dicha carta magna como estatista. Dentro de su articulado de la carta magna encontramos el artículo 113 donde se puede interpretar bajo al pie de la letra lo siguiente “El Estado ejerce su actividad empresarial con el fin de promover la economía del país, prestar servicios públicos alcanzar los objetivos de desarrollo”, teniendo en cuenta que el artículo 112 de la constitución de 1979 garantizaba el pluralismo económico en conjunto, aun así, los críticos de dicha carta magna la consideraban como estatista.

Pero luego del autogolpe del 05 de abril de 1992, del entonces presidente Alberto Fujimori Fujimori, la libre competencia y toda reforma relacionada fue cada vez profunda e intensa. Sus ideales serían incorporados a la Nueva Constitución promulgada en 1993. El manejo económico se tornaba resueltamente liberal. Para los ya entonces asesores económicos del presidente, la constitución de 1979 se había convertido en obsoleto, impidiendo el crecimiento económico del país, ya que era necesario un cambio radical y esporádico dando respuestas a la población y ende abriendo las puertas a la inversión privada, dejando de lado al fuerte intervencionismo Estatal.

Tras largas décadas de temor, proteccionismo del pensamiento socialista e intervencionismo estatal, la política de la competencia se introdujo recién a principios de la década de los 90 del siglo XX. Una vez establecida, adaptada y aceptada por la población peruana respecto a la libre competencia se necesitó un crear un organismo que sea capaz de impulsar la regulación del mercado y fomente la competencia.

Es importante mencionar que la idea provino de instituciones. La primera fue Conferencia Nacional de Instituciones empresariales Privadas (CONFIEP), que en ese momento está presidida por Ludwig Meier, otra fue la Comisión Nacional de Inversiones y Tecnologías Extranjeras (CONITE), cuyo presidente era el abogado Jorge Muñoz Ziches, la tercera fue el Ministerio de Industrias, entonces está a cargo el ingeniero Jorge Camet Dickman y la viceministra que tiempo también ministra Liliana Canale Novella; la cuarta era el Ministerio de Economía y Finanzas, en este entonces a estaba a cargo por Carlos Boloña, pero secundado por dos asesores de fuste como Fritz Du Bois y Augusto Álvarez Rodrich. Debe considerarse que, para ese entonces, INDECOPI no dependía de la cartera de Economía, sino de las de Industrias.

Ante la carencia de materiales modernos sobre Derecho Industriales, Baldo Kresalja Roselló, fue unos de los pocos que gracias a una providencia beca a la Universidad de Wisconsin, tuvo la amabilidad, gentileza e inmejorable posición para preparar materiales modernos sobre Derecho Industrial. Ya que, en temas de Libre de Competencia, Derecho al Consumidor, Derecho Industrial nos llevaban la delantera los países primeros mundistas, ausentes en los debates de dichos temas.

Luego recabar información y a la vez ilustraste, al profesor Kresalija se le presento un viaje de estudios en tierras bávaras, o sea Múnich, alemana, donde realizo investigaciones minuciosas en el Instituto Max

Planck de Propiedad Intelectual. Aquella experiencia le motivo e incentivo a Kresalja, ya por el año 1988, de proponer a la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUPC) la creación del curso de Derecho de la Competencia, que no fue tomado en cuenta pero que tuvo efectos gratificantes años después, solo se necesitaba esperar la germinación en las ideas peruanas que están al tope de sufrir una metamorfosis y dar paso a la enseñanza, desarrollo e investigación sobre Derecho de Competencia. Este pequeño y significativo impedimento se debió a que era un concepto muy maduro y avanzado a la época, una idea innovadora.

El profesor Baldo Kresalja, ya en el plano práctico, unir las diversas áreas de los Derechos Industriales con el Derecho de la Competencia no era una idea tan descabellada, esto permitirá en un futuro no muy lejano a la colaboración de consolidación de INDECOPI. Pero la unificación de ambas ramas no era suficiente, faltaba algo que permita a INDECOPI a ser la entidad que es ahora. Baldo Kresalja no había llegado a implementar o concebir el concepto de un solo instituto de la Competencia y del Consumidor.

El entonces Ministro de Industria Jorge Camet le encargo directamente a Jorge Muñiz-que era presidente del CONITE- a la elaboración proyecto, creando a la vez una entidad, esta es nada mas no nada menos que el mismo INDECOPI. En ese entonces, los derechos de autor eran atendidos por la Oficina de Derecho de Autor de la Biblioteca Nacional del Perú, teniendo a cargo a Rubén Ugarteche, el Ministro procurando acopiar información con el director para poder adaptar al proyecto que dé inicio a la entidad. Por otra parte, Jorge Muñiz opto por viajar a Ginebra para que desde allí materialice el diseño de la nueva institución. Misma trayectoria y conocimiento en materia de competencia y de la propiedad intelectual, lo tenía un pupilo de Baldo Kresalja, Luis Diez Canseco, que de la misma forma que Jorge Muñiz, emprendió un viaje con motivos de reunirse con Muñiz y tratar sobre la elaboración del proyecto.

En cuanto a la forma interna de INDECOPI, la idea de Fritz du Bois-consejero de Carlos Boloña, ministro de economía- era justamente la de conformar entidades autónomas que no deban obediencia a los mandatos gubernamentales, y dentro de este, se crease subgrupos. Esto es, ni el gobierno central ni el congreso nombraría a los Comisionados, esa atribución la tendría el Directorio. Para ello era necesario la creación de órganos colegiados para los Comisionados, y estos tendrían competencia jurisdiccional o resolutive. La entidad - INDECOPI- solo podría atender asuntos de publicidad, competencia desleal, registro de marcas, otros derechos intelectuales y derechos de autor.

Otro asunto que incerteza para la formación de la INDECOPI, fue la de su propio nombre. Algunos tenían pensado llamarlo CODECOMI – Consejo de la Competencia-, pero existía algo de incompatibilidad en relación a su nombre, pues, la entidad no estaba a ser destinado a ser concejo, sino una institución. Por otra parte, hubo cierto sector que pensaban llamarle INDECO-Instituto de la Competencia-; hasta ahí ya está incluida la “propiedad intelectual” mas no el derecho de autor, como funciones de tutela que cumpliría la entidad.

La institución en formación, es decir, en proyecto, tenía como único fin y propósito la de minimizar la intervención estatal y política. Añadiendo que la ya entonces congresista Marta Chávez –vinculada personalmente con Jorge Muñoz- agrego su grano de colaboración. A lo que finalmente se decidió poner como nombre a la entidad como INDECOPI.

Las reuniones de la ya reciente creada entidad, es decir INDECOPI, se realizaba en el local de CONFIEP, con referencia detrás del cine “Alcanzar” situado en Miraflores. Esta incomodidad respecto a la local que INDECOPI debía ocupar, ante esta incertidumbre, se decidió que INDECOPI se estableciera en el antiguo local de ITINTEC, local que se

encontraba estratégicamente en el distrito de San Borja. Todo esto sucedió a finales de 1992.

En la historia singular de INDECOPI, cohabita una pareja en relación a la aprobación. El Ministro de Economía Carlos Boloña no se encontraba del todo convencido de que exista una entidad encargada de la protección a los consumidores y a la vez fomentara la competencia. Viendo con recelo, el Ministro de Economía no asistía a las reuniones realizadas por INDECOPI. Pues Carlos Boloña señala que “Me convencieron los asesores”, refiriéndose a Fritz du Bois y Augusto Alvares Rodrich.

Finalmente, el proyecto fue sustentado por Ludwig Meier ante el Consejo de Ministros, siendo aprobado por el Consejo de Ministros mediante instrumento legal, o sea Decreto Ley, con número 25865. Pero el Decreto Legislativo era considerado bajo el régimen democrático, pues no había sido aprobado por el Congreso.

Ya suscrito la apertura de INDECOPI, en adelante fue contrariado por uno de sus suscritos, el Ministro de Economía Carlos Boloña, esbozando por medio de una revista “Ius et Veritas” de los estudiantes de Derecho de la PUCP lo siguiente:

“En lugar de crear una pequeña institución con dos brazos, se había creado a un pulpo que le habían dado derecho de autor que antes estaba en la Biblioteca Nacional y el Ministerio de Educación... lamentablemente yo estaba inmerso en todas esas funciones y el Ministerio de Industria de la época me decía ‘Pero Carlos, en un año que cosa he hecho, déjame sacar esto’... Reconozco mi debilidad de decir ‘No sale esto’, dije ‘Ya pues, que salga’; y así salió el INDECOPI”

A propósito de la expresión de que el INDECOPI tiene vocación de trascendencia más que de permanencia, a lo que añade el entonces Ministro de economía:

“esa es una frase bonita, pero lamentablemente en estas entidades reguladores el burócrata tiene tal fuerza y poder que al final simplemente se vuelven más permanentes y menos trascendentes nadie quiere perder su poder, ni el gobierno de turno ni los funcionarios que están allí, y ”al final terminan siendo más permanentes que todos nosotros”

“El monstruo que tiene ocho brazos”, expresión del propio ex Ministro de Economía porque en la actualidad INDECOPI se encarga de economía. Por otra parte, se incluye el derecho de competencia, también los derechos de propiedad Intelectual, sumadas a los derechos de autor, marcas y patentes. Todo esto se ironiza, ya que la verdadera intención por la que fue creada INDECOPI fue la de disminuir las barreras burocráticas que habitaba en asfixiante y anquilosado intervencionismo estatal.

Por otra parte, Luis Diez Canseco replica a su vez con otro argumento. Si junto la agencia de competencia con la protección propiedad intelectual, lo que no dejó de generar ciertas fricciones con los insistentes funcionarios del Banco Mundial fue porque temían que se produjese un conflicto de intereses, fue una cuestión de práctica. A fin de asegurarle autonomía no había que depender económicamente del Estado, sino de los recursos propios de la institución. Era preciso autofinanciar a la nueva institución. De este modo el futuro de INDECOPI no sería una carga para el Estado.

Quien sí estaba satisfecho era el poder ejecutivo, es decir, el presidente de ese entonces, el ingeniero Alberto Fujimori Fujimori, al fin y al cabo, INDECOPI junto con la SUNAT vendrían hacer las más importantes y eficaces de su gobierno. En el año 1995 manifestó lo siguiente:

“El estado ha dejado de intervenir como empresario en la economía. Ahora tiene, entre otras funciones, la de regular el mercado que todavía tiene imperfecciones... Estas imperfecciones deben ir superándose en

forma gradual y para ello hemos creado INDECOPI, a fin de garantizar plenamente el cumplimiento de las reglas de mercado”.

Todos estos enfrentamientos y puntos de vistas e ideológicas respecto a INDECOPI, una vez establecida con normal funcionamiento, se procedió al reclutamiento del personal. El personal tenía que ser una elite sumamente preparada, con conocimientos muy diferenciados sobre el resto, añadiendo que el personal tenía que ser egresado de prestigiosas universidades, con especializaciones extranjeras. Dentro de la organización de INDECOPI, se diferenció notablemente con la de la Justicia y Derecho. Es decir, la relación que existía entre un Vocal Supremo y un Relator naturalmente es una relación de jerarquía. A diferencia de INDECOPI, la posición de un Secretario Técnico de una comisión o de una sala no sujeta a este condicionamiento, era prácticamente un fiscal con gran protagonismo. No puede negarse el papel relevante de los secretarios técnicos, sobre todo si tenía conocimientos y una fuerte personalidad.

Es conocido que nuestro país se rige por una economía social de mercado, donde el estado debe cumplir su rol promotor, regulador, de transparencia y subsidiario con la finalidad de alcanzar el bienestar de la sociedad por esa razón que las oficinas se han expandido a nivel nacional en la actualidad se cuenta con 24 cedes a nivel nacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

No cabe duda que la labor que viene realizando el INDECOPI en el distrito judicial de San Martín, para el fortalecimiento de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, resulta importante para la economía del país; ya que un mercado donde se reduzca la asimetría informativa y se ofrezcan diversos productos y servicios de calidad, será más eficiente.

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo diseño ha sido liderado por el INDECOPI en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, contiene los

objetivos prioritarios, principios, lineamientos y ejes sobre los cuales debe realizarse la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, en concordancia con lo que la doctrina indica para elaborar una política pública.

Con lo cual, asume el reto de pasar de ser una entidad que vela por el incumplimiento de la normativa, a un actor principal en el fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

La labor inicial en materia de protección al consumidor ha sido trabajar en la implementación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Consumo). Luego de tener una infraestructura que soporte el nuevo diseño, como segunda acción se comenzó con una campaña de difusión de los derechos y obligaciones contenidos en esta norma, junto con una fiscalización respecto del Libro de Reclamaciones, todo ello en adicción a acercarnos más a los consumidores, creando más oficinas regionales.

La tercera etapa ha consistido en reforzar los derechos y obligaciones existentes y/o crear mecanismos de autocomposición de controversias entre consumidores y proveedores y de consolidar el sistema integrado de protección al consumidor con el trabajo del Consejo Nacional de Protección al Consumidor.

Finalmente, y luego de todo el trabajo mencionado, nos avocamos a realizar la elaboración de una política nacional de protección al consumidor, sobre la base de lo ya avanzado.

Las políticas nacionales y políticas públicas. Su importancia para el desarrollo del país. En el Perú, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo señala que el Poder Ejecutivo¹ es el encargado de

¹ Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Artículo 4.- Competencias exclusivas del Poder Ejecutivo

El Poder Ejecutivo tiene las siguientes competencias exclusivas: 1. Diseñar y supervisar políticas nacionales y sectoriales, las cuales son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado en todos los niveles de gobierno. (...)

diseñar y supervisar las políticas nacionales y que las mismas son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades en todos los niveles de gobierno. Las políticas nacionales son fundamentales para el funcionamiento del Estado ya que definen los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas.

Las políticas nacionales conforman la política general de gobierno y por lo tanto, deben considerar los intereses generales del Estado y las diferentes realidades regionales y locales, por lo que resulta fundamental establecer mecanismos de coordinación eficiente con los gobiernos regionales, gobiernos locales y otras entidades, según requiera o corresponda a la naturaleza de cada política.

Rol del INDECOPI en las políticas nacionales. En nuestro país, la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución) instauró el modelo de Economía Social de Mercado, establecimiento las reglas, principios rectores y derechos fundamentales económicos que permiten el funcionamiento del modelo². Asimismo, estableció el rol promotor del Estado señalando que debe actuar con especial énfasis en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

En esa línea, el artículo 65° de la Constitución³ señala que el Estado defiende los derechos de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho de éstos a la información sobre los bienes y servicios que se

² Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 58°. - La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

³ Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

comercializan en el mercado, enfatizando en velar por la salud y seguridad de la ciudadanía.

Por lo tanto, la normativa de protección y defensa del consumidor tiene fundamentación constitucional, al haberse reconocido como una materia donde la actuación del Estado debe ser proactiva y eficiente.

Asimismo, la Ley N° 29571, el Código de Consumo, establece las normas de protección y defensa de los consumidores, con la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, cuenten con información oportuna, clara y veraz y con los mecanismos adecuados de protección que prevengan, corrijan y eliminen las conductas que vulneren sus derechos.

Del mismo modo, el Código establece el marco en que se debe realizar el trabajo de educación, orientación y difusión de los derechos de los consumidores, con énfasis en la protección de la salud y la seguridad. Para conseguir estos objetivos se debe contar con un sistema de protección al consumidor fortalecido.

El artículo 132° del Código crea el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, el Sistema) como un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las Políticas Públicas que permitan optimizar la actuación del Estado para el cumplimiento de la normativa de defensa y protección al consumidor. Como parte del Sistema crea, además, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, el Consejo) como un órgano de coordinación presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor⁴ encargada de velar por el cumplimiento de las normas contenidas en la legislación.

⁴ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 135.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

En la medida en que las políticas estatales permiten una visión del Estado “en acción”, desagregado y descongelado como estructura global y “puesto” en su proceso social en el que se entrecruza complejamente con otras fuerzas sociales (Oszlak y O’Donnell, 2007) es que el INDECOPI, viene realizando una serie de acciones destinadas a fortalecer el Sistema, actuando en los siguientes tres frentes:

Fuentes de actuación de INDECOPI. A continuación, se detalla cada una de ellos:

Prevención y fiscalización de las infracciones a las normas de protección del consumidor. El punto de partida fue reorganizarse internamente, por lo que mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se aprobaron las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones de la Institución, con el cual se crearon y consolidaron tres áreas indispensables para el fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.

Una de ellas fue justamente la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor⁵ (DPC), como la encargada de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden en su calidad de ente rector del Sistema, entre otras funciones.

La otra fue la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) como unidad técnico normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

⁵ Decreto Supremo N° 107-2012-PCM

Artículo 72-A.- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor es la encargada de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden al Indecopi en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, de conformidad con lo previsto en la Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas competentes en materia de protección al consumidor del Indecopi, como son: el Servicio de Atención al Ciudadano, la Comisión de Protección al Consumidor, los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y el Tribunal del Indecopi. (...)

supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, asimismo, presta apoyo técnico – legal y de ejecución a los órganos resolutivos, en el ejercicio de sus facultades de supervisión y fiscalización en las actividades económicas que estos determinen.⁶

Otra área que se consolidó fue la Escuela Nacional del INDECOPI (ECP) que es el centro académico de capacitación y formación que despliega su trabajo bajo un mandato dual: desarrollar y fortalecer en los profesionales las competencias para desempeñarse mejor en los ámbitos de su competencia; y promover en los ciudadanos y las empresas una conciencia a favor de los derechos de los consumidores y una cultura de mercado eficiente, justa y de respeto a la propiedad intelectual.⁷

Resolución de conflictos. Como señala Hernández (2009), las políticas públicas no se refieren únicamente a los procedimientos administrativos o de gestión de los órganos de gobierno, sino al proceso que conduce a la actuación.

Es por eso que cuentan con los siguientes órganos que facilitan la resolución de los conflictos de consumo: a) El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) y Órganos resolutivos de Protección al Consumidor.

⁶ Decreto Supremo N° 107-2012-PCM

Artículo 72-C.- Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es una unidad técnico normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Indecopi.

Asimismo por encargo de los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas del Indecopi, presta el apoyo técnico – legal y de ejecución, en el ejercicio de las facultades de supervisión y fiscalización en las actividades económicas que éstos determinen.

⁷ Decreto Supremo N° 107-2012-PCM

Artículo 74-A.- Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

La Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual es el órgano que tiene a su cargo la realización de actividades conducentes a la formación y especialización de profesionales en las distintas materias temáticas de competencia del Indecopi, según lo establecido en el artículo 2° de la Ley de Organización y Funciones aprobada por Decreto Legislativo N° 1033; así como la formulación de lineamientos y e implementación de políticas y estrategias de capacitación sobre dichas materias.

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Es el órgano encargado de brindar información sobre temas dentro del ámbito de competencia de la institución, sobre el estado de los expedientes tramitados por las diversas áreas e información sobre la dirección, horario de atención, funciones y actividades.

Asimismo, tiene a su cargo las solicitudes de Transparencia y Acceso a la Información Pública en coordinación con las diversas áreas del Indecopi.

Una función muy importante que tiene a su cargo el SAC es la atención de reclamos mediante los procesos de conciliación en los cuales un representante de la institución se reúne en calidad de moderador con el proveedor y el consumidor y se busca propiciar una conversación en la que se exponga el caso y los puntos de vista en conflicto, para así llegar a un acuerdo que beneficie a todos los involucrados.

En el periodo setiembre 2013 – a enero 2016, el SAC recibió un total de 36126 reclamos en sus oficinas a nivel nacional.

El 55.87% del total de reclamos estuvo asociado a las siguientes tres actividades económicas: (i) servicios bancarios y financieros; (ii) transporte de pasajeros; y (iii) seguros.

Una data importante es que el 49.23% de estos reclamos concluyeron porque las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio.

Órganos resolutivos de Protección al Consumidor. Se encuentran a cargo de procedimientos especiales de carácter célere o ágil para controversias que no superen las 3 UIT y por denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega de un producto. Así como los incumplimientos de medidas correctivas y de pago de costas y costos.

En el periodo setiembre 2013 – agosto 2014, los OPS iniciaron un total de 10797 denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.

Las tres (3) actividades económicas más denunciadas fueron: (i) el sistema financiero; (ii) las telecomunicaciones; y, (iii) transporte terrestre y otros tipos de transporte.

Las CPC 1 y CPC 2 tienen a su cargo la resolución de casos mediante el procedimiento ordinario. Es decir, tienen a su cargo todos aquellos casos donde las OPS no son competentes.

Así, en el periodo setiembre 2013 – agosto 2014 se iniciaron un total de 7782 denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.

Las tres (3) actividades más denunciadas fueron: (i) el sistema financiero; (ii) educación; y, (ii) construcción e inmobiliario.

Rectoría del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, tiene a su cargo coordinar y presidir el Sistema, así como ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el plan Nacional de Protección de los Consumidores.⁸

En ese contexto, se presenta a la ciudadanía la Política Nacional de Protección y Defensa del consumidor (en adelante, la Política Nacional) como una herramienta que permitirá proteger los derechos de los consumidores de manera más eficaz, estableciendo para tal fin los objetivos prioritarios, lineamientos, contenidos principales y estándares de cumplimiento obligatorio.

⁸ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 134.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:

- a. Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros. (...)

La política nacional de protección y defensa del consumidor. Para la formulación de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor partimos consultando a los stakeholders así como a los principales actores de esta Política: “los consumidores”.

Así, se realizó una primera encuesta en materia de protección del consumidor en Lima Metropolitana y Callao⁹ que permitió tener un aproximamiento al conocimiento que los consumidores tienen sobre sus derechos y sobre los mecanismos de protección con los que cuentan para su defensa. Los principales hallazgos de la encuesta se pueden categorizar en los siguientes temas:

El comportamiento inicial del consumidor frente a una decisión de consumo;

La percepción con respecto a la protección y conocimiento de sus derechos;

El comportamiento del consumidor en cuanto a defender sus derechos;

La intención del reclamo y denuncia; y,

La vulnerabilidad de ser más afectados en una relación de consumo y la percepción con respecto a la discriminación.

Los hallazgos permitieron determinar que el eje principal de la Política Nacional debe encontrarse referido a la educación, orientación y difusión de los derechos de los consumidores.

⁹ La <Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en materia de Protección al Consumidor> se realizó sobre una muestra de 4050 encuestas entre 8 y 22 de febrero de 2014, estuvo dirigida a ciudadanos mayores de 18 años, en el ámbito geográfico de Lima Metropolitana y Callao. Para la encuesta se realizaron 8 focus grupos, siendo que los grupos focales estuvieron segmentados de acuerdo al nivel socioeconómico (C2/D y A2/B), rangos de edad (20 a 25 años y 35 a 50 años) y sexo (Hombres y mujeres).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI disminuirá la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada en el distrito judicial de San Martín, 2016 utilizada con mayor frecuencia?
- ¿Cuál es el porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Es conveniente presentar un plan de comunicación porque va a permitir a La oficina regional de San Martín INDECOPI, Realizar un trabajo interesante, intenso y efectivo, de acuerdo a las competencias asignadas a los jefes de cada institución, estas actividades, aunque son difundidas, podrían tener una repercusión más estratégica. Ello no logra ser así debido a que las ORI no cuentan con un profesional en comunicaciones para ello, el plan de comunicaciones que se propone es una herramienta útil para los jefes regionales, para que puedan planificar mejor sus actividades de comunicación, en el marco de los objetivos institucionales de posicionamiento y lograr beneficiar a los consumidores quienes son los que en el mercado se encuentran desprotegidos así mismo, podrán conocer sus derechos y exigirlos ante un hecho de infracción a la ley .

Por su utilidad se trabajará en el recojo de información encuestas y entrevistas tipos cuestionario a fin de conocer los aspectos más relevantes de las propuestas de comunicación del ROL del INDECOPI.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El Diseño de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI disminuirá la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016.

1.6.2. Hipótesis específicos

H1 La dimensión del plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016, son los objetivos

H2 El porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016, está entre 30 a 50%.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general

Diseñar la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

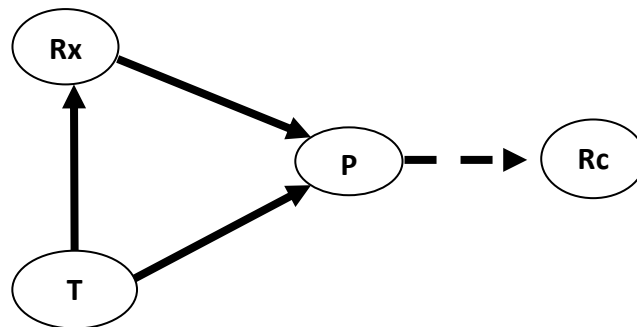
- Identificar la dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016.
- Identificar el porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de estrategia que se siguió para alcanzar los objetivos propuestos corresponde a la investigación No Experimental, porque en esta no se hizo variar intencionalmente los componentes de ninguna de las variables.

Bajo este enfoque no experimental, el diseño apropiado para nuestra investigación es el Transversal. Ya que recolectaremos los datos en un solo momento o tiempo único, buscando describir las variables de estudio y analizar su incidencia y la propuesta a desarrollar. Es de carácter descriptivo y propositiva y sigue el siguiente esquema:



Dónde:

Rx: Diagnóstico de la carga procesal

T : Estudios teóricos del rol de INDECOPI

P Plan de comunicación comunitaria

Rc: Realidad Cambiada

2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI	Es un instrumento utilizado por un sistema organizativo donde se especifican las comunicaciones, estrategia, protocolos de comportamiento.	Es una forma de transmitir mensajes a través de un medio de comunicación o estrategia de comunicación.	Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de objetivos estratégicos • Se formula objetivos en forma conjunta • Los objetivos son coherentes con las necesidades 	<p>Nominal</p> <p>Inventario de comunicación comunitaria</p> <p>Dicotómico</p> <p>Si</p> <p>No</p>
			Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • La políticas están relacionadas con los objetivos • Las políticas están relacionadas con las estrategias • Las políticas están relacionadas con las acciones 	
			Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Se plantean estrategias comunitarias • Se utilizan estrategias concertadas • Existe participación de la población para el uso de las estrategias 	
			Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Se implementan recursos humanos para la comunicación • Existe uso de recursos económicos para la comunicación • Se emplea un recurso permanente para la comunicación 	
			Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Las acciones son coherentes con los objetivos • Las acciones son coherentes con las políticas • Se ejecutan acciones visibles de comunicación 	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Carga procesal	Son requerimientos establecidos normativamente porque origen de la carga procesal deriva del sistema procesal establecido para resolver la controversia (dirimir).	Conducta de las dos partes porque que están interesados en que se sentencie a su favor el caso. Manifestado por la búsqueda de resolución del conflicto.	Demandar	<ul style="list-style-type: none"> • Continúa con la demanda • Abandona la demanda 	Nominal Lista de cotejo sobre Carga Procesal
			Impulso procesal	<ul style="list-style-type: none"> • Estar pendiente del proceso • Continuar colaborando con pruebas y testimonios 	
			Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos que sirven para la conclusión del proceso • Evidencias que busquen una resolución a la demanda 	

2.3. Metodología

El método utilizado es el estadístico porque la presente investigación contribuyó a determinar la muestra de sujetos a estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos. Los investigadores analizan esta información con la ayuda de la estadística, de la informática y de la matemática. El investigador busca obtener un resultado que luego pueda generalizarse a una población mayor que a la muestra acotada que ha utilizado en sus observaciones.

Es cuantitativa por que los datos cuantitativos son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), obtiene muestra numérica. El método cuantitativo se contrapone al método cualitativo o a la investigación cualitativa, que realiza preguntas más amplias y recopila información de los participantes del estudio que no es posible plasmarla en números, sino sólo en palabras.

2.3.1. Tipos de estudio

Se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social. Utiliza la autorreflexión y el conocimiento interno y personalizado para que cada quien tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo; para ello se propone la crítica ideológica y la aplicación de procedimientos del psicoanálisis que posibilitan la comprensión de la situación de cada individuo, descubriendo sus intereses a través de la crítica. El conocimiento se desarrolla

mediante un proceso de construcción y reconstrucción sucesiva de la teoría y la práctica.

Popkewitz (1988) afirma que algunos de los principios del paradigma son: (a) conocer y comprender la realidad como praxis; (b) unir teoría y práctica, integrando conocimiento, acción y valores; (c) orientar el conocimiento hacia la emancipación y liberación del ser humano; y (d) proponer la integración de todos los participantes, incluyendo al investigador, en procesos de autorreflexión y de toma de decisiones consensuadas, las cuales se asumen de manera corresponsable.

Entre las características más importantes del paradigma socio-crítico aplicado al ámbito de la educación se encuentran: (a) la adopción de una visión global y dialéctica de la realidad educativa; (b) la aceptación compartida de una visión democrática del conocimiento, así como de los procesos implicados en su elaboración; y (c) la asunción de una visión particular de la teoría del conocimiento y de sus relaciones con la realidad y con la práctica.

Toda comunidad se puede considerar como escenario importante para el trabajo social asumiendo que es en ella donde se dinamizan los procesos de participación. Se sostiene que la respuesta más concreta a la búsqueda de soluciones está en establecer acciones a nivel de la comunidad con una incidencia plurifactorial y multidisciplinaria, es decir, de todas las organizaciones políticas y de masas, además de todos los representantes de las instituciones de cada esfera de conocimiento, no sólo para resolver problemas, sino para construir la visión de futuro que contribuirá a elevar la calidad de vida de esas personas o la calidad del desempeño de ellas en el ámbito de su acción particular, ya sea el educativo, el político, social, el general u otro.

Para Habermas (1986) el conocimiento nunca es producto de individuos o grupos humanos con preocupaciones alejadas de la cotidianidad; por el contrario, se constituye siempre en base a intereses que han ido desarrollándose a partir de las necesidades naturales de la especie humana y que han sido configurados por las condiciones históricas y sociales.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población.

La población está constituida por 204,524 personas mayor de 18 años del distrito judicial de san Martín.

2.4.2. Muestra.

Será probabilística y aleatoria, haciendo uso de la fórmula para población infinita.

A fin de contar con una muestra representativa, que permita evaluar de forma rápida y precisa las variables, se procedió con la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población	= 204524
n = Tamaño de la muestra	= 400
Z = Desviación normal, límite de confianza	= 1.96
p = Probabilidad de éxito en obtener la información	= 0.95
q = 1-p Probabilidad de fracaso en obtener información	= 0.05
E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar	= 0.05.

Reemplazando la fórmula se obtiene:

n	$\frac{3.8416 \times 0.0475 \times 80000}{0.0025 \times 79999 + 0.1824}$	
$=$	$\frac{14598.08}{36.479}$	400

Muestreo.

La muestra fue probabilística con el uso de la fórmula del muestreo general, porque se incluyó a TODOS los sujetos accesibles como parte de la muestra. Esta técnica de muestreo se consideró la mejor muestra probabilística, ya que incluye a todos los sujetos que están disponibles, lo que hace que la muestra represente mejor a toda la población. (Reyes y Sánchez, 2002).

2.4.3. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Pobladores del distrito judicial de San Martín - Tarapoto
- Pobladores mayores de 18 años

Criterios de exclusión:

- Pobladores de otros distritos judiciales
- Pobladores menores de 18 años

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnicas

Entrevista

2.5.2. Instrumentos

Inventario de comunicación comunitaria

Lista de cotejo de Carga Procesal

2.5.3. Validación

Validación y confiabilidad del instrumento

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables y dimensiones que el investigador se plantea.

En investigaciones de campo, el investigador requiere utilizar instrumentos apropiados para que la información que obtenga sea válida.

Para ello, utilizaremos varios procesos de validación, entendiendo que la validez de un instrumento está dada por el grado en que éste mide la variable que pretende medir, es decir, el grado en que el instrumento mide lo que el investigador desea medir. A su vez puede considerarse que la validez es el grado hasta donde una prueba es capaz de lograr dos objetivos.

- a) Hacer predicciones acerca de un individuo examinado
- b) Capacidad que tiene la prueba para describirlo.

Para evaluar la validez de ambas pruebas, se tendrá en cuenta los tres tipos de validez:

Validez de contenido. La validez de contenido está determinada por el grado en que un instrumento refleja el dominio específico de lo que se mide.

Para que un instrumento de medición tenga validez de contenido, debe contener, representados, a todos los ítems del dominio de contenido de las variables que se van a medir. Esto es, los ítems seleccionados, para incluir en la prueba, deben ser una muestra representativa del universo de ítems asociados a la variable que se desea medir.

Evaluación de la validez de contenido. La validez de contenido de un instrumento se determina mediante un detenido examen de los ítems. Cada ítem se juzga de acuerdo a si representa o no el campo específico correspondiente.

Esto se realizará a través de un proceso de evaluación de expertos, con los siguientes profesionales:

Validez de criterio. La validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición comparándolo con algún criterio externo.

En la validez de criterio deseamos saber hasta qué punto podemos generalizar (o predecir) hacia el éxito que habrá de tener una persona en la ejecución de una tarea diferente. Si la prueba está midiendo aspectos de concurrencia y productividad esto se analiza a través de la Operacionalización de variables.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que la aplicación repetida del instrumento, a un mismo objeto o sujeto, produzca iguales resultados. Cuanto más confiable sea un instrumento, más similares serán los resultados obtenidos en varias aplicaciones de éste.

Para estudiar el concepto de confiabilidad, asumiremos que el valor observado de una característica, por aplicación del instrumento, se puede explicar por el valor real de esa característica más un error de medición, el cual puede ser aleatorio o intencional.

Esta medida indica el porcentaje de variación de los datos observados, explicado por la variabilidad real de los datos.

Medidas de Consistencia Interna.

Se utilizará la confiabilidad utilizando las medidas de consistencia interna a través del coeficiente de confiabilidad de Cronbach, también puede calcularse mediante la expresión:

Las pruebas estandarizadas que se utilizan para ayudar a tomar decisiones acerca de individuos, deben tener coeficientes de confiabilidad de por lo menos 0.75.

Sin embargo, para decisiones relativas a grupos, puede bastar un coeficiente de confiabilidad de aproximadamente 0.65.

2.5. Métodos de análisis de datos

Tareas en la Etapa

Elaboración del Modelo Teórico y su Concreción:

Elaboración de un modelo teórico integrativo de un plan de comunicación comunitaria

Elaboración de la estrategia del plan.

Validación: Investigación a realizar para demostrar la validez de la estrategia del plan innovada.

Análisis de datos:

Con la finalidad de tabularla e interpretarla a través de la elaboración de cuadros y gráficos que permitan su análisis y faciliten la visualización de las tendencias para los investigadores e interesados en el tema.

Se usó de estadística descriptiva para datos nominales a través de frecuencias y porcentajes, haciendo uso de grafico de barras y tortas para los porcentajes.

a) Análisis descriptivos, a través de frecuencias y porcentajes con sus respectivas gráficas.

b) La propuesta metodológica se hizo usando análisis teórico y sistematización.

Técnica de gabinete. Se utilizó, fichas bibliográficas, de resumen, comentarios textuales, que servirán para sistematizar el marco teórico de la investigación.

Técnica de campo. Se utilizó diversos instrumentos, 02 en total:

- Encuesta de estrategias del plan de comunicación
- Lista de cotejo para identificar la carga procesal

Análisis Estadístico de los Datos

Siendo la evaluación cuantitativa y cualitativa, se usó análisis estadístico descriptivo inferencial y técnicas cualitativas de sistematización, observación sistemática y modelación.

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la información como confidencial, debido a que no se mantuvo el anonimato en los instrumentos, estos fueron codificados y registrados de modo discreto y de manejo exclusivo del investigador, guardando el anonimato de la información.

III. RESULTADOS

3.1. En el ámbito descriptivo

En relación a los objetivos específicos, se encontraron los siguientes resultados.

El objetivo 01. Identificar la dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016.

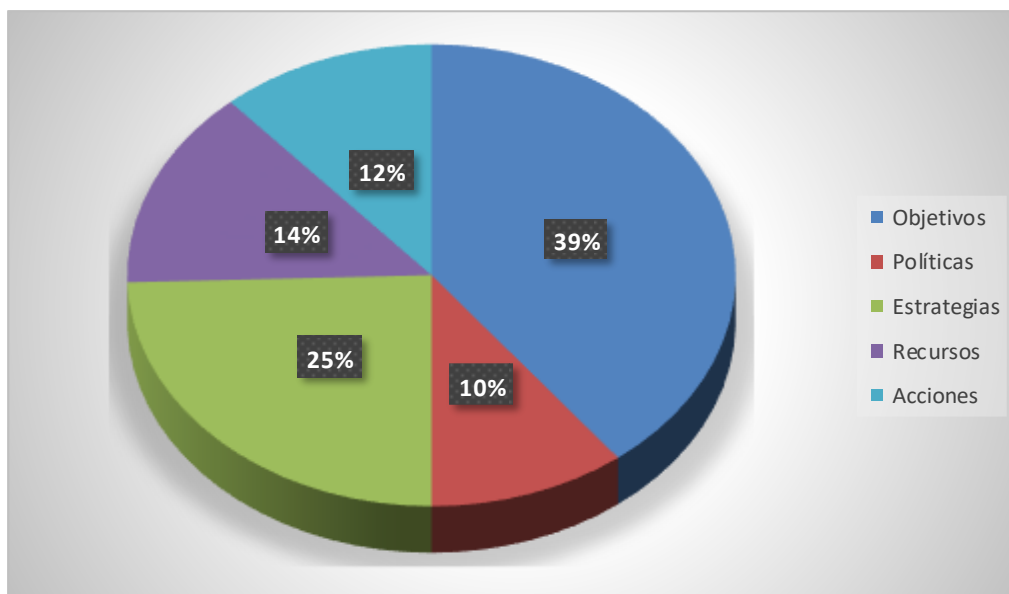
Tabla 1: Dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016

Dimensión de comunicación comunitaria	Frecuencia	Porcentaje
Objetivos	79	39.50%
Políticas	21	10.50%
Estrategias	49	24.50%
Recursos	28	14.00%
Acciones	23	11.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 01 y el gráfico 01; muestra que la dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016, son los objetivos con 39.50%, siendo éstos los que más se comunican con mayor frecuencia en los planes de comunicación por las instituciones. En esta investigación se busca transmitir integralmente los objetivos, políticas, estrategias, recursos y acciones.

Gráfico 1: Dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

El **Objetivo específico 02** menciona Identificar el porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016.

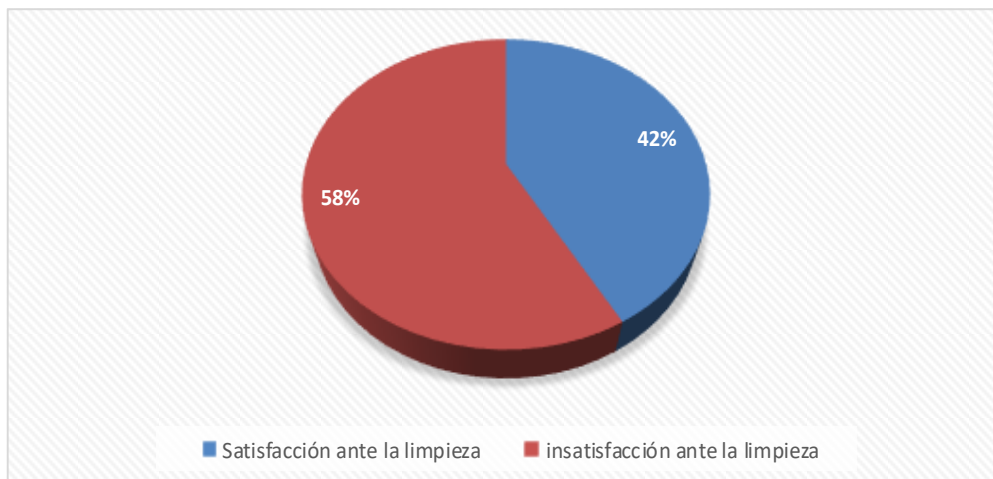
Tabla 2: Porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016

carga procesal sin procesar	Frecuencia	Porcentaje
De 20% a 40%	113	56.50%
De 41% a 70%	74	37.00%
De 71% a 100%	13	6.50%
TOTAL	200	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Por su parte la tabla 02 y el gráfico 02 muestra que, en el Porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016, desde la evaluación de las tres dimensiones, se encuentra fundamentalmente entre 20% a 40% (113) lo que indica un 56.50%, muchas denuncias no se hacen seguimiento.

Gráfico 2: Tipo de satisfacción de satisfacción en la limpieza y el ornato utilizado en la ciudad de Tarapoto al 2016



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

3.2. En el ámbito propositivo

El objetivo general fue Diseñar la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016.

3.2.1. Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI

Planificar es una forma de organizar las acciones que llevarán a alcanzar un objetivo. Desarrollar un plan para la comunicación es una aplicación de los principios de la planificación. En este caso, el objetivo es llegar a las personas meta y más allá, para así sacar el máximo provecho de los beneficios a largo plazo que la iniciativa aporta a su comunidad. Si se crea algo valioso, será deseable no sólo que la comunidad lo reconozca, sino que lo aproveche. La comunicación es una actividad básica y continua para cualquier organización que sirve a la comunidad, depende de ella o está conectada con ella de alguna manera. El objetivo, el público, el mensaje y los canales pueden cambiar, pero la necesidad de mantener relación con los medios de comunicación y con las personas clave en la comunidad se

mantiene. Como consecuencia, una parte importante de todo plan para la comunicación es continuar utilizando y revisando el plan, basándose en la experiencia personal, mientras dure la organización.

Fundamentación histórico - filosófico

Para Garrido (2000) la comunicación estratégica consiste en retomar los actuales objetivos que puede tener una organización a mediano o largo plazo para reajustarlos a una visión futurista que permita crear nuevas capacidades competitivas y fortalecer la presencia y participación de los sujetos o las comunidades a las que acceda tanto a nivel interno como a nivel externo. En palabras más exactas, "Rearmar el quehacer de la organización en pos del futuro o cambiar las ópticas de la acción que se están, por su parte, considera que cuando se habla del término Comunicación estratégica, se hace referencia a la importancia que tiene está en lo concerniente a la creación de proyectos y objetivos comunicacionales desde una perspectiva de movilidad y capacidad de acción que contribuyan al reconocimiento e interacción entre los sujetos sociales.

La comunicación se considera la herramienta principal dentro de las organizaciones, pues su sentido radica en la idea de generar cada vez más vínculos con las personas que hacen parte de una organización, de la misma manera en que hace posible el intercambio de significados con sentido entre las personas, así como también la participación y retroalimentación entre unos y otros. Dentro de sus herramientas posibles y necesarias para el correcto ejercicio de la misma, el plan de comunicación representa la construcción de espacios de interacción y acción de los miembros de una organización en términos operativos, estratégicos y humanos.

Finalmente, Garrido (2000) sostiene que el propósito fundamental de la comunicación estratégica está en orientar y

unificar a las personas para agrupar sus potencialidades y considerarlas así recurso vital de la organización. Por esto y gracias a la comunicación estratégica se logra un mayor contacto, interacción y conocimiento de los miembros de las organizaciones frente a su lugar de trabajo; consiguiendo mejores resultados en el logro de objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo y así mayor cumplimiento de los objetivos de la institución.

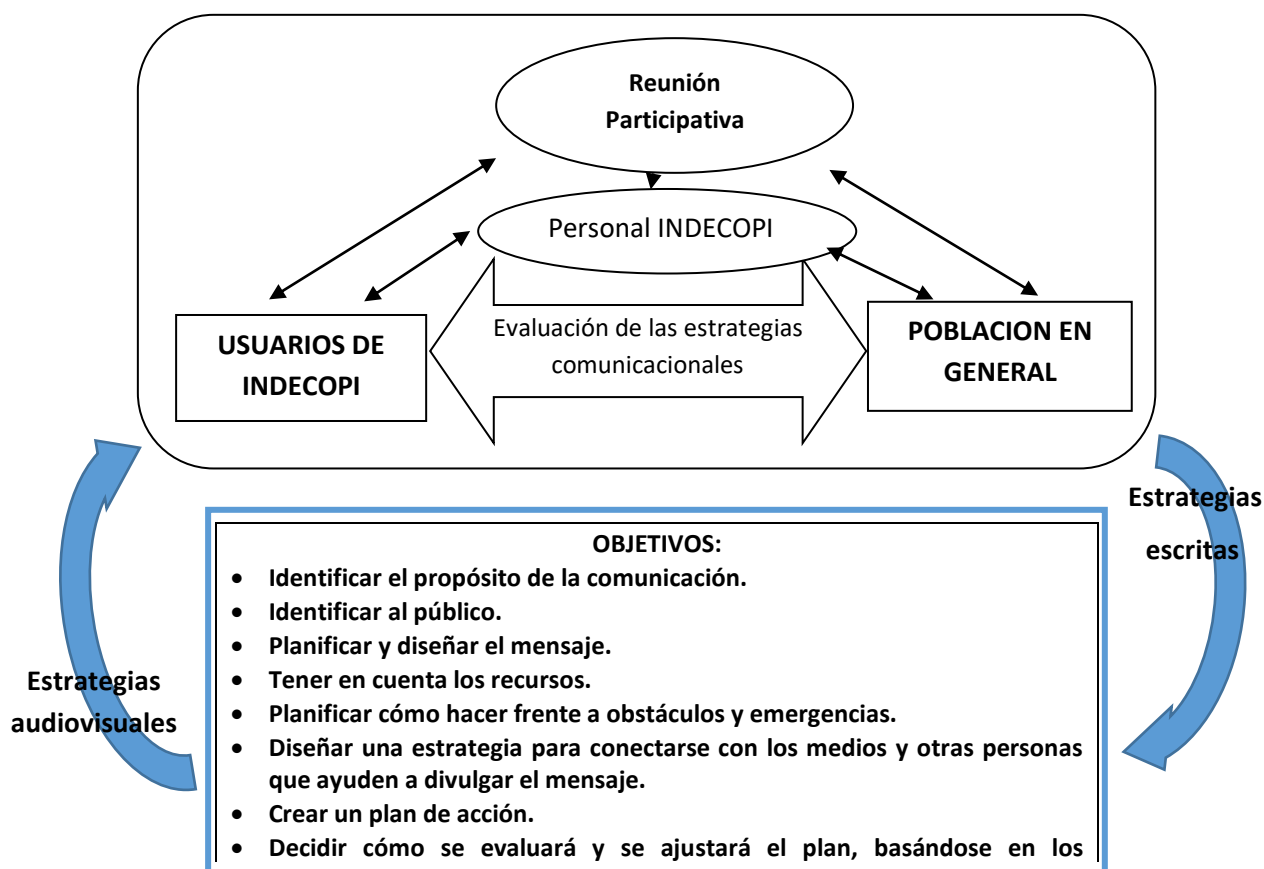
Estrategia dinámica en el abordaje del plan de comunicación.

La propuesta que se presenta ofrece un aporte indicando que la organización debe tener, en su política comunicativa, coherencia para lograr un efecto acumulativo positivo en la formación de la imagen. Asimismo, se debe aclarar que al hablar de imagen no se tomaran en cuenta todas las aristas de la identidad y cultura.

Los expertos aseguran que gran parte del desarrollo y supervivencia de una organización viene determinada por la imagen que proyecta hacia el exterior y el interior. Para gestionar y lograr una valoración positiva de nuestra actividad, es recomendable la puesta en marcha de un plan de comunicación. En toda comunicación de la empresa, la veracidad, precisión y no manipulación de la información, son deseables en todo comportamiento ético de ésta.

“Una estrategia será comunicativa cuando persiga un objetivo de comunicación, o bien cuando utilice fundamentalmente la comunicación para el logro de ese objetivo” (Vives y Peinado – Vara: 2003: 552).

Gráfico 03. Dinámica de intervención del plan de comunicación



Desarrollo de las estrategias

Procedimientos

Lo primero que se hace es definir las estrategias de comunicación organizacional, dependiendo las necesidades de las áreas, los lineamientos normativos, políticas.

Luego, se presenta el programa al Comité Directivo el plan estratégico de comunicación comunitaria para ser aprobado

Una vez aprobado el plan estratégico, se informarán las estrategias de comunicación organizacional a todos los servidores públicos de INDECOPI mediante boletines, correo electrónico, diseño de piezas y/o comunicados internos.

En seguida, se asigna a los responsables dentro del área de comunicaciones, para atender el requerimiento de divulgación de la información y/o diseño de piezas.

Finalmente, se realizan las acciones de comunicación organizacional conforme a las solicitudes presentadas.
Divulgación de la información

Estas acciones se divulgarán a través de diversos medios como la intranet, carteleras internas, boletines y/o correos electrónicos masivos.

Objetivos.

La estrategia metodológica para su implementación, considera los siguientes objetivos:

- Asegurar que la organización se comunique honestamente, a fin de que tenga credibilidad.
- Asegurarse que sea abierta y consistente en sus acciones, a fin de lograr la confianza en el público.
- Asegurarse que mantenga la equidad e imparcialidad de sus actos, a fin de que se les de un tratamiento equitativo.
- Asegurarse que mantenga una comunicación continua, a fin de que pueda existir respeto y comprensión mutuos.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue Diseñar la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016. En tal sentido, se elabora una propuesta con procedimientos objetivos y estrategias para su aplicación, mostrando gran solidez en sí misma.

La dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016, son los objetivos con 39.50%, lo que indica que son los objetivos son los que más se comunican con mayor frecuencia en los planes de comunicación dado que es lo que las instituciones es lo que más suelen comunicar. Sin embargo, como lo señala M. Micele, menciona que la fijación de normas de conductas y atribución de responsabilidades por la calidad de los productos y servicios, por la transparencia en las operaciones y en el óptimo funcionamiento de los mercados.

Por su parte el Porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016, desde la evaluación de las tres dimensiones, se encuentra fundamentalmente entre 20% a 40% (113) lo que indica un 56.50%, muchas denuncias no se hacen seguimiento. En relación a esto, Kresalija desarrollo e investigo sobre Derecho de Competencia. Este pequeño y significativo impedimento se debió a que era un concepto muy maduro y avanzado a la época, una idea innovadora. ya en el plano práctico, unir las diversas áreas de los Derechos Industriales con el Derecho de la Competencia no era una idea tan descabellada, esto permitirá en un futuro no muy lejano a la colaboración de consolidación de INDECOPI. Por ello se debe considera que “El estado ha dejado de intervenir como empresario en la economía. Ahora tiene, entre otras funciones, la de regular el mercado que todavía tiene imperfecciones... Estas imperfecciones deben ir superándose en forma gradual y para ello hemos creado INDECOPI, a fin de garantizar plenamente el cumplimiento de las reglas de mercado”. Todos estos enfrentamientos y puntos de vistas e ideológicas respecto a

INDECOPI, una vez establecida con normal funcionamiento, se procedió al reclutamiento del personal.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se concluye que la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martín, 2016, presenta procedimientos objetivos y estrategias para su aplicación, mostrando gran solidez en sí misma. Además de un marco teórico que soporta la propuesta.
- 5.2. En relación a la dimensión de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada con mayor frecuencia en el distrito judicial de San Martín, 2016, son los objetivos con 39.50%, lo que indica que son los objetivos son los que más se comunican con mayor frecuencia en los planes de comunicación dado que es lo que las instituciones es lo que más suelen comunicar.
- 5.3. El Porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martín, 2016, desde la evaluación de las tres dimensiones, se encuentra fundamentalmente entre 20% a 40% (113) lo que indica un 56.50%, de denuncias están sin seguimiento.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.6. A las autoridades regionales y organizaciones locales en general, se recomienda promover la implementación de acciones y actividades de comunicación tomando en cuenta procedimientos sólidos y coherentes que permitan difundir las funciones, política y objetivos de INDECOPI.
- 6.7. A las autoridades locales y organizaciones locales, se recomienda; trabajar acciones de comunicación comunitaria que mantengan informados a la comunidad para proteger sus derechos y sus acciones y tener perseverancia cuando pretenden hacer cumplir sus derechos.
- 6.8. A los funcionarios de INDECOPI y público en general, se recomienda; formular estrategias de comunicación y difusión a la población que permita mantener informada a la población en general e interesarse en las organizaciones nacionales y locales

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barquero Cabrero, José Daniel. (1999). Manual de Relaciones Públicas institucionales. Ediciones Gestión 2000, Barcelona
- Cuervo, J., Jolly, J.F., Roth A.N., Salazar Vargas, C., Tournier CH. Y Velez, G.J. (2007). Ensayos sobre políticas públicas. Colombia: Universidad Externado.
- Cunil Grau, Nueria (2014). Fortalecimiento del alto gobierno para el diseño, conducción y evaluación de políticas públicas. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).
- Hernández, José (2009) Política y políticas públicas: complejidad y decisiones. Primera edición. Caracas: Cendes UCV.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P.(2006) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. Metodología de la Investigación. (2010) (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Krause, Martin E. (2011). Economías, Instituciones y Políticas Públicas. Buenos Aires.
- Landeau Rebeca (2007). Elaboración de trabajos de investigación 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela.
- Mcauley, I., Sylvan, L., Ergas, H., Fels, A., Nikomborirak, D. (2008). Políticas públicas de consumo – tendencias internacionales. París: OECD.
- Oszlak, O. Y O'Donnell, G. (2007). Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. En proyecto de Modernización del Estado. Lecturas sobre el Estado y las políticas públicas: retomando el debate de ayer para fortalecer el actual. Argentina: Jefatura de Gabinete de Ministros.

Reyes Meza Carlos, Sánchez Carlessi Hugo (2002). Metodología y diseño de la investigación científica. Editorial Universidad Ricardo Palma. Perú.

Roth Deubel, André – Noel. (2014). Políticas públicas, formulación, implementación y evaluación. Bogotá: Ediciones Aurora.

Spink, P., Longo F., Echebarria, K., Stark, C. (2001). Nueva gestión pública y regulación en América Latina. Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C. y Varone, F. (2012). Análisis y gestión de políticas públicas. Barcelona: Editorial Ariel.

Villoria, M., Aguilar L.F., Iacoviello, M., Pulido, N., Estévez, F.J., Thill, E. y Tenorio, L. (2013). La transformación del Estado para el desarrollo en Iberoamérica. Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/178406/RevistaIndecopi-Setiembre2015.pdf/237132c8-ecbd-469f-b5b1-16e9ca587ecd>

https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/178406/REVISTA_INDECOP I+diciembre2015.pdf/e4ddc8fa-4b60-4d15-a67c-732dec3ec9ff

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/391268/Revista+III/0dae2ce5-34b8-41b3-a363-5391acbfd2b1>

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/178406/Memoria2011.pdf/ca754b25-8c72-47e9-931f-a9e44221bced>

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/178406/Memoria2012%281%29.pdf/2cbb96ff-3c03-4c67-be1a-f74ec3e4c83e>

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/178406/Memoria2014.pdf/bc7fea5c-f395-440d-a2e2-ac758d0855a4>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TITULO: Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martin, 2016.

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA														
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE INVESTIGACION	MARCO TEORICO											
<p>Problema General ¿De qué manera la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI disminuirá la carga procesal en el distrito judicial de San Martin, 2016?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuáles son las estrategias de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada en el distrito judicial de San Martin, 2016? ¿Cuál es el porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martin, 2016?</p>	<p>General Diseñar la propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martin, 2016.</p> <p>Específico Identificar las estrategias de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada en el distrito judicial de San Martin, 2016 Identificar el porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martin, 2016</p>	<p>Hipótesis General El Diseño de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI disminuirá la carga procesal en el distrito judicial de San Martin, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: H1 Las estrategias del plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI utilizada en el distrito judicial de San Martin, 2016, son deficientes. H2 El porcentaje de carga procesal sin procesar en el distrito judicial de San Martin, 2016, está entre 30 a 50%</p>	<p>Plan de comunicación Es un instrumento utilizado por un sistema organizativo donde se especifican las comunicaciones, estrategia, protocolos de comportamiento</p> <p>carga procesal Son requerimientos establecidos normativamente porque origen de la carga procesal deriva del sistema procesal establecido para resolver la controversia (dirimir)..</p>											
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS											
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal descriptivo propositiva, y sigue el siguiente esquema:</p> <pre> graph TD T((T)) --> Rx((Rx)) T((T)) --> P((P)) Rx((Rx)) --> P((P)) P((P)) --> R((R)) </pre> <p>Rx: Diagnóstico de la carga procesal T : Estudios teóricos del rol de INDECOPI P Plan de comunicación comunitaria Rc Realidad Cambiada</p>	<p>Población La población está constituida por el total de la población mayor de 18 años del distrito de san Martin</p> <p>Muestra: Será probabilística y aleatoria, haciendo uso de la fórmula para población infinita. La muestra será probabilístico con el uso de la fórmula del muestreo general, por que intenta incluir a TODOS los sujetos accesibles como parte de la muestra. Esta técnica de muestreo puede ser considerada la mejor muestra probabilística, ya que incluye a todos los sujetos que están disponibles, lo que hace que la muestra represente mejor a toda la población. Reyes y Sánchez, 2002).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Plan de comunicación</td> <td>Objetivos</td> </tr> <tr> <td>políticas</td> </tr> <tr> <td>estrategias</td> </tr> <tr> <td>recursos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">carga procesal</td> <td>Demandar</td> </tr> <tr> <td>Impulso procesal</td> </tr> <tr> <td>Pruebas</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Plan de comunicación	Objetivos	políticas	estrategias	recursos	carga procesal	Demandar	Impulso procesal	Pruebas	<p>Se utilizará tres instrumentos una relacionada el plan de comunicación y con la carga procesal.</p> <p>Encuestas a nivel san martin Entrevista a profundidad Focus group</p>
VARIABLE	DIMENSION													
Plan de comunicación	Objetivos													
	políticas													
	estrategias													
	recursos													
carga procesal	Demandar													
	Impulso procesal													
	Pruebas													

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos
Lista de cotejo sobre carga procesal

N°	ITEMS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	Presenta la demanda		
2	Continúa con el proceso		
3	Aporta con pruebas		

PORCENTAJE DE CARGA PROCESAL		
De 20% a 40%		
De 41% a 70%		
De 71% a 100%		

Inventario de comunicación comunitaria

N°	ITEMS	RESPUESTAS	
		Si	No
1	Presencia de objetivos estratégicos		
2	Se formula objetivos en forma conjunta		
3	Los objetivos son coherentes con las necesidades		
4	Las políticas están relacionadas con los objetivos		
5	Las políticas están relacionadas con las estrategias		
6	Las políticas están relacionadas con las acciones		
7	Se plantean estrategias comunitarias		
8	Se utilizan estrategias concertadas		
9	Existe participación de la población para el uso de las estrategias		
10	Se implementan recursos humanos para la comunicación		
11	Existe uso de recursos económicos para la comunicación		
12	Se emplea un recurso permanente para la comunicación		
13	Las acciones son coherentes con los objetivos		
14	Las acciones son coherentes con las políticas		
15	Se ejecutan acciones visibles de comunicación		

DIMENSIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN		
Objetivos		
Políticas		
Estrategias		
Recursos		
Acciones		

Anexo N° 03: Ficha de Validación

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE 1: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: Chong Rengifo, Carlos
 Cargo Académico: Doctor en Administración de la Educación
 Institución donde labora: E.P.G. Universidad César Vallejo
 Cargo que desempeña: Docente
Título de la Investigación: PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DEL ROL DE INDECOPI PARA DISMINUIR LA CARGA PROCESAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE SAN MARTIN 2016.
Instrumento motivo de evaluación: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL.
Autor del Instrumento: Castro Mosi, Angélica Rocío

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias					Y
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					Y
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores..					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					Y
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					Y
SUBTOTAL						
TOTAL						48

II.- OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento tiene coherencia y está listo para la aplicación

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (Cuarenta y ocho)

Lugar y Fecha: Tarapoto, 12 Junio 2017


Dr. Carlos Chong Rengifo
 Reg. N° 0349814

DNI. N° 01114696
 TELEF. No. #938 200 958

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE 2: INVENTARIO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA

II. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: Chong Rengifo, Carlos
 Cargo Académico: Doctor en Administración de la educación
 Institución donde labora: E.P.G. Universidad César Vallejo
 Cargo que desempeña: Docente
 Título de la Investigación: PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DEL ROL DE INDECOPI PARA DISMINUIR LA CARGA PROCESAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE SAN MARTIN 2016.
 Instrumento motivo de evaluación: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL.
 Autor del Instrumento: Castro Mori, Angelica Rocío

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores..					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						48

II.- OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento tiene coherencia y esta listo para la aplicación

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (Cuarenta y ocho)

Lugar y Fecha: Tarapoto, 12 Junio 2017


 Dr. Carlos Chong Rengifo
 Reg. N° 0349811
 DNI. N° 01114696
 TELEF. No. # 938 200 958

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE 1: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: Rojas Trauco, Fernando
 Cargo Académico: Magíster en educación
 Institución donde labora: I.E. Juan Miguel Pérez Rangel
 Cargo que desempeña: Docente
 Título de la Investigación: PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DEL ROL DE INDECOPI PARA DISMINUIR LA CARGA PROCESAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE SAN MARTIN 2016.
 Instrumento motivo de evaluación: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL.
 Autor del Instrumento: Castro Mori, Angelice Socio

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores..					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						48

II.- OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento tiene coherencia y está listo para su aplicación

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (cuarenta y ocho)

Lugar y Fecha: Tarapoto, 12 Junio 2017


 Mg. Fernando Rojas Trauco
 Reg. N° 0351810

DNI. N° 01104808
 TELEF. No. 942 661708

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE 2: INVENTARIO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA

II. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: Rojas Trauco, Fernando
 Cargo Académico: Regístrador en Educación
 Institución donde labora: I.E. Juan Miguel Pérez Rangel
 Cargo que desempeña: Docente
 Título de la Investigación: PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DEL ROL DE INDECOPI PARA DISMINUIR LA CARGA PROCESAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE SAN MARTIN 2016.
 Instrumento motivo de evaluación: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL.
 Autor del Instrumento: Castro Mon, Angelica Rocío

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores..					✓
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
SUBTOTAL						
TOTAL						48

II.- OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento tiene coherencia y está listo para su aplicación

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (cuarenta y ocho)

Lugar y Fecha: Tarapoto, 12 Junio 2017


 Mg Fernando Rojas Trauco
 Reg. N° 0351810

DNI. N° 01104803
 TELEF. No. 942666708

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE 1: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ RODAS, JAIME SALVADOR
 Cargo Académico: MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL
 Institución donde labora: FISCALIA PROVINCIAL MIXTA DE LA BARRIOB DE SANCOSCO.
 Cargo que desempeña: ASISTENTE EN FUNCION FISCAL
 Título de la Investigación: PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DEL ROL DE INDECOPI PARA DISMINUR LA CARGA PROCESAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE SAN MARTIN 2016.
 Instrumento motivo de evaluación: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL.
 Autor del Instrumento: CASTRO MORI ANGELICA ROCIO

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

1. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores..					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						48

II.- OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO TIENE COHERENCIA Y ESTA APTO PARA LA APLICACION

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (CUARENTA Y OCHO)

Lugar y Fecha: Tarapoto, 12 Junio 2017



 Mg. Jaime Salvador Ramirez Rodas
 ABOGADO
 C.A.S.M. N° 528

DNI. N° 16457575
 TELEF. No. 963946887

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLE 2: INVENTARIO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA

II. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ RODAS, JAIME SALVADOR
 Cargo Académico: MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL
 Institución donde labora: FISCALÍA PROVINCIAL MIXTA DE LA BANDA DESHILCAYO.
 Cargo que desempeña: ASISTENTE EN FUNCION FISCAL
 Título de la Investigación: PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DEL ROL DE INDECOPI PARA DISMINUR LA CARGA PROCESAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE SAN MARTIN 2016.
 Instrumento motivo de evaluación: LISTA DE COTEJO SOBRE CARGA PROCESAL.
 Autor del Instrumento: CASTRO MORI, ANGELICA RUCIO

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores..					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						48

II.- OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO TIENE COHERENCIA Y ESTA APTO PARA LA APLICACION

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8 (CUARENTA Y OCHO)

Lugar y Fecha: Tarapoto, 12 Junio 2017


 Mg. Jaime Salvador Ramirez Rodas
 ABOGADO
 C.A.S.M. N° 526

DNI. N° 16454545
 TELEF. No. 963946887

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio del presente, la Jefa de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín Gena Chávez Rodríguez autoriza a la señorita Angélica Rocío Castro Mori, con Documento Nacional de Identidad N° 42015567, a realizar la aplicación de encuesta en el Área de Derechos del Consumidor, para la propuesta de un Plan de Comunicación Comunitaria del Rol de INDECOPI para la disminuir la carga procesal en el Distrito Procesal de San Martín, 2016; los datos obtenidos serán exclusivamente utilizados para la elaboración de su tesis de maestría en Gestión Pública.

Tarapoto, 10 de Febrero del 2016

Atentamente;