



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer
Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL**

AUTOR

Br. José Samuel Mego Oros

ASESOR

Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Penal

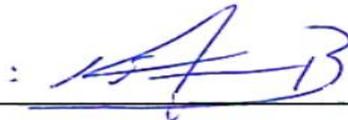
PERÚ 2017



Mg. Luis Edward Coronado Zegarra
Presidente



Mg. Wilson Torres Delgado
Secretario



Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego
Vocal

Dedicatoria

A Dios Todo Poderoso, por amparo y fortaleza, por hacer palpable su amor a través de cada uno de los seres que me rodean.

A mis padres, familia y esposa, por su amor incondicional, e invaluable

José Samuel

Agradecimiento

A la Universidad Privada César Vallejo-Mi Alma Mater, en donde me dictaron el curso de Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, a sus Docentes, profesionales a carta cabal que, con su ardua labor y enseñanza, engrandecen el prestigio de ésta gloriosa casa de estudios.

José Samuel

Declaratoria de Autenticidad

Yo, José Samuel Mego Oros, identificado con DNI N° 44956674 como estudiante del Programa de Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, llevado a cabo en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Celeridad de sus procesos y la Satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto - 2017”

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 auto plagiada; 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.

Tarapoto, septiembre del 2017.



Br. José Samuel Mego Oros

DNI N° 44956674

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Celeridad de sus procesos y la Satisfacción de los justiciables en el tercer juzgado y la celeridad de sus procesos en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto - 2017”, el mismo que tiene por finalidad establecer la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017; teniendo en cuenta los capítulos.

Capítulo I Plan de investigación: en este capítulo se detalla la realidad problemática, ello llevo a plantear la formulación del problema, objetivos, antecedentes los cuales son los trabajos ya realizados de acuerdo a las variables de estudio, la justificación y por último el marco teoría de acuerdo a las variables de estudio.

Capítulo II Metodología: lo cual se empleó el tipo de investigación, Diseño de investigación, Hipótesis, Identificación de las variables, Población y muestra, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, metodología de análisis de datos, consideraciones éticas.

Capítulo III Resultados: en este capítulo se analizan los datos de acuerdo a los objetivos planteado en la presente investigación. Capítulo IV Discusión: en este capítulo se realiza la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación contrastando con las teorías del marco teórico y los antecedentes de la investigación. Capítulo V Conclusiones: se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos de cada variable. Capítulo VI Recomendaciones: se realiza recomendaciones de acuerdo a los jueces, fiscales y estudiantes de acuerdo a las conclusiones. Capítulo VIII Anexo: se presenta los instrumentos empelados en la presente investigación.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del Problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Objetivos	31
1.7. Hipótesis	31
II. METODO.....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables – Operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSION.....	42

V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS	47
ANEXOS	50
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 03: Ficha de validación por el juicio de expertos	
Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos	
Anexo N° 05: Informe de originalidad	
ANEXO N° 06: REPOSITORIO BIBLIOTECA	

Índice de Tablas

Tabla 1: Tabla de contingencia satisfacción justiciables y celeridad procesos	37
Tabla 2: Pruebas de chi-cuadrado.	38
Tabla 3: Celeridad de los casos de los Justiciables.....	39
Tabla 4: Satisfacción de los justiciables	40

Índice de figuras

Figura 1: Celeridad en los casos de los justiciables.	39
Figura 2: Satisfacción del justiciable	40

RESUMEN

La investigación “Celeridad de sus Procesos y la Satisfacción de los Justiciables y la en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto – 2017”, tiene por objetivo principal de Establecer la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017, la cual parte de la problemática, ¿Cuál es la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017? teniendo como hipótesis, H_1 : La celeridad de los procesos está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017 . La metodología de investigación, tomando en cuenta es descriptivo correlacional, donde la muestra tomada fue 54 justiciables del tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, la cual fue en relación a la primera y segunda variable, donde la información se recopiló por medio de la técnica fue encuesta e instrumento el cuestionario y Hoja de análisis Documental , llegando a concluir que existe una relación entre ambas variables de estudio, la cual se establecido mediante la prueba de chi cuadrado, fue que el valor Sig. Asintótica (Bilateral), obtenido que la probabilidad “0,024” es menor al nivel de significancia 0.05, demostrando de esta manera que existe una relación entre ambas variables y además de ello de realizo la contratación de hipótesis la cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual menciona que: La celeridad de los procesos está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Palabra clave: Celeridad de sus Procesos, satisfacción de los justiciables

ABSTRACT

The main objective of the research "Celerity of its Processes and the Satisfaction of Justiciables and in the Third Criminal Court of Tarapoto - 2017" is to establish the relation between the speed of its processes and the satisfaction of the individuals in the Third Tarapoto Unipersonal Criminal Court in the first half of 2017, which part of the problem, What is the relationship between the speed of its processes and the satisfaction of individuals in the Third Criminal Court of Tarapoto in the first half of 2017 ? Taking as hypothesis, H_1 : The speed of processes is related to the satisfaction of individuals in the Third Criminal Court of Tarapoto in the first half of 2017. The research methodology, taking into account is descriptive correlational, where the sample taken was 54 justiciables of the Third Criminal Court of Tarapoto, which was in relation to the first and second variable, where the information was collected by means of the technique was Survey and instrument the questionnaire and Documentary Analysis Sheet, concluding that there is a relationship between both study variables, which was established by the chi-square test, was that the Asymptotic (Bilateral) Sig, obtained that the probability "0.024" is lower than the 0.05 significance level, thus demonstrating that there is a relationship between both variables and in addition to the hypothesis contracting, which allowed rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis, which mentions that: The speed of the processes is related to the satisfaction of the justiciables in the Third Criminal Court Uniperson To the one of Tarapoto in the first half of 2017.

Keyword: Of Processes, Satisfaction of Justiciables Speed

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad es muy importante brindar un buen servicio de calidad, ya que este será apreciado y percibido por los clientes y/o usuarios, los que evaluarán si el servicio percibido cumple con las expectativas previas que tenía, de ser la situación positiva se habrá cumplido con la satisfacción del cliente, por el contrario estaremos frente a una situación de insatisfacción del cliente y/o usuario, que debe ser revertida por la institución a la brevedad, ya que el factor tiempo es un adversario en estas circunstancias ya que incrementará la insatisfacción.

En el contexto internacional (Bayona ,2015). El banco malo pleitea en Zaragoza cuenta con más de 50 procesos judiciales relacionados con activos tóxicos, procedentes de entidades bancarias intervenidas. El Gobierno eludió hace unas semanas contestar a una pregunta parlamentaria del diputado zaragozano de La Izquierda Plural Álvaro Sanz sobre los procedimientos que había heredado en Aragón la Sareb (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria) de bancos rescatados, al asumir sus activos tóxicos, y que había zanjado tras llegar a acuerdos con los deudores. En ello se puede observar la celeridad del proceso al cual se está enfrentado el gobierno, ya que este se enfrenta a varios problemas judiciales.

En el contexto nacional en el Perú, según Diario (Gestión,2015) la empresa Telefónica posee una deuda tributaria que deberá ser resuelta por el Poder Judicial, donde la Compañía aclara que no ha perdido el litigio pues todavía no se llega a la última instancia. Están en juego más de S/.1, 500 millones por concepto de Impuesto a la Renta. Mediante nota de prensa indicó que en el mes de marzo de 2015 fue notificada con una resolución del Tribunal Fiscal relacionada a la controversia tributaria que está en curso desde hace más de tres años en el Poder Judicial. La resolución precisa que está litigio el pago de S/.1, 581 millones en Impuesto a la Renta. Para ello se debe tomar en claro la

celeridad del proceso, ya que es un tema que tanto el gobierno como la empresa no quisieran alargar otros años más.

En la región San Martín, según (Pezo,2015) quien describe el caso judicial de Walter Grundel Jiménez, quien fue sentenciado a la pena de 6 meses de inhabilitación en la función pública, el pago de 2000 nuevos soles de multa, además de 80 días multa por el delito contra la administración pública en su modalidad de nombramiento ilegal de funcionario. Una nueva resolución lo dejó exento de toda responsabilidad en dicho caso. Es por ello que podemos observar problemas en los procesos judiciales tales como, diferencia de poder que puede existir entre las partes, y que por lo tanto puede inducir a la firma de acuerdos injustos para las partes más débiles o desfavorecidas, algo que en principio no ocurriría en un tribunal de justicia. Existe además un desacuerdo sobre la conveniencia de que se imponga de manera obligatoria el recurso a la mediación como paso previo al procedimiento judicial. Es por eso que se puede decir que los procesos de celeridad judicial deben poseer un carácter voluntario, para ser decisivos en una mediación exitosa. Todo esto es contrastado cuando los actores directos no realizan estos procesos adecuadamente, haciéndolo más tedioso y con mayor tiempo que el requerido.

Para poder evaluar la satisfacción de los justiciables se debe tener en cuenta indicadores como: elementos tangibles, fiabilidad de la gestión del Proceso Judicial, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Así mismo en la celeridad de los procesos judiciales se debe tener en cuenta todo el tiempo de duración del proceso, ya que muchas veces existe excesivo tiempo de retraso, teniendo un impacto directo en la insatisfacción de los justiciables, pérdida de expedientes, demora en la emisión de resoluciones y muchas veces el surgimiento de estancamiento del proceso, que en su defecto pueden generar situaciones de estigmatización, con influencia de imparcialidad, que origina atropellos en los derechos que los ciudadanos así como a los principios constitucionales por ello, es que se pretendió realizar esta

investigación con el objetivo de encontrar si existe relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto – 2017.

1.2. Trabajos previos

Internacionales:

Jiménez (2015) en su tesis “El delito de usura y el principio de celebridad en la fiscalía de la ciudad de Ambato durante el año 2013”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Esta tesis tuvo como objetivo analizar como incide el principio de celeridad procesal en las causas sobre el delito de usura en la Fiscalía de la ciudad de Ambato durante el Año 2013, realizando un estudio a una muestra de 382 personas entre fiscales penales, jueces penales y la ciudadanía de Ambato (20 a 50 años), siendo una investigación descriptiva, exploratoria y explicativa, para poder llegar a concluir existe un quebrantamiento al principio de imparcialidad por parte de los juzgadores tanto en la emisión y tramite de resoluciones en el proceso, teniendo impacto directo la vulneración de los derechos de los ciudadanos, así como el respeto a los principios constitucionales, por ende afectación directa en la garantía constitucional del proceso, de la tutela judicial efectiva y la seguridad jurídica, que son los principios examinados para el logro de justicia.

Asociación mexicana de impartidores de justicia (2010), en su investigación “Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de justicia ofrecido por los órganos de impartición de justicia en México”. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Tuvo como objetivo primordial identificar los indicadores concretos y confiables sobre la cultura jurídica en México mediante las opiniones de los usuarios comunes de los órganos de justicia. La muestra está constituida por 100 tribunales de distinta materia. La investigación corresponde a una descriptiva - explicativa. El estudio llego a la conclusión de que para lograr una evaluación integral de una buena justicia se deben tener en cuenta aspectos como imparcialidad, independencia, competencia,

eficacia, responsabilidad y accesibilidad, todos los tribunales se encuentra en la ciudad de México desarrollando estas actividades sin embargo, se debe tener en cuenta a los usuarios y esto viene hacer una deficiencia para estos tribunales, ya que no considera a los usuarios ni a los impartidores que la muestra de justicia sea imparcial, es por ello que estos consideran que la justicia es para ricos y no para pobres.

Alonzo (2015) en su tesis “Las audiencias fallidas y el principio de celeridad y economía procesal”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera inciden las audiencias fallidas en el principio de celeridad y economía procesal, a través de un estudio a una muestra de 176.568 personas, siendo un tipo de investigación observatorio y descriptiva, para poder llegar a concluir que el principio de celeridad y economía procesal es indispensable, ya que en la actualidad se quebrantan los derechos de la familia asimismo los principios constitucionales, lo que se manifiesta en algunas casos a través de las audiencias fallidas, contrariando a que se debe priorizar el interés de menor de edad en toda instancia judicial, motivo por el cual se ha considerado esta investigación para que contribuya con la realización del presente objeto de estudio.

Maquiza (2014) en su tesis “El juicio de divorcio contencioso y la fijación de las pensiones alimenticias a favor de los niños, niñas y adolescentes en el juzgado sexto de lo civil del Cantón Ambato”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo estudiar las causas de que en el juicio de divorcio contencioso no se fije una pensión alimenticia provisional a favor a favor de los niños, niñas y adolescentes, a través de un estudio realizado a 60 personas incluidos jueces civiles, jueces de las salas especiales de lo Mercantil y Civil, jueces de la Niñez y adolescencias y partes procesales del juicio de divorcio y abogados, siendo una investigación a nivel de asociación entre variables, que permitirá llegar a concluir que en el inicio de un juicio de divorcio contencioso no se logra fijar una pensión

provisional alimenticia para los niños y adolescentes, sino por el contrario está será definida al culminar el proceso de divorcio, que tratándose de un juicio largo puede tener una duración de dos años a más teniendo en consideración las causales y partes litigantes.

Nacionales:

Alejo (2017) en su tesis “Relación entre celeridad procesal, motivación y honestidad en las resoluciones de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia de Moquegua 2013”. (Provincia de Mariscal Nieto)”. (Tesis de Pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo determinar que la determinación de la pena se relaciona de manera inversa con la motivación en las decisiones jurisdiccionales del Distrito Judicial de Moquegua en el año 2013, mediante un estudio realizado a 124 abogados quienes fueron partícipes de los magistrados, siendo una investigación descriptiva correlacional. Esta investigación permite llegar a concluir que existe una relación entre la celeridad procesal, motivación y honestidad en las resoluciones de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, ya que manifiesta que la celeridad procesal es un pedido de todos los justiciables evocando que se les efectúe justicia a la brevedad posible, ya que el tiempo es considerado un factor influyente en la satisfacción o insatisfacción, asimismo considera que la honestidad y transparencia es indispensable para aclarar los pasos del proceso a los justiciables, excluyendo la motivación que estará relacionada con la determinación de la pena, siendo la respuesta del Órgano Jurisdiccional; siendo considerada esta investigación para el presente estudio.

Ricse (2014), en su tesis “El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo – oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VCM en relaciones de pareja durante el año 2015”. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Tuvo como objetivo principal analizar el grado de satisfacción de la calidad de servicio de las mujeres asalariadas víctimas de VcM. La muestra está conformada por

la cantidad de mujeres asalariadas víctimas de VcM de los juzgados de Lima. La investigación es de tipo descriptiva – explicativa. El autor llegó a concluir que hoy en día la violencia contra la mujer es un tema muy preocupante, existen mucha discriminación en los distintos rubros, en el caso de los tribunales de Lima, pues se ha observado este problema, por ello es necesario que se implementen medidas que ayuden a reducir estas deficiencias y poder generar un país más justo con iguales oportunidades.

Morales (2016) en su tesis “La implementación de las notificaciones electrónicas en el distrito judicial la libertad y su contribución a la economía y celeridad procesal”. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo Perú. Esta investigación tuvo como objetivo describir cómo la implementación de las notificaciones electrónicas contribuirá a la economía y celeridad procesal en el Distrito Judicial La Libertad, trabajadores auxiliares jurisdiccionales de las áreas de admisión de la demanda, trámite y ejecución de la sentencia en los Juzgados y Salas Laborales, siendo una investigación descriptiva no experimental, para finalmente llegar a concluir que con las notificaciones electrónicas, permitirá reducir radicalmente el tiempo de retraso ya que la información será recibida en tiempo real, contribuirá significativamente en la economía y la celeridad de los procesos, por tal motivo se ha considerado esta investigación para que pueda orientar el desarrollo de la presente.

Cornejo (2016) en su tesis “El principio de economía procesal, celeridad procesal y la exoneración de alimentos”. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. La investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la aplicación del principio de economía procesal y celeridad procesal permitiría una reducción considerable en la tramitación del proceso de exoneración de pensión alimentos. Involucrando documentos referentes al artículo 485° del código penal. Mediante una investigación documental bibliográfico, siendo un diseño descriptivo – explicativa, mediante los instrumentos de

análisis documental, finalmente para llegar a concluir que: para los procesos de alimentos se necesita recursos económicos, para la celeridad de los procesos por esos motivos se generan cargas procesales.

Locales:

Pezo (2015) en su tesis “Evaluación del desempeño laboral y su relación con la celeridad de los procesos judiciales en el estudio jurídico Morey Riva abogados y asociados EIRL. 2015”. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la celeridad de los procesos judiciales en el estudio Morey Riva Abogados y Asociados EIRL 2015, a través de un estudio a 15 colaboradores, siendo una investigación descriptiva correlacional, para llegar a concluir que existe relación en el desempeño laboral de los colaboradores y la celeridad de los procesos judiciales en el estudio jurídico Morey Riva Abogados y Asociados EIRL 2017, motivo por el cual se ha considerado esta investigación para que sirva de guía, ya que presente características de un escenario similar al considerado en el presente objeto de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Celeridad de los Procesos:

La teoría de Torres (2014) menciona que los procesos judiciales son conflictos de personas naturales asimismo son los conflictos de personas jurídicas, tanto privadas como públicas, y estos son elevados a la “n” potencia, porque las relaciones empresariales y comerciales traen consigo varias dificultades a ser resuelta por los/las jueces/juezas.

Según VV.AA (2014), menciona que la celeridad es la consecución de los objetivos pretendidos en el menor tiempo posible; Mientras (Folguera; Segoviano; Agustí; Alarcón et all , 2011), menciona que la celeridad proyecta su eficacia sobre la posibilidad de subsanación de defectos en la demanda, que ocasiona como efecto una reducción de los costes de asistencia profesional necesarios, aunque probablemente

exigen de éstos mayor esfuerzo de preparación y una mayor intensidad de decisión que otros sistemas posibles que no requieren respuesta inmediata a cualquier eventualidad como el proceso social. En la teoría (Santiago, 2011), indica que la celeridad no es más que una manifestación de la eficacia que debe presidir la actuación de las Administraciones Públicas y referida esta celeridad y preferido a criterio de celeridad del ámbito del proceso administrativo se refleja en la exigencia de adoptar todas aquellas medidas para evitar dilaciones indebidas, paralizaciones, interrupciones improcedentes, etc., procurando la simplificación o tramitación simultánea de los actos para una finalización del procedimiento en el menor plazo.

Evaluación de la celeridad de procesos judiciales.

Según Pezo (2015) quien cita a (María, 2007) indica que para incrementar la eficacia de los sistemas judiciales, debe favorecerse como ya ocurre en diferentes países, la introducción en dichos sistemas de ciertos mecanismos de administración, gestión y planificación. También debe propiciarse con el mismo fin la utilización de un adecuado sistema de información (estadísticas judiciales) y el recurso a la informática. Previamente debe dilucidarse la cuestión capital de los indicadores que pueden servir para determinar la eficacia del sector judicial. Aquí se analizarán únicamente los que contribuyen a medir uno de los principales objetivos de dicho sistema: la eficiencia. Los parámetros generales para proceder a esta tarea evaluativa, no difieren sensiblemente de los que se aplican a las instituciones administrativas o privadas, o sea, las nociones de distribución racional del trabajo, rapidez, rentabilidad, eficacia y eficiencia. Con respecto a estas dos últimas nociones se entiende por eficacia el grado de realización de los objetivos de un organismo o de una institución, mientras que eficiencia significa la utilización óptima de los recursos disponibles para la obtención de los determinados resultados, sin embargo tomando en consideración el escaso conocimiento que, en casi todos los países se tiene sobre los recursos humanos financieros, técnicos y materiales de los sistemas judiciales, el temas de su “rendimiento” debe abordarse aquí

principalmente en el plano de la eficacia. Cuantificar el valor de los servicios ofrecidos por la administración de justicia es una labor compleja. La aplicación mecánica del análisis convencional tipo costo/beneficio, no solo conlleva dificultades metodológicas, sino que la valoración de los beneficios (resultados) en este campo es prácticamente imposible. En efecto, ¿Cómo fijar un precio por la libertad de una persona?, ¿cómo estimar el costo de un juicio promedio según el caso tratado?, y aun efectuando cálculos numéricos, ¿Cómo determinar la valorización de la ganancia social que implica el bien “justicia”? Por ello, intentar medir la eficacia de los servicios suministrados por la administración de justicia, presenta serias dificultades como la expresión de la calidad de un servicio, la eficacia tiene un precio difícil de cuantificar. A lo más que puede prestarse es a un análisis aproximado menos convencional de costo/ eficiencia, donde, si bien los costos pueden ser expresados monetariamente, la eficacia es evaluada en términos de resultados materiales, por ejemplo, número de casos tratados/duración aproximadas de juicios.

Satisfacción de los Justiciables:

La Real Academia Española, (RAE, 2017) define a la satisfacción como razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria o cumplimiento del deseo o gusto. Asimismo la (RAE, 2017) define a Justiciable como aquella persona que puede o le es obligatorio someterse a los tribunales de justicia; por ende podemos deducir que la satisfacción de un justiciable es la diferencia entre el cumplimiento o superación de las expectativas previas frente a las percepciones obtenidas que pueden estar conformes o inconformes, referente a un determinado proceso judicial, de ser inconforme manifestará su insatisfacción con la de lentitud del proceso, inactividad en el trámite o hasta ser percibidas como situaciones estigmatizadas lo que incrementa el grado de insatisfacción en el justiciable sometido a detallado proceso judicial.

En la línea de tiempo, con la presencia de diversos autores se ha ido definiendo la satisfacción, según (Howard y Sheth, 1969), lo define como el estado cognitivo resultado de la adecuada o inadecuada recompensa adquirida después de una compra o adquisición de un servicio; a su vez (Hunt, 1997), define la satisfacción del cliente como la evaluación de la experiencia con la finalidad de analizar si se ha alcanzado o superado las expectativas previas al consumo del bien o servicio; también (Oliver, 1980 – 1981) lo define como un estado psicológico resultado por la disconformidad entre las expectativas con los sentimientos previos a la experiencia de consumo; luego (Swan, Frederick y Carroll, 1981) juicio de evaluación y cognitivo que permite analizar si el producto o servicio es bueno o malo y a su vez sustituible o insustituible; continuo (Etzel y Silverman, 1981), quien manifestó que si el cliente realiza una queja y es resuelta a su favor, el cliente logrará obtener satisfacción; por ende existe la posibilidad de una recompra o fidelización del cliente; pero si el cliente manifiesta su queja y aprecia que no es resuelta, el cliente experimentará una insatisfacción.; surgiendo dos tipos de satisfacción e insatisfacción: primaria, consecuencia de la misma experiencia y consumo, secundaria, resultado de la gestión de la queja por parte de la organización, después (Churchill y Surprenant, 1982), lo define como resultado de la comparación del consumidor, recompensas y costos de compra con relación a las consecuencias recibidas frente a las esperadas; asimismo (Hill, 1996), define la satisfacción del cliente como percepciones del cliente que una empresa ha logrado o superado, también (Johnson y Fornell, 1991) refiere que no es una percepción estática en el tiempo, sino que es la experiencia del cliente frente al consumo de un bien o servicio en un tiempo determinado, y actualmente teniendo en consideración las definiciones de los diversos autores podemos deducir que la satisfacción del cliente es la conformidad en el alcance o superación de las expectativas previas, que están relacionadas con las percepciones adquiridas resultantes del consumo de bienes y servicios.

Medición de la Satisfacción

Según Farfán (2015) quien cita a (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2006), refiere que la medición de la satisfacción se realizará mediante un proceso de recolectar información de manera sistemática las percepciones de los clientes sobre los bienes, servicios adquiridos o transacciones ejecutadas frente a los atributos o dimensiones de calidad identificados de mencionados productos, si se ha logrado satisfacer las expectativas previas, se han superado o simplemente se obtiene un resultado por debajo de lo esperado, entonces se estaría frente a una situación de insatisfacción del cliente, situación de inconformidad que es necesario que sea revertida a la brevedad posible; en ello radica la importancia de la medición de satisfacción de cliente, ya que es un indicador que nos permitirá conocer cómo se está realizando la gestión de la empresa reflejada en la percepción de los clientes, si se está cumpliendo con lo establecido, ya que no hay que olvidar que el cliente para la empresa representa el recurso que le brinda rentabilidad, e ingresos y por ende crecimiento de la organización.

Según Zamora (2015) quien cita a (Parasuraman, Zeithaml y Berry ,1985), manifiestan que la calidad del servicio, está regida como el juicio global del cliente de las expectativas o superioridad del servicio, frente a las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido; para ello brinda un Modelo de Deficiencias o de los Gaps:

GAP 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la dirección de la empresa tiene sobre esas expectativas, relacionado en forma positiva con los niveles directivos de una organización y en forma negativa con la comunicación asertiva de manera ascendente y la investigación de mercado en la organización.

GAP2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad de servicio, donde relaciona de forma negativa con el grado de compromiso de la dirección con la calidad, fijación de objetivos, indicadores de

calidad, grado de estandarización de tareas, procedimientos en la organización y opinión de los directivos referente a las expectativas de los clientes.

GALP 3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad del diseño de servicio y el servicio realmente ofrecido que es la realización, analiza los aspectos relativos en dimensión funcional de calidad y en forma negativa la existencia o sentimiento de trabajo en equipo desarrollado dentro de la empresa, personal en los puestos de trabajo desempeñados, sistema de control y supervisión adecuados y en forma positiva con la presencia de ambigüedad y conflicto de roles dentro de la organización.

GAP 4: Discrepancia entre el servicio realmente ofrecido por la empresa y lo que comunica a los clientes acerca de él. Este último Gap, involucra la calidad de las relaciones horizontales de una organización y la tendencia de realizar promesas con exageración.

El modelo SERVPERF (SERVice PERFoMance):

Según Ibarra y Casas (2014), quienes manifiestan que el Modelo Servperf, brinda una valoración al desempeño (Service Perfomance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio, según su metodología es similar al Modelo Servqual, solo se diferencia porque elimina las expectativas del cliente; es decir, se fundamenta exclusivamente en las percepciones omitiendo por completo las expectativas del cliente. Según (Kotler, 2012), el Modelo de Servperf, hace uso exclusivo de las percepciones, como una aproximación a la satisfacción del cliente, ya que lo define como: “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. El Modelo Servperf, considera la sumatoria de las percepciones que tiene el cliente por el bien consumido, servicio adquirido o transacción realizada:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

Con ello, tenemos que será mejor la calidad de servicio, cuando las percepciones de los clientes sean mayores, en cuanto a sus puntuaciones.

Asimismo el Modelo Servperf, presenta ciertas ventajas, dentro de ellas, se tendrá menos tiempo para la aplicación del cuestionario, ya que sólo se pregunta una sola vez por ítem o característica de servicio, las medidas de valoración muestra mejor la satisfacción, el trabajo de interpretación y análisis es más fácil; ya que solo se fundamenta solo en las percepciones, omitiendo las expectativas, ello implica reducir el 50% de preguntas; por lo que a través del Modelo Servperf, el encuestado ocupará menos tiempo en desarrollar el cuestionario, ya que solo debe responder una sola pregunta por ítem, trabajos de interpretación y análisis más sencillos, no quiere decir que se perderá información, ya que las preguntas están interrelacionadas; por otras parte los resultados de las expectativas previas, siendo obtenidas mediante aplicación de técnicas cualitativas. El Modelo Servperf, está enfocado en cinco dimensiones de la calidad de servicio: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, incluye 22 declaraciones que buscan recolectar, medir en escala de siete niveles de Likert, la percepción del cliente en relación al servicio brindado.

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Expectativa	Percepción
Elementos tangibles		Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los colaboradores Elementos tangibles atractivos	del 1 a 7	

	5	Interés en la resolución de problemas		
	6	Realizar el servicio a la primera		
Fiabilidad	7	Concluir en el plazo prometido	Del 1 a 7	
		Cumplimiento de las promesas		
		No cometer errores		
		Colaboradores comunicativos		
Capacidad de respuesta		Colaboradores rápidos	Del 1 a 7	
		Colaboradores dispuestos a ayudar		
		Colaboradores que responden		
		Colaboradores que transmiten confianza		
Seguridad		Cientes seguros con su proveedor	Del 1 a 7	Del 1 a 7
		Colaboradores amables		
		Colaboradores bien formados		
		Atención individualizada al cliente		
		Horario conveniente		
Empatía		Atención personalizada de los colaboradores	Del 1 a 7	
		Preocupación por los intereses de los clientes		

Sin embargo este modelo es bastante general por lo que debe ser adaptado a la realidad de cada empresa, es decir adaptar el cuestionario que se aplicará con la finalidad de que este permita obtener información detallada referente a la satisfacción de los clientes por el servicio de calidad brindado, el análisis no termina ahí, ya que para conocer la satisfacción del cliente, se debe restar los resultados obtenidos menos los resultados de las expectativas, lo que dará como resultado la calidad percibida:

Calidad percibida = Resultados percibidos – Resultados de las expectativas

En ese sentido los resultados para cada uno de los ítems pueden oscilar entre -6 y 6, lo que significa que pueden darse las siguientes situaciones:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones sobre la prestación del servicio, con lo que se obtienen niveles de calidad bajos. El límite se encuentra cuando las expectativas son máximas ($E_{ij} = 7$) y las percepciones mínimas ($P_{ij} = 1$), obteniéndose un resultado de calidad percibida mínimo ($Q_{ij} = -6$).
- Que las expectativas sean menores que las percepciones, con lo que se obtienen niveles de calidad altos. El límite se encuentra cuando las expectativas son mínimas ($E_{ij} = 1$) y las percepciones máximas ($P_{ij} = 7$), obteniéndose un resultado de calidad percibida máximo ($Q_{ij} = 6$).
- Que las expectativas iguallen a las percepciones ($E_{ij} = P_{ij}$). En tal caso, con independencia de las puntuaciones que obtengan las expectativas y las percepciones la calidad percibida obtiene siempre un valor de cero ($Q_{ij} = 0$).

Por tal motivo y después de haber analizado la teoría de Ibarra, y Casas, (2014) quienes manifiestan que el Modelo Servperf se toma la decisión de que la misma sea la guía en la presente investigación, ya que refleja de manera directa y detallada los intereses del problema, por consiguiente el manejo de quejas se dimensionara por el proceso que esta misma sigue, encuadrando así cinco (5) dimensiones; como primera dimensión se menciona a los elementos tangibles, seguido por la fiabilidad de la Gestión del Proceso Judicial, además la capacidad de respuesta, seguridad y finalmente la empatía, a continuación se detallan cada una de estas dimensiones:

Los Elementos tangibles: en esta dimensión se puede mencionar que toda empresa dentro del principio de celeridad de procesos deberá contar con plataformas tanto físicas como virtuales para lograr la aceleración de los procesos, actualmente es una exigencia que las instituciones tanto públicas como privadas usen las (TIC'S) como medida competitiva de gestión, y los procesos judiciales no son la excepción, por otro lado, la infraestructura de la institución es importante ya que debe transmitirle al judicial seguridad referente a su documentación, que será correctamente archivada y ordenada para el proseguir de su trámite, asimismo es fundamental que la imagen de la institución transmita seguridad, confiabilidad y transparencia en la gestión y/o respuesta de su proceso, seguidamente la fiabilidad de la Gestión del proceso: en esta dimensión se resalta la importancia de brindar una gestión efectividad del servicio de justicia, por lo que es fundamental que el colaborador practique la ética personal y profesional, considerando una adecuada prevención de riesgo, asimismo la capacidad de respuesta: en esta dimensión es indispensable la comunicación asertiva, contar con la disposición de los colaboradores ante posibles situaciones presentadas; por consiguiente, la seguridad: en esta dimensión es considerable realizar la valoración de las competencias y conocimientos con las que cuentan los colaboradores que faciliten la celeridad de los procesos, siendo significativa la empatía que éstos muestren a los judiciales con la

intención de ayudar a la celeridad del proceso judicial, erradicando tiempos de demora, a través de la planificación de un cronograma, de la misma manera que la imparcialidad en los procesos judiciales, que permitan garantizar el adecuado y oportuno trámite documentario, que proporcione a la brevedad posible una solución o respuesta que es ansiada por el judicialable.

1.4. Formulación del Problema

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál fue la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?
- ¿Cuál es el grado de Satisfacción de los justiciables en el tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación se justificó en base a la teoría de las variables establecidas por los siguientes autores: Para la variable de celeridad de procesos se tuvo en cuenta la teoría de (Pezo, 2015) quien cita a (María, 2007) quien establece que la medición de la celeridad de procesos se realiza a través del tiempo utilizado en todo el proceso judicial. Para la variable satisfacción de los justiciables de laboral se tomó la teoría de (Ibarra y Casas, 2014), proporciona el Modelo Servperf, donde se evaluó a través de los siguientes indicadores: elementos tangibles, la fiabilidad de la Gestión del Proceso Judicial, la capacidad de respuesta, seguridad y finalmente la empatía.

Justificación práctica

La investigación contribuyo a la celeridad de procesos que tiene la empresa, ya se busca identificar qué factores son los que influyen en la satisfacción de los judiciales y la celeridad de procesos judiciales.

Justificación social

La investigación se justifica socialmente debido a que se busca que sea un medio de solución que pueda ser aplicado no solo en las instituciones judiciales y/o juzgados judiciales, sino también a todas aquellas empresas que se encuentren con un similar problema.

1.6. Objetivos

Objetivo General:

Establecer la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Objetivos Específicos:

- Determinar la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017
- Conocer el grado de Satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

1.7. Hipótesis

Hipótesis General:

H_I: La celeridad de los procesos está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

H₀: La celeridad de los procesos no está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017

Hipótesis Específicos:

H1: Es inadecuado la celeridad de los casos de los judiciales en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

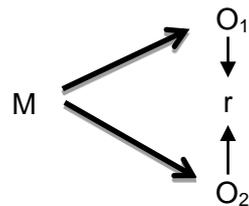
H2: Es baja la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptivo Correlacional, debido a que se tuvo como objetivo principal la recolección de la información a partir de la observación directa de las características que presentan las variables (desempeño laboral y celeridad de procesos judiciales), con la finalidad de realizar una descripción detallada de las mismas, y encontrar una relación entre ellas.

Dónde:



M: Justiciables de Procesos en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto 2017.

O₁: Celeridad de los Procesos

O₂: Satisfacción de los Justiciables

R: Relación.

2.2. Variables – Operacionalización

Variable I: Celeridad en los Procesos.

Variable II: Satisfacción de los Justiciables.

Operacionalización de variables II

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Celeridad de procesos judiciales	Es un reflejo de la colaboración que deben prestarse las partes en el impulso del litigio, así por ejemplo la parte no debe esperar la notificación del acto procesal del cual tiene conocimiento y a sabiendas que de esa notificación, depende que el proceso avance, no obstante la parte revisa el expediente, firma el libro de entrega, pero no se da por notificado, opera la notificación táctica, el valor del tiempo en el proceso se concreta en que se haga justicia oportuna y efectiva.	Se medirá mediante la tasa de eficiencia que muestra cada personal del estudio de abogados Morey Riva Abogados y Asociados Asociados E.I.R.L.	Tiempo utilizado en todo el Proceso Judicial.	Razón

Variable II	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción de los justiciables.	Según Phillip Kotler, define a la Satisfacción, como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	La satisfacción del cliente un proceso de recolectar información de manera sistemática las percepciones de los clientes sobre los bienes, servicios adquiridos o transacciones ejecutadas frente a los atributos o dimensiones de calidad identificados de mencionados productos, si se ha logrado satisfacer las expectativas previas, se han superado o simplemente se ha obtenido un resultado por debajo de lo esperado	Elementos Tangibles	Tecnología	Escala Nominal
				Infraestructura	
				Imagen Institucional	
			Fiabilidad de la Gestión del Proceso Judicial.	Efectividad del Proceso Judicial.	
				Ética personal y profesional	
				Prevención de errores	
			Capacidad de Respuesta	Comunicación asertiva	
				Disponibilidad de los trabajadores judiciales.	
			Seguridad	Competencias de los trabajadores judiciales.	
				Conocimientos de los trabajadores judiciales.	
	Planificación de Cronograma de Procesos Judiciales.				
	Imparcialidad en los Procesos Judiciales.				

2.3. Población y muestra

Población: La población está constituida por 326 justiciables del Tercer Penal Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.

Muestra: estará conformada de 54 justiciables del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.

Para hallar la muestra se utilizó la siguiente formula

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

90%

$$Z = 1.64$$

$$E = 0.1$$

$$p = 0.6$$

$$q = 0.4$$

$$N = 326$$

$$n = \frac{2.6896 * 0.24 * 326}{0.01 * 325 + 0.6455}$$

$$n = \frac{210.434304}{3.90} = 54$$

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo de la investigación corresponde a una probabilística, ya que se cuenta con la cantidad exacta de justiciables del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto a ser estudiado, obtenida mediante una formula estadística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de los datos, para la variables satisfacción de los justiciables se empleó la técnica de escueta mediante el instrumento que es el cuestionario que contiene 12 ítems con 5 alternativas de respuesta

para obtener la valoración de la información brindada por los justiciables se hará uso de la Escala Likert, tal cual se detalla a continuación: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre; las preguntas son cerradas y con ponderación de 1 al 5. Para la variable celeridad de los procesos se empleó la técnica análisis documental mediante el instrumento guía de análisis documental sobre los expedientes judiciales de acuerdo al tiempo total de duración del proceso en días.

Validación y confiabilidad del instrumento

Es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

Validez por Juicio de Expertos: Grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. El Presente instrumento se va a validar por juicio de expertos, profesionales conocedores del Tema. (***Validez de contenido***).

2.5. Métodos de análisis de datos

La información estadística que se obtendrá de la aplicación de la encuesta a la muestra, a través del cuestionario, así como también los datos recopilados de la hoja de análisis documental, se empleara la prueba estadística chi cuadrado, lo cual se procesará por medio del programa estadístico SPSS 20, para su respectivo orden, tabulación y representación en tablas y gráficos con sus descripciones e interpretaciones.

III. RESULTADOS

3.1. Establecer la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Para el desarrollo de nuestro primer objetivo, el mismo que corresponde a objetivo general de la investigación, se planteó en primer lugar el problema ¿Cuál es la relación entre la celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?, el cual será resuelto según los resultados obtenidos y tal como se muestra en la siguiente:

Tabla 1: Tabla de contingencia satisfacción justiciables y celeridad procesos

		CELERIDAD PROCESOS			Total
		ADECUADA	INADECUADA	REGULAR	
	SATISFACCIÓN ALTA	Recuento 2	1	1	4
		% dentro de CELERIDAD_ PROCESOS 40,0%	2,9%	6,7%	7,4%
SATISFACCIÓN JUDICIALE	SATISFACCIÓN BAJA	Recuento 3	20	11	34
		% dentro de CELERIDAD_ PROCESOS 60,0%	58,8%	73,3%	63,0%
	SATISFACCIÓN MEDIA	Recuento 0	13	3	16
		% dentro de CELERIDAD_ PROCESOS 0,0%	38,2%	20,0%	29,6%
Total		Recuento 5	34	15	54
		% dentro de CELERIDAD_ PROCESOS 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Se tiene el cuadro de contingencia el cual permite conocer el porcentaje de relación de la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de tarapoto – 2017.

Interpretación:

La Tabla 1 muestra que las celeridades de los procesos son inadecuadas esto debido a que 20 de los usuarios así lo mencionan, lo que sin duda representa una satisfacción baja de los judiciales lo que representan un 58.8%, por lo cual se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado, la misma que muestra mejor interpretación en la siguiente tabla:

Tabla 2: Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,254 ^a	4	,024
Razón de verosimilitudes	9,304	4	,054
N de casos válidos	54		

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 2 se realizó la prueba estadística de Chi cuadrado porque la investigación cuenta con datos nominales en ambas variables, siendo así que muestra que el valor de la probabilidad es 0,024 lo cual es menor que el nivel de significancia (0.05), lo que permite aceptar la hipótesis alternativa la misma que nos dice que la celeridad de los procesos está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

3.2. Determinar la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017

Nuestro primer objetivo, parte del problema planteado ¿Cuál fue la celeridad de los casos de los justiciables en el tercer juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?, el mismo que será resuelto de la siguiente manera:

Tabla 3: Celeridad de los casos de los Justiciables.

NIVELES	f	%
ADECUADO	5	9%
REGULAR	15	28%
INADECUADO	34	63%
TOTAL	54	100%

Nota: Las frecuencias calificativas de la presente variable son “Adecuado es desde 1 hasta 15”, “Regular es desde 16 hasta 30” y “Inadecuado es desde 31 hasta 45”

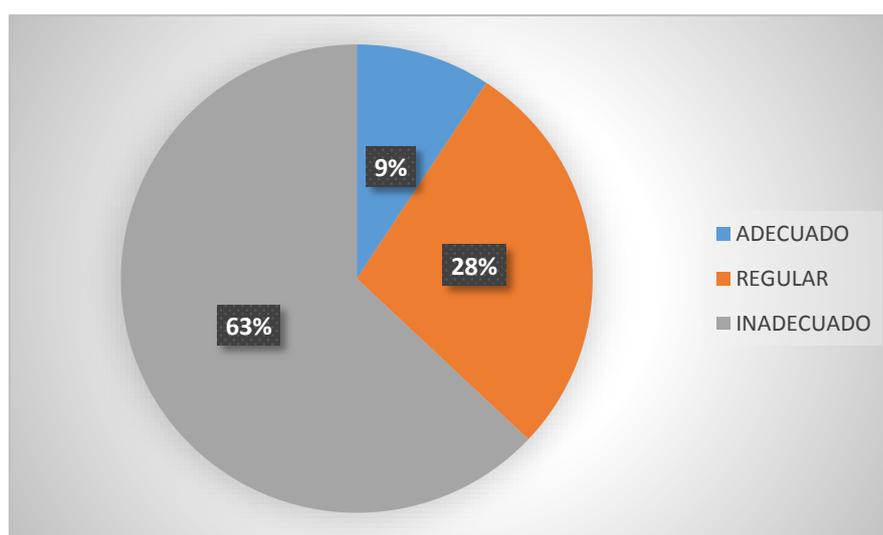


Figura 1: Celeridad en los casos de los justiciables.

Interpretación:

En Tabla 3 y Figura 1 se observa que la celeridad en los casos de los 54 justiciables encuestados del tercer juzgado penal unipersonal de Tarapoto, 2017, se encuentra en la escala de inadecuado, ya que un 63% califica inadecuada la celeridad en los casos, las principales causas de este resultado son que los trabajadores del juzgado en el tiempo de respuesta a los tramites lo cual se prolonga los tiempos de respuesta hacia los justiciables , por otra parte el 28% califica de manera regular la celeridad de los casos, ya que consideran que los profesionales no tienen la capacidad de realizar en los tiempos establecidos en atender sus

demandas y el 9% califica de manera adecuada a la celeridad de los casos debido a las respuestas inmediatas con respecto a los tramites.

3.3. Conocer el grado de Satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Nuestro segundo objetivo, responde a la siguiente pregunta ¿Cuál es el grado de satisfacción de los justiciables en el tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?, el mismo que será resuelto en base a una encuesta realizada a 54 justiciables del tercer juzgado penal unipersonal – 2017, la encuesta consta de 12 preguntas referidas a la satisfacción de estos, para la calificación se valoró los resultados en 3 escalas “Insatisfecho”, “Indiferente” y “Satisfecho”, las cuales permiten saber cómo los justiciables califican perciben el trabajo realizado por los miembros del tercer juzgado unipersonal de Tarapoto, 2017.

Tabla 4: Satisfacción de los justiciables

NIVELES	f	%
SATISFACCIÓN BAJA	34	63%
SATISFACCIÓN MEDIA	16	30%
SATISFACCIÓN ALTA	4	7%
TOTAL	54	100%

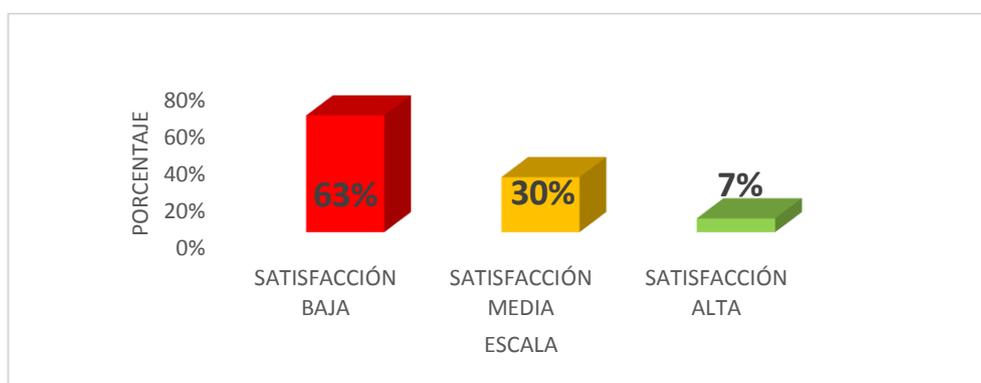


Figura 2: Satisfacción del justiciable

Interpretación:

En la Tabla 4 y Figura 2 se observa que la satisfacción de los 54 justiciables encuestados del tercer juzgado penal unipersonal de Tarapoto, 2017, se encuentra en la escala de insatisfechos, ya que un 63% confirma su insatisfacción, las principales causas de este resultado son que los trabajadores del juzgado no responden de manera adecuada las dudas de los justiciables y además los tramites que se realizan tienden por lo general a presentar fallas o errores en su ejecución, por otra parte el 30% se muestra indiferente ya que consideran que los profesionales se encuentran en un nivel intermedio de conocimientos para atender sus demandas y consideran que el equipamiento del juzgado no está siendo utilizado de manera adecuada y el 7% que manifiestan una satisfacción alta debido a que reciben información adecuada y oportuna acerca de sus trámites, así como también manifiestan que las respuestas a sus procesos judiciales se hacen manera justa , pero sienten que siempre habrá ciertas preferencias a personas con mayor estabilidad económica, en base a todo lo mencionado se afirma que la satisfacción de los justiciables se encuentra baja, principalmente por los errores que se comenten al realizar los trámites judiciales.

IV. DISCUSION

4.1. Establecer la relación entre la celeridad de sus procesos satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Es importante determinar si existe o no relación entre la Celeridad de sus procesos y la Satisfacción de los justiciables, lo cual nos permitirá conocer de qué manera afectan estas dimensiones en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en primer semestre del 2017, Según (Pezo, 2015) quien cita a (María, 2007) indica que para incrementar la eficacia de los sistemas judiciales, debe favorecerse, la introducción de los sistemas en ciertos mecanismos administrativos, gestión y planificación, también debe proporcionarse un adecuado sistema de información, previamente debe dilucidarse la cuestión de capital de los indicadores que puedan servir para determinar la eficacia del sector judicial. Para este estudio se tomó una investigación como referencia (Alejo, 2017) en su tesis de investigación “Relación entre celeridad procesal, motivación y honestidad en las resoluciones de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia de Moquegua 2013 (Provincia de Mariscal Nieto)”, año 2017 en la cual concluyo que existe una relación entre la celeridad procesal, motivación y honestidad en las resoluciones de la jurisdicción de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, ya que manifiesta que la celeridad procesal es un pedido de todos los justiciables evocando que se les efectuó justicia a la brevedad posible, ya que el tiempo es considerado un factor influyente en la satisfacción o insatisfacción. Lo cual se confronta con los resultados obtenidos de la presente investigación aceptando la hipótesis alternativa que celeridad de los procesos está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el tercer juzgado penal unipersonal de tarapoto. Llegando a la misma conclusión que (Alejo, 2017)

4.2. Determinar la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Es muy importante conocer el nivel de calificación en la celeridad de los casos por los juzgados hacia los justiciables. Según (Folguera, segoviano, Agustín, Alarcón et all, 2011), menciona que la celeridad proyecta su eficacia sobre la posibilidad de subsanación de defectos en la demanda, que ocasiona como efecto una reducción de los costes de asistencia profesional necesarios, aunque probablemente exigen de este mayor esfuerzo de preparación y mayor intensidad de decisión de otros sistemas posibles. Por ello está presente investigación busca conocer el nivel de calificación en la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017. Observándose que el nivel de calificación a la celeridad de los procesos es inadecuada percibida en un 63% por los justiciables, de esta manera se vio conveniente considerar la investigación realizada por (Alonzo, 2015), en su investigación “Las audiencias fallidas y el principio de celeridad y economía procesal”, año 2015. En la cual concluyó que el principio de celeridad y economía procesal es indispensable. Por lo tanto, en la presente investigación se toma en cuenta a la celeridad de acuerdo al tiempo de duración total del proceso lo cual discrepa con la investigación realizada por (Alonzo, 2015) debido que toma en cuenta la importancia de la celeridad.

4.3. Conocer el grado de Satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.

Es muy bueno conocer el grado de satisfacción de los justiciables en el tercer juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, de esta manera se obtiene si están satisfechos, según (Johnson y Fornell, 1991), menciona no es una percepción estática en el tiempo sino que es la experiencia del cliente frente al consumo de un bien o servicio en un tiempo determinado teniendo en consideración la definición, que la satisfacción del cliente es la conformidad en el alcance o superación de las

expectativas previas, que están relacionadas con las percepciones adquiridas resultantes del consumo de bienes y servicios. Es por ello que la presente investigación busca conocer el grado de satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre de del 2017, observándose que el grado más alto con respecto a la satisfacción de los justiciables es una satisfacción baja en un 43%. De esta manera se corrobora con la investigación realiza por (Cruz, 2014), en su investigación “El procedimiento abreviado y sus incidencias en el proceso penal ecuatoriano”, año 2014” en el cual se concluyó la importancia de la implementación de un sistema que permita descongestionar el tramite documentario penal, ágil y oportuno del procedimiento abreviado erradicando las posibilidades de ser estigmatizados. Por lo tanto, la presente investigación converge con la investigación realizada por (Cruz, 2014).

V. CONCLUSIONES

De forma general, se llegó a establecer la relación entre las variables, celeridad de los casos y satisfacción de los justiciables. Donde se plantea las siguientes conclusiones.

- 5.1. Se obtuvo como conclusión general que la variable celeridad en los procesos se relaciona significativamente con la variable satisfacción del justiciable, esto se demostró mediante la Prueba de Chi Cuadrado, pues los resultados arrojados muestran que el valor de la probabilidad es 0.204 siendo menor que el nivel de significancia 0.05.
- 5.2. Se llegó a concluir que la celeridad en los casos de los justiciables del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, presenta una calificación inadecuada en un 63%. Que la principal causa es el tiempo de demora en dar una respuesta a los casos presentados por los justiciables.
- 5.3. Se llegó a concluir en cuanto a la satisfacción de los justiciables del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, pues se observa que la calificación es una satisfacción baja con un 63%. Esto se debe que los trabajadores del juzgado no responden de manera adecuada las dudas de los justiciables y además los trámites que se realizan tienden por lo general a presentar fallas o errores en su ejecución.

VI. RECOMENDACIONES

Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.

- 6.1. Se recomienda a los Especialista Judiciales, Asistentes Administrativos y auxiliares jurisdiccionales del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, responder de manera adecuada las dudas y dificultades que presentan los justiciables, corregir las fallas en la ejecución de los trámites documentarios. Para poder mejorar la satisfacción de los justiciables con respecto a la prestación de servicio que realiza la institución.

- 6.2. Se recomienda al Juez del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, cumplir con los tiempos establecidos en dar respuesta a los casos presentados, para que los justiciables tenga una calificación buena con respecto al tiempo de respuesta.

- 6.3. Se sugiere a los estudiantes tomar como referencia el presente estudio para posteriores investigaciones, puesto que los datos fueron analizados y evaluados de manera adecuada adquiriendo conocimientos sobre las variables celeridad de casos y satisfacción de los judiciales las cuales guardan relación ente sí.

VII. REFERENCIAS

- Alejo, E. (2017). "Relación entre celeridad procesal, motivación y honestidad". (Tesis de Pregrado). Universidad Jose Carlos Mariategui. Moquegua, Perú. Recuperado de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/148/Erly_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alonzo, D. (2015) "Las audiencias fallidas y el principio de celeridad y economía procesal". (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8734/1/FJCS-DE-761.pdf>
- Asociación mexicana de impartidores de justicia (2010). Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de justicia ofrecido por los órganos de impartición de justicia en México. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de: https://amijorgmx.files.wordpress.com/2016/10/satisfaccion_de_los_usuarios.pdf
- Bayona, E. (06 de 07 de 2015). El Diario.es. Obtenido de El Diario.es. Recuperado de http://www.eldiario.es/aragon/economia/Zaragoza-procesos-judiciales-relacionados-activos_0_406310157.html
- Cornejo, S. (2016). "El principio de economía procesal, celeridad procesal y la exoneración de alimentos". (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1796/1/RE_DERECHO_PRINCIPIOECONOMIA.PROCESAL_CELERIDAD.PROCESAL_EXONERACION.ALIMENTOS_TESIS.pdf
- Diario Gestión. (27 de 03 de 2015). Diario Gestión: Recuperado de: <http://gestion.pe/empresas/telefonica-deuda-tributaria-aun-debera-resuelta-poder-judicial-2127496>.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación .
- Ibarra y Casas. (2014). Modelo Servperf.

- Ibarra, L y Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Universidad Estatal de Sonora.
- Jiménez, P. (2015). "El delito de usura y el principio de celeridad en la fiscalía de la ciudad de ambato durante el año 2013" (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Kotler, P. (2012). Dirección de Marketing. Ed. 14.
- Leyva, C. (2014). "Las declaraciones juradas de los demandados con regimen independiente frnte al interes superior del niño en los procesos de alimentos" (Tesis posgrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/802/1/LEYVA_CINTH_YA_DECLARACIONES_JURADAS_PROCESOS_ALIMENTOS.pdf
- Maquiza, H. (2014). "El juicio de divorcio contencioso y la fijacion de las pensiones alimenticias a favor de los niños, niñas y adolescentes en el juzgado sexto de lo civil del Canton Ambato" (Tesis Pregrado). Universidad Tecnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Masco, D. (2015). "Indebida motivación de las resoluciones de prisión preventiva en los juzgados de investigación preparatoria del distrito judicial de san roman" (Tesis de Pregrado) . Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Juliaca, Perú.
- Morales, J. (2016). "La implementacion de las notificaciones electronicas en el distrito judicial la libertad y su contribucion a la economia y celeridad procesal" (Tesis Pregrado) Universidad Privada Antenor orrego. Trujillo, Perú.
- Pezo, J. (2015). "Evaluación del Desempeño Laboral y su relación con la celeridad de los Procesos Judiciales en el Estudio Jurídico Morey Riva Abogados y Asociados EIRL, 2015, Año 2015.(Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.

Ricse (2014). El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo – oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VCM en relaciones de pareja durante el año 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Recuperado de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2015/11/Ricse_Palacios_Gisela_Noemi_IM4_2015.pdf

Ruiz, W y Agapito, M. (2012). “Alcances y repercusiones de la inaplicabilidad del principio de celeridad en los procesos por alimentos, periodo 2010-2011” (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/1701/Ru%C3%ADz%20-%20Pisfil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivos General	Dimensiones e indicadores	Instrumentos de recolección de datos
<p>¿Cuál es la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el grado de Satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?</p> <p>¿Cuál fue la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017?</p>	<p>Hi: La celeridad de los procesos está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.</p> <p>Ho: La celeridad de los procesos no está relacionado con la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017</p> <p>Hipótesis específico.</p> <p>H1: Es inadecuado la celeridad de los casos de los judiciales en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.</p> <p>H2: Es baja la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.</p>	<p>Establecer la relación entre la celeridad de sus procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.</p> <p>Específicos</p> <p>Conocer el grado de Satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017.</p> <p>Determinar la celeridad de los casos de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto en el primer semestre del 2017</p>	<p>Satisfacción de los justiciables</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad de la gestión del proceso judicial</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Celeridad de procesos judiciales</p> <p>Indicador</p> <p>Tiempo utilizado en todo el proceso judicial</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Guía de análisis documental</p>
Diseño de investigación	Variables de estudio		Población y muestra	
Descriptivo Correlacional.	<p>Y= Satisfacción de los justiciable s</p> <p>X=. Celeridad de procesos judiciales</p>		La muestra estará constituida por 54 justiciables del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.	

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JUSTICIABLES DE PROCESOS EN EL TERCER JUZGADO PENAL UNIPERSONAL DE TARAPOTO 2017

Objetivo: Recabar información sobre la celeridad de sus procesos de celeridad y la Satisfacción de los Justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto 2017.

Estimado cliente se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado. 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre					
	Escalas				
	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
1. ¿Considera Usted que el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto cuenta con equipamiento moderno?					
2. ¿Considera Usted. que la infraestructura del Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto es la adecuada?					
3. ¿Considera Usted. que los trabajadores están correctamente uniformados e identificados?					
Fiabilidad de la Gestión del Proceso Judicial					
4. ¿Considera Usted. que su proceso judicial sigue su curso adecuado?					
5. ¿Con que frecuencia cuando Usted realiza una pregunta ésta es respondida de manera acertada por el trabajador?					
6. ¿Con que frecuencia cuando Usted realiza sus trámites han surgido errores por parte de los trabajadores?					
Capacidad de Respuesta					
7. ¿Considera Usted. que se le brinda información adecuada y oportuna sobre su proceso judicial?					
8. ¿Considera Usted. que ante cualquier objeción ésta puede ser gestionada por cualquier trabajador judicial?					
Seguridad					
9. ¿Considera Usted. que los trabajadores judiciales están capacitados para el puesto que desempeña?					
10b.¿Considera Usted. que los trabajadores judiciales tienen los conocimientos necesarios para resolver sus preguntas?					
Empatía					
11. ¿Con que frecuencia le han retraso su trámite de proceso judicial?					
12. ¿Considera Usted. que la respuesta de su proceso judicial es justa?					

¿Cuánto tiempo duró su caso? : _____

HOJA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DIRIGIDA A LOS JUSTICIABLES DE PROCESOS EN EL TERCER JUZGADO PENAL UNIPERSONAL DE TARAPOTO 2017

Objetivo: Recabar información sobre la celeridad de sus procesos ya la satisfacción de los Justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto 2017.

Estimado cliente se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

DOCUMENTOS POR ANALIZAR	
CASOS ANALIZADOS	TIEMPO DE DURACIÓN TOTAL DEL PROCESO EN DÍAS
CASO N° 001	
CASO N° 002	
CASO N° 003	
CASO N° 004	
CASO N° 005	
CASO N° 006	
CASO N° 007	
CASO N° 008	
CASO N° 009	
CASO N° 010	
CASO N° 011	
CASO N° 012	
CASO N° 013	
CASO N° 014	
CASO N° 015	
CASO N° 016	
CASO N° 017	
CASO N° 018	
CASO N° 019	
CASO N° 020	
CASO N° 021	
CASO N° 022	
CASO N° 023	
CASO N° 024	
CASO N° 025	
CASO N° 026	
CASO N° 027	
CASO N° 028	
CASO N° 029	
CASO N° 030	
CASO N° 031	
CASO N° 032	

CASO N° 033	
CASO N° 034	
CASO N° 035	
CASO N° 036	
CASO N° 037	
CASO N° 038	
CASO N° 039	
CASO N° 040	
CASO N° 041	
CASO N° 042	
CASO N° 043	
CASO N° 044	
CASO N° 045	
CASO N° 046	
CASO N° 047	
CASO N° 048	
CASO N° 049	
CASO N° 050	
CASO N° 051	
CASO N° 052	
CASO N° 053	
CASO N° 054	

Anexo N° 03: Ficha de validación por el juicio de expertos

INFORME DEL JUICIO DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE VALIDACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Terrones Borrego Antonio Zalatiel
 Grado Académico: Magíster
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo
 Instrumento Motivo de Evaluación: ficha de observación sobre "celeridad de los procesos penales"
 Autor del instrumento : Br. José Samuel Mego Oros.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

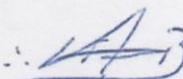
DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas 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 del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales			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 del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Subtotal				12	30
TOTAL					42

III. Opinión de aplicabilidad: El instrumento es aplicable en todas sus extensiones.

IV. Promedio de valoración: 48

Tarapoto, Agosto del 2017.


 Mg. Antonio Z. Terrones Borrego
 DOCENTE INVESTIGADOR
 EPG-UCV

INFORME DEL JUICIO DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE VALIDACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Terrones Borrego Antonio Zalatiel
 Grado Académico: Magíster
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo
 Instrumento Motivo de Evaluación: Encuesta dirigida a los justificables de procesos en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.
 Autor del instrumento : Br. José Samuel Mego Oros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas 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 del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.			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 del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Subtotal				12	30
TOTAL					42

III. **Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es aplicable en todas sus extensiones.

IV. **Promedio de valoración:** 48

Tarapoto, Agosto del 2017.


 Mg. Antonio Z. Terrones Borrego
 DOCENTE INVESTIGADOR
 EPG - UCV

INFORME DEL JUICIO DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE VALIDACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Paredes Gonzales Jeiner Leliz
 Grado Académico: Magíster
 Institución donde labora : Instituto de Medicina Legal – Tarapoto.
 Instrumento Motivo de Evaluación: ficha de observación sobre “**celeridad de los procesos penales**”
 Autor del instrumento : Br. José Samuel Mego Oros.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas 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 del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales			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 del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Subtotal				12	30
TOTAL					42

III. Opinión de aplicabilidad: El instrumento es aplicable en todas sus extensiones.

IV. Promedio de valoración: 48

Tarapoto, Agosto del 2017.



 Mg. Paredes Gonzales Jeiner Leliz
 DNI: 42571219

INFORME DEL JUICIO DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE VALIDACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Paredes Gonzales Jeiner Leliz
 Grado Académico: Magister
 Institución donde labora : Instituto de Medicina Legal – Morales.
 Instrumento Motivo de Evaluación: Encuesta dirigida a los justificables de procesos en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.
 Autor del instrumento : Br. José Samuel Mego Oros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas 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 del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales			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 del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X		
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X	
Subtotal					12	30
TOTAL						42

III. **Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es aplicable en todas sus extensiones.

IV. **Promedio de valoración:** 48

Tarapoto, Agosto del 2017.


 Mg. Paredes Gonzales Jeiner Leliz
 DNI: 42571219

INFORME DEL JUICIO DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE VALIDACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Moreno Aguilar Jhin Demetrio
 Grado Académico: Magister
 Institución donde labora : Estudio Jurídico - Tarapoto.
 Instrumento Motivo de Evaluación: ficha de observación sobre "celeridad de los procesos penales"
 Autor del instrumento : Br. José Samuel Mego Oros.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

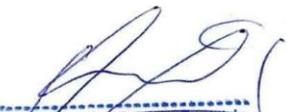
DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4		
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			X			
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas 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 del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales			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 del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X			
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X		
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X		
Subtotal						12	30
TOTAL							42

III. Opinión de aplicabilidad: El instrumento es aplicable en todas sus extensiones.

IV. Promedio de valoración: 48

Tarapoto, Agosto del 2017.


 Mg. Moreno Aguilar Jhin Demetrio
 DNI: 43236240

INFORME DEL JUICIO DEL EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE VALIDACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Moreno Aguilar Jhin Demetrio
 Grado Académico: Magíster
 Institución donde labora : Estudio Jurídico - Tarapoto.
 Instrumento Motivo de Evaluación: Encuesta dirigida a los justificables de procesos en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto.
 Autor del instrumento : Br. José Samuel Mego Oros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas 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 del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales			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 del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.			X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Subtotal				12	30
TOTAL					42

III. Opinión de aplicabilidad: El instrumento es aplicable en todas sus extensiones.

IV. Promedio de valoración: 48

Tarapoto, Agosto del 2017.


 Mg. Moreno Aguilar Jhin Demetrio
 DNI: 43236240

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

7 de Junio del 2017

OFICIO N° 29-2017-3JUPT

Destinatario: José Samuel Mego Oros

Asunto: Solicitud de autorización para realizar investigación de tesis

Visto la solicitud de fecha 5 de Junio del 2017 presentada por la persona de José Samuel Mego Oros y verificado su petitorio, se evidencia que la información que se pretende acceder son para fines académicos, y su estado procesal es la de juzgamiento, por que su propia naturaleza es público y en le caso de sentencias, su situación de alguna reserva ha fenecido razones por las cuales, resulta atendible su pedido en consecuencia, **FACILITASE** a don José Samuel Mego Oros a la información solicitada para efectos de la realización de la tesis: "Celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el tercer Juzgado Unipersonal de Tarapoto- 2017"; debiendo usar dicha información para los fines solicitados, bajo responsabilidad legal en caso de incumplimiento.

PODER JUDICIAL
CORTE SUPLENTE DE JUSTICIA EN MARTÍN
.....
Ricardo Bernardino Gonzales Samillan
JUEZ TITULAR
3er. Juzgado Penal Unipersonal - Tarapoto

Anexo N° 05: Informe de originalidad

TURNITIN_JOSE_MEGO_30-06-2017_2.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	13%	1%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	caj.fiu.edu Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	2%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	www.tesis.luz.edu.ve Fuente de Internet	1%
7	www.elsevier.es Fuente de Internet	1%
8	www.chancaytours.com Fuente de Internet	1%

9	trabajosyapuntes.blogspot.es Fuente de Internet	1%
10	diariovoces.com.pe Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 25 words

ANEXO 06: REPOSITORIO BIBLIOTECA.

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo JOSÉ SAMUEL MEGO OROS, identificado con DNI (X)
OTRO () Nº: 44956674, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado,
"CELERIDAD DE LOS PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS JUSTICIALES EN EL TERCER JUZGADO
PENAL UNIPERSONAL DE TARPOTO-2014 en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....


FIRMA
DNI: 44956674
FECHA: 25-01-2018