



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado  
Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Gaona Vásquez de Tuesta, Karenn Medaly ([Orcid.org/0000-0002-9991-806X](https://orcid.org/0000-0002-9991-806X))

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([Orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Este trabajo está dedicado principalmente a YAHWEH ROHI.

A mi esposo David Josue por su paciencia, comprensión, empeño, fuerza, y sobre todo por su amor. Porque, él me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial.

A mis traviesos David Alonzo, Dominick Josue e Etham Bruce, ya que, sin duda alguna, son el mejor regalo que me ha dado mi ADONAI, quienes me empujan a dar un paso más.

Y, por último, a mi madre IAVI, que me apoya desinteresadamente. Gracias por estar conmigo hasta en los momentos malos y no tan malos.

Karenn Medaly

## **Agradecimiento**

Principalmente, agradezco YAHWEH ROHI.

A mi madre IAVI, porque siempre me ha sido mi sostén para cumplir todos mis objetivos.

A mi asesor, Dr. Renán Saavedra Sandoval, por su dedicación y paciencia, sin sus consejos y mentorías no hubiese podido lograr la meta; es un gran profesional y ser humano.

A mis compañeros, sobre todo a quienes se convirtieron en amigos, cómplices de risas y traspasadas; gracias por las invenciones vividas.

Por último, quiero agradecer a mi alma mater UCV Tarapoto, que me ha demandado exigencia, y a la par me ha permitido obtener mi grado tan ansiado, el que me abrirá aún más puertas de las que me abrió la licenciatura; a cada trabajador, por su amable atención, esfuerzo, dedicación y por las gestiones realizadas, ya que sin ellas no se podría llegar muy lejos.

La autora.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	39

## Índice de tablas

Tabla 1. Estado de la carga procesal y la atención al usuario.....	21
Tabla 2 Estado de la atención al usuario .....	21
Tabla 3 Prueba de normalidad de variables y dimensiones.....	22
Tabla 4 Correlación entre carga procesal y atención al usuario.....	22
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones de carga procesal y la atención al usuario.....	23

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; fue aplicada, transversal, con enfoque cuantitativo; el diseño fue, no experimental; descriptivo correlacional; la población estuvo conformada por un total de 30 colaboradores del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022. Se concluyó que, existe relación débil y negativa entre las variables carga procesal y atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto - 2022, pero no significativa ya que se obtuvo un p-valor  $> 0.05$ . Asimismo, existe correlación de las dimensiones demora en los trámites, demora en las atenciones judiciales y cantidad de expedientes, pero no es significativo por tener un p valor  $> 0,05$ .

**Palabras clave:** Carga procesal, usuario, juzgado civil, atención.

## **Abstract**

The present study had as a general objective: To determine the relationship of the procedural burden with the attention to the user in the Second Specialized Civil Court of Tarapoto, 2022; it was applied, cross-sectional, with a quantitative approach; the design was non-experimental; correlational descriptive; the population was made up of a total of 30 employees of the Second Specialized Civil Court of Tarapoto, 2022. It was concluded that there is a weak and negative relationship between the variables procedural burden and customer service of the Second Specialized Civil Court, Tarapoto - 2022, but not significant since a p-value  $> 0.05$  was obtained. Likewise, there is a correlation of the dimensions of delay in procedures, delay in judicial attention and number of files, but it is not significant because it has a p value  $> 0.05$ .

**Keywords:** Procedural burden, user, civil court, attention.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Haciendo una mirada panorámica internacional, sobre la administración de justicia, encontramos una situación preocupante, debido al hecho de que la sociedad en general ha perdido la fe en las instituciones de justicia; por la corrupción en los diversos actos, así como la intervención del estado y la dilación al resolver procesos, la garrafal carga jurídica en las diferentes instancias; y, peor aún, con las consecuencias de la pandemia mundial. Asimismo, hace algunos años, una investigación hecha por las Naciones Unidas, señalaron que cuarenta países sufrían incertidumbre legal por el futuro de sus casos. Alata, (2017). En años pasados, se han evidenciado algunas deficiencias, esto, afectado por la función financiera, que es una de las razones para la disminución del personal jurisdiccional en todas las áreas de la corte, así como la incapacidad de servidores, el deficiente manejo de la información de los expedientes ingresados, falta de criterio del juez, la mala gestión, entre otros aspectos, hace que se aumente el trabajo. United States. Congress. Senate. Committee on the Judiciary. Subcommittee on Court (2019).

Por otra parte, en estos años las demandas por parte de los pobladores han venido aumentando, incrementando el trabajo, lo que ha llevado a la duplicación de los esfuerzos de los trabajadores jurisdiccionales, pues todas las demandas deben atenderse plenamente. Ello, también alentó a la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia a realizar una evaluación semestral de los sistemas de justicia de los miembros del Consejo de Europa, que definió el sistema judicial en base a los principios en el campo de la eficiencia y la equidad, para que los sistemas judiciales puedan evaluar y avalar la uniformidad de los antecedentes recopilados y trabajados, a fin de establecer un organismo innovador que permita fortalecer la confianza de los usuarios en los tribunales para la solución de sus juicios. European commission for the efficiency of justice (2018).

Asimismo, a nivel de Latinoamérica, esta problemática es similar, toda vez que la actitud de las personas hacia el poder judicial no es alentadora. En Argentina, se realizó una encuesta en 2017, para identificar cual es el comportamiento de la población hacía la justicia de su país, misma que muestra que 8 de cada 10 argentinos no cree en la justicia que imparte, el resto no se siente protegido por



el sector, así como por el hecho de que beneficia a la clase alta y poderosa, considerándolo como actividades corruptas, imparciales, con procesos lentos, con métodos de selección de jueces y trabajadores de dudable naturaleza y con salarios mínimos para quienes trabajan en rangos jerárquicos inferiores de los Tribunales. Concluyendo que es un sector no representativo de la sociedad, con desencanto y desconfianza refieren que de haber sido uno de los sectores más importantes de Estado, ahora es simplemente uno antiético que existe por mera formalidad. La Nación (2017).

De igual manera, en el Perú la carga procesal y la diversidad de casos, va en aumento desenfrenado. En la capital de nuestro país la carga procesal de cada magistrado supera los 3000 expedientes, recibiendo aproximadamente 260 demandas o denuncias de manera mensual, situación que a nivel interprovincial se replica e incluso se supera en un promedio de 1500 expedientes. Realidad procesal, que extra limita al Poder Judicial, en tanto no se puede avanzar con el trámite procesal correspondiente a cada caso, creando una acumulación de papelería empolvada en las estanterías de archivos de cada dependencia judicial, lo cual trae consigo retraso en la culminación de las causas procesales; pero aun, estando a que el poder judicial es un órgano autónomo en lo político, administrativo y económico, que cuenta con una jerarquía orgánica que pese a conocer sus funciones los magistrados no brindan el apoyo deviniendo en deficiencia funcional, lo cual no ayuda mucho al usuario de justicia. Poder Judicial Perú (2018).

De similar modo, en nuestra región, el problema de la carga procesal se replica como a nivel nacional, en la Región San Martín va aumentado en variedad y número. En Tarapoto, específicamente en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil como en otros juzgados de esta sede judicial, la carga procesal es amplia y por ende ello dificulta la atención al usuario, y si a esto le sumamos el estado de emergencia a razón de la pandemia, por la cual la atención a los usuarios judiciales ha disminuido a una hora diaria tanto de la magistrada como de los especialistas; y el trabajo remoto que trajo consigo y la posterior atención interdiaria presencial a la dependencia judicial, la atención al usuario se ha visto aún más afectada trayendo malestar e incomodidad, situación que en nada

coadyuva a la satisfacción de la población respecto a la solución de sus problemas jurídicos.

Por otra parte, y frente al problema descrito ut supra, habiéndose analizado desde la perspectiva mundial hasta la local, en cuanto a la suma de expedientes ingresados, en calificación y pendientes de resolver representados en los procesos judiciales, la presente investigación, planteará como **problema general**: ¿Cuál es la relación de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?, como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?; ¿Cuál es el nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?

Asimismo, la presente investigación es **conveniente** porque permite a la entidad pública, conocer de manera oportuna las situaciones administrativas pendientes de resolver dentro de la dependencia judicial con el objeto de mejorar el servicio brindado a la ciudadanía; asimismo se **justifica teóricamente**, porque llena vacíos administrativos y estructurales dentro del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, sobre las decisiones y acciones a tomar respecto a la carga procesal y las atenciones de calidad brindadas por el mismo a sus usuarios de justicia, garantizando satisfacción a lo largo del decurso procesal de las diferentes causas; del mismo modo, se **justifica socialmente**, en tanto los resultados revelaron que la carga procesal no influye directamente en la atención al usuario, lo que significa que los diferentes juzgados deberán mejorar su atención para la satisfacción de la población. Al mismo tiempo las **implicancias prácticas**, las cuales nos permiten sustentar y a la par contribuir al mejoramiento los problemas relacionados a la atención del usuario referente a la carga procesal y la satisfacción del usuario externo, ante las falencias jurídicas en la región. Del mismo modo la **justificación metodológica**, proporciona un conjunto de instrumentos que permiten evaluar la gestión judicial

referente a la carga procesal y la satisfacción del usuario externo ante las atenciones recibidas.

Es así que, de acuerdo a la realidad problemática anteriormente descrita, a la justificación planteada según sus diferentes criterios y a la necesidad de solucionar diversos problemas de dicha realidad, la investigación planteará como **Objetivo general:** Determinar la relación de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022, asimismo, tendrá como: **Objetivos Específicos:** Identificar el nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; Identificar el nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; Definir la relación entre las dimensiones de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022.

Por consiguiente, la investigación planteará como **Hipótesis General:** Existe relación significativa entre la carga procesal y la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; y, como **Hipótesis específicas:** El nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es alto. El nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO:

La investigación se sustentó, en una variedad de trabajos científicos de diferentes autores, del ámbito internacional, nacional y regional; entre ellos tenemos a; García (2017), cuyo tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, realizado en la Unidad Civil de Babahoyo, con diseño no experimental, donde la población la comportaban 5 jueces, misma que manejó a la encuesta y al cuestionario. Ultimando que, la carga procesal tiene un impacto moderado en los conflictos laborales, ya que los procesos judiciales llevados a cabo por la Sala Civil presentan deficiencias por el aumento de trabajo que soportan los juzgados; sin embargo, dichas deficiencias en la resolución de conflictos, así como la precariedad de la tecnología utilizada en la referida dependencia judicial civil, tiene un alto impacto en el retraso de la resolución de los casos asignados, lo cual hace que el servicio al usuario no sea el más eficiente.

Por su parte, Paredes (2019), en su investigación de tipo normativo, lógico inductivo, realizado en la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de la ciudad de Ibarra – Imbardura, con diseño cuantitativo, en una población de 30 trabajadores, donde utilizó la encuesta como técnica y la recolección de datos, como instrumento. De esta manera, llegó a concluir que, están sobrecargados de trámites judiciales, con retraso al resolver, que la conciliación resolvió barullos y dudas de los individuos de una forma más eficiente y rentable; que hubo una mejora en la administración de la justicia y en el servicio a los usuarios, pero que aún es insuficiente, para una óptima gestión.

Asimismo, Chacha (2019), en su investigación de tipo cualitativa, realizada en el Juzgado Civil de Quito, con diseño no experimental, cuya población y muestra estuvo compuesta por cien personas, donde se tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; quien **concluyó** que, la mediación judicial disminuyó la carga procesal y que esta debe tener el carácter de obligatorio; que la falta de conocimiento de los habitantes sobre su importancia jurídica para la resolución de conflictos, originó el aumento de la carga procesal en los tribunales civiles; que resulta necesario que los juzgados realicen capacitaciones jurídicas

a los usuarios, a fin de mejorar su participación en los casos y evitar los retrasos innecesarios.

Igualmente, Segura (2017), en su tesis de tipo descriptiva, realizada en el Juzgado de Paz Letrado de La Libertad, sobre una población y muestra de 119 personas, manejó como método la encuesta y como herramienta el cuestionario. **Concluyó** que dicha dependencia judicial mantiene un retraso del 67% en la producción establecida por el Poder Judicial a razón de la falta de capacitación e implementación de tecnología necesaria para la tramitación y distribución de expedientes judiciales, y que incluso carecen de mecanismos de comunicación, lo que favorece enormemente al aumento de la carga procesal.

De manera similar, Cama (2017), en la investigación de tipo descriptivo-correlacional, realizada en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra, con diseño no experimental, donde 330 personas conformaron su muestra, valiéndose de la encuesta como técnica y del cuestionario como instrumento. Llegando a **concluir** que, no existen herramientas adecuadas para brindar a los usuarios una atención diferenciada; que los empleados de dicha dependencia judicial carecen de conocimientos básicos sobre las labores encomendadas, por lo que el servicio brindado al usuario judicial no es uno de alta calidad.

En tanto, Aparicio (2018), en la investigación de tipo correlacional, realizada en el Juzgado Civil de la Provincia de Canchis en Cusco, con diseño no experimental, con 98 personas involucradas dentro de su población, quienes respondieron al cuestionario aplicado por el autor. Asimismo, llegó a **concluir** que, la capacitación laboral del personal es insuficiente para el desarrollo de funciones; que los objetivos y visiones de la Corte Superior de Justicia de Cusco se concretan en un porcentaje distinto al proyectado, trayendo como resultado el incumplimiento de metas por parte los trabajadores lo cual afecta directamente a los usuarios ya que no satisface sus necesidades, quienes muestran altos niveles de descontento en el servicio que reciben.

De manera similar, Izquierdo & Anastacio (2021), en la Revista Científica Internacional: Tzhoecoen, aducen que el mundo ha cambiado y también las

necesidades de servir a los usuarios y concluyen que, desde la perspectiva del servicio, la calidad es una realidad y debe haber un estándar más preciso para conceptualizarla y medirla. El concepto de medición de activos intangibles no puede basarse en la percepción personal del usuario, porque todos tienen ideas distintas, donde las mediciones e impresiones de la calidad del servicio son diferentes, es decir, que la medición se realiza según la perspectiva de cada usuario que está recibiendo el servicio, mismo que tiene una relación directa e indirecta con la prestación del servicio.

De igual forma, Castillo (2018), en la investigación de tipo correlacional, realizada en las dependencias Unipersonales de San Martín - Tarapoto, 2021; con diseño no experimental; con una población de 65 personas, quienes respondieron una encuesta y un cuestionario; llegó a **concluir** que, la cantidad de sentencias ha disminuido, principalmente por el acrecimiento de casos de índole no similar, lo que demuestra que a mayores obligaciones procesales disminuye la producción de sentencias; además que, los magistrados no apuran el decurso procesal hasta completarlo y, si lo logran, se evidencia motivación aparente o deficiente en las sentencias; por lo que si hay algún nivel de mejora de los servicios, esto es sólo en la forma, más no en el fondo.

En tanto, Pezo (2019), en la investigación de tipo básica, realizada en el Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto - San Martín, 2019, con diseño no experimental, teniendo en cuenta a 70 colaboradores judiciales como población y muestra, consideró como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Llegando a **concluir** que, las personas que laboran en dicha subsede no están capacitadas; que los materiales facilitados no resultan suficientes para desarrollar sus labores; que, se ha determinado deficiencia física y estructural en dicha dependencia judicial; que el nivel de atención es bajo, lo cual debe constituirse en preocupación de los funcionarios y trabajadores en general de los diferentes juzgados.

Al mismo tiempo, podemos afirmar que la presente investigación, se sustentó también en diversas teorías, de diversos autores e investigadores, del ámbito internacional y nacional; cómo podemos destacar, respecto a la carga procesal,

que la cantidad de sentencias ha disminuido principalmente por el aumento en el número de presentación de escritos o solicitudes de diferentes índoles por parte de los abogados patrocinantes, lo que demuestra que, a mayor carga procesal, menor es la cantidad de sentencias, además, que los jueces no aceleran el decurso procesal de los procesos en trámite y que incluso sus resoluciones no cuentan con la motivación correspondiente; asimismo que la descarga procesal, la cual está conformada por los casos que ya salen del SIJ; es decir, los expedientes concluidos, se encuentran en estado de suspenso. Guidero & Tallarico (2017).

De modo similar, Hemrajani & Agarwal (2019), suponen que la extinción de una obligación procesal se produce cuando las actuaciones de las partes no operan dentro del plazo señalado por la ley, esto está sujeto a la pena de caducidad, es decir, existe un plazo de tiempo específico para hacer cumplir la ley o para ejercitarla. Por ello, Romero (2017) citando al Tribunal Supremo Nacional aduce que la prescripción es la nulidad de los actos realizados fuera del plazo legal. Sáenz (2018), por su parte precisa que, la dificultad de la situación se deriva del efecto de desvanecimiento que los autores consideran caducado, en el sentido de que su desvanecimiento está completamente activo, en contraposición a un efecto de desvanecimiento suspendido y puede cancelarse. Para evaluar el peso procesal a cargo de la autoridad judicial peruana, es importante considerar dos criterios, primero, a saber: El tiempo que dura un proceso; es decir, el lapso previsto en el marco legal para determinado caso o juicio; y, en segundo lugar: La productividad, que viene a ser la laboralidad del personal en relación con la carga de trabajo. Diario Oficial El Peruano (2019).

Dentro de este contexto, en cuanto a la atención al usuario, conforme nos muestran diversos autores como Abanto (2019), quien precisa que el personal capacitado de forma constante por sus empleadores, sean estos particulares o públicos, repotencia sus habilidades y destrezas con el objeto de realizar una exteriorización positiva en el puesto para el cual fue contratado. Cada país tiene protocolos o directrices de escucha al usuario de justicia que difieren entre sí, dependiente de la zona territorial y de la instancia a visitar. La construcción de estas directrices o protocolos implica conocer a fondo la normatividad legal,

administrativa e institucional pertinente, así como la participación en charlas, diplomados, cursos entre otros aspectos de actualización pertinente a la materia o al cargo ocupado, los cuales tiene como objeto la observación y tratamiento de patrones y relaciones de interacción existentes entre colaboradores y de estos para con los distintos usuarios de justicia que llegan a sus instalaciones laborales a realizar el seguimiento de sus causas. Martínez & Nahuelcheo (2021).

Para una mejor comprensión y procesamiento de las variables consideradas, ha sido necesario recopilar datos de muchas fuentes informativas con el objeto de conformar el marco teórico, en tanto dicha información nos apoyó a asemejar y clasificar características y escenarios únicos que las distinguen. Por una parte, la carga procesal se describe como el simple acopio de casos en espera de juicio, lo cual crea molestias, de cierto modo, para el que preside una judicatura en particular, cuando este supera los límites permisibles. Oliveira et al (2017). Según Noreña (2020), la aglomeración de causas que incumben a una determinada institución o entidad judicial es lo que se denomina carga procesal. En este sentido, la carga de una dependencia judicial debe ser entendida como el número de procesos inconclusos, que se hallan en estado de trámite o pendientes de un pronunciamiento definitivo, la cual se encuentra bajo su responsabilidad a la fecha de supervisión o al recuento de los periodos establecidos para informar al órgano supervisor. Además, según Bailón (2020), esta situación jurídica se encuentra considerada por la ley, y que, además, tiene sus orígenes en la cultura discrecional delimitada por intereses convenientes, y que frecuentemente trae secuelas graves la no observación de sus límites permisibles.

Por su parte, Hernández, et al (2018) sostienen que existe una serie de casos que perjudican el funcionamiento del sistema de justicia lo cual se traduce como barrera procesal. Pues, si un juez trabaja admirablemente hoy, manteniendo porcentajes de producción adecuados, es posible que mañana vea algunos casos que superan el promedio de su carga laboral, que reduzca sus expectativas de trabajo y que cumpla con los márgenes establecidos, en la medida del tiempo que le lleva evaluar un caso distinto a los que normalmente evalúa o resuelve, por lo que se disminuye en promedio el tiempo otorgado para



cumplir con sus metas preestablecidas en el periodo evaluado. Cualquier estrategia, comparación, metodología o procedimiento implicará un largo proceso de evaluación, situación que no es muy bien vista por el órgano supervisor competente, puesto que este sólo verifica números y el cumplimiento de metas, situación de la cual dependerá su continuación en su puesto de trabajo. Guidero & Tallarico (2017).

Pezo (2019), por su parte, considera que la carga judicial no comporta un compromiso o un deber impuesto por un órgano regulatorio, sino que dicha carga jurídica administrativa es una acción que, de cumplir su objetivo, beneficiará tanto al personal colaborador administrativo como al personal usuario de justicia, porque fortalecerá la defensa procesal, y que no existe compromiso ni riesgo de pagar una multa por no hacerlo. Muñoz (2018) precisa que, la falta de actuación procesal por parte de las partes en el plazo legal da lugar a la caducidad provocada por la omisión de parte, lo cual comporta de algún modo, una de las maneras muy frecuentes de disminuir de carga procesal con la que cuenta una instancia judicial. Por otra parte, Hemrajani & Agarwal (2019), hace hincapié en que existe un término prescrito por la ley para ejercitar un derecho o beneficiarse de una coyuntura jurídica procesal, la desatención de estos plazos de ley por parte de los usuarios o litigantes trae consigo lo que se conoce como caducidad. Respecto a ello, según Romero (2017), nuestra Corte Suprema ha determinado que las acciones que se realizan fuera del plazo señalado por la ley son nulas de pleno derecho. Por lo que, la asignación que los diferentes autores dan a la figura legal de la caducidad coincide en que esta trae de antemano un efecto extintivo de derechos de forma radical, característica tal que la catapulta a nivel alto de gravedad, en contraste con la prescripción extintiva, que es suspensiva y renunciabile. Sáenz (2018).

Ahora bien, debido a que la cantidad de profesionales especializados en una dependencia judicial variará dependiendo de la cuantía de casos a resolver en un período de tiempo determinado, la oferta en relación con la demanda judicial puede hacer que las causas en trámite se dilaten mucho más de lo esperado. Lienhard et al (2018). Dentro de este contexto, Fisfálen (2017), precisa que el Poder Judicial recibirá continuamente nuevas demandas y les brindará el

decurso procesal correspondiente, siempre y cuando estas estén de acuerdo con los requisitos previamente establecidos en la normatividad procesal de la materia. A lo que el Diario Oficial El Peruano (2019), de forma complementaria, comunica que dicho poder del Estado establece la observación de 02 criterios para la evaluación de la carga procesal: El primero en particular, la duración del proceso y el segundo, la productividad.

Según Mendoza & Ramírez (2020), el conjunto de acciones que realiza la empresa con orientación hacia el mercado constituye la calidad de atención. En este sentido, la calidad del servicio dependerá de cómo responda el miembro del personal delegado de interactuar con el usuario, y de ahí, dependerá de cuán satisfecho esté. Adicionalmente, Sáenz (2018) menciona que la atención al cliente es una directriz para la gestión empresarial positiva y sustentable en pro de la mejora de la disposición servicial para con los usuarios ante la objetividad de algunas sistematizaciones exteriorizadas por el órgano estatal. De manera similar Castillo (2018), indica que en la asistencia que se le ofrece al consumidor hay una variedad de factores que influyen en la evaluación de estos, es decir, que tan bien perciben la calidad del servicio. Estos factores van desde lo tangible, como los aspectos físicos de la infraestructura en que se encuentran los clientes, a lo intangible, que viene a ser el comportamiento y las actitudes mostradas por el personal ante las solicitudes de los clientes. Navarrete (2017).

Adicionalmente, Cohen & Gómez (2019) incluyen como elementos esenciales para brindar un impecable servicio al cliente los siguientes: Accesibilidad, que es hacer que sea sencillo para los clientes ponerse en contacto con la organización; Tiempo de respuesta, al brindar opciones de solución rápidas y lógicas; Cortesía, en tanto los trabajadores de la empresa o institución pública deben tratar a los clientes amablemente, con respeto y prontitud. Sáenz (2018) adiciona a ello la Veracidad, por cuanto esta brinda seguridad de los miembros del personal para con los clientes; Fiabilidad, que viene a ser el grado de confianza y calidad informativa que el personal brinda a los clientes; Seguridad entendida como la información de calidad y la entrega oportuna de la documentación al cliente o usuario. Por su parte, Espinoza (2019) adiciona a ellos, la Profesionalidad, que no es otra cosa que la debida atención, la forma en que actúa el personal a cargo;

y, la Empatía, traducida como amabilidad y la eficacia del cuidado brindado al usuario.

De acuerdo con, Barrera & Aceves (2019), la fuerza laboral y el servicio al cliente de una empresa privada o institución pública siempre están enfocados en la satisfacción del usuario; por lo que los funcionarios o jefes se interesarán en que su personal se sienta bien consigo mismos, para que dicha situación subjetiva pueda ser trasladada de formas satisfactoria y positiva a los consumidores. La capacidad de la exteriorización laboral para brindar un nivel satisfactorio de servicio a los clientes es crucial en este punto, por lo que se requiere que los empleados puedan desarrollar competencias profesionales o estrategias de trabajo adecuados al cargo ostentado, así como su conocimiento de los servicios a prestar y de los usos adecuados de los materiales para la realización de sus ocupaciones. Kleiman & Ostrom (2018).

Según, Castillo (2018), los servicios a brindar a un usuario tienen características diversas de acorde a la industria en la que se encuentren, muchas de estas características no son palmarias, pero si son percibidas por el receptor del servicio, y de cualquier modo afectarán su concepto evaluativo del personal que de la dependencia a la cual asistió en busca del algún servicio. Segura (2017), por su parte señala que, los servicios intangibles son difíciles de evaluar porque dependen del nivel de percepción del cliente en un momento dado.

Asimismo, la evaluación de la calidad asistencial según Romero (2017), presupone el cumplimiento de un conjunto de lineamientos preestablecidos subjetivamente que permiten medir la calidad del servicio obtenido, como: La calidad física y estructural, que hacen referencia a la evaluación que el usuario hace de las instalaciones en el momento de su visita; Segura (2017), suma a esta, la Tecnología, aduciendo que, esta hace referencia a las herramientas y sistemas utilizados en las tareas de forma diaria; La infraestructura, que no es otra cosa que el lugar donde se presta las actividades comerciales; y, La imagen del personal, referida a la forma en que se presenta el personal o funcionario a cargo de su atención. Mora (2021).

De esta manera, la calidad humana reseña sobre la aptitud que muestran los empleados de la empresa o institución, es decir, la exteriorización de las capacidades, conocimientos y habilidades para desempeñarse bien en sus puestos de trabajo y que priorizan los subsiguientes factores: Para Londoño (2018), la confianza, entendida como el nivel de seguridad transferido al usuario; la empatía, que es la capacidad de tener en cuenta los sentimientos de otras personas, lo que cotidianamente se denomina “ponerse en sus zapatos”; Cortesía: La amabilidad mostrada al interlocutor al momento de atenderlo. Huamachuco (2019) suma a estas habilidades; el Respeto: Entendido como la línea que no debe cruzarse entre el usuario y el trabajador. Interés por solucionar problemas: referida a la forma o estrategias utilizadas para solucionar inconvenientes suscitados al momento de atender al cliente; y, el Profesionalismo, que comporta un nivel alto de desarrollo de dedicación cuando realiza las funciones encomendadas. Villalba (2020).

También, Romero (2017) afirma además que, la calidad de la prestación ofrecida por el trabajador hace referencia a qué tan bien se brinda un servicio, por lo que es crucial tener en cuenta lo siguiente: a) Tiempo de respuesta, que bien podría traducirse como la capacidad que tiene el personal para proporcionar soluciones alternativas en un breve momento; Fluidez de interacción, se refiere a la capacidad de un colaborador para comunicarse de forma clara y sencilla con un usuario o cliente; Eficiencia del Servicio, lo cual tiene que ver directamente con los precios ofrecidos por la empresa, así como el tiempo de durabilidad y la calidad del servicio prestado; y, ajuste a las perspectivas y necesidades del cliente, que no es otra cosa que adecuarse a las necesidades del usuario. Luengo (2017).

De este modo, la **variable carga procesal** es entendida como la suma de procesos judiciales que aún se encuentran en trámite en cada órgano judicial. Código Procesal Civil (2022). En cuanto a sus **dimensiones**, podemos indicar lo siguiente: La **demora en los trámites** es un fenómeno de demasiado retraso en la realización y culminación de trámites administrativos iniciados en cierto periodo o año, dentro de un determinado órgano jurisdiccional. Encuesta del Latino buró (2017); **demora en las atenciones judiciales**, que vienen a ser

la dilación existente en la atención y resolución de procesos judiciales están relacionadas con falencias laborales y falta de compromiso con la justicia. Encuesta Latino buró (2017); **cantidad de expedientes judiciales**, que viene a ser la cantidad de expedientes judiciales o actuaciones procesales consideradas en el desarrollo de un caso jurídico, que bien podría entenderse como la historia judicial de un conflicto jurídico. Encuesta Latino buró (2017).

Finalmente, en lo que respecta a la **variable atención al usuario**, podemos señalar que esta debe ser entendida como una combinación de acciones y comportamientos exteriorizados por un colaborador, la cual es medible por la sociedad en su conjunto, con el fin de mantener un control de calidad de servicios y que a su vez permite monitorear acciones, identificar problemas y mejorarlos rápidamente. Tomás, et al (2020). En cuanto a sus **dimensiones**, podemos indicar las siguientes: **accesibilidad al expediente**, es la comunicación con los representantes del órgano juzgador, la cual debe estar libre de impedimentos, trabas, formulismos o ritualismos que restrinjan desmedidamente la revisión del expediente judicial, Rosillo (2021); la **calidad de atención del servidor judicial** está relacionada a la voluntad, predisposición y compromiso del personal judicial para el usuario de justicia. Manual de atención al usuario y usuaria judicial Versión 001 - Resolución Administrativa N° 0227-2022-CE-PJ (2022); y, la **empatía del servidor judicial**, que viene a ser el estilo de relación interpersonal del servidor judicial con los usuarios, lo cual garantiza los derechos de la persona otorgados por la costumbre y por los distintos cuerpos legales. Manual de atención al usuario y usuaria judicial Versión 001. Resolución Administrativa N° 0227-2022-CE-PJ (2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

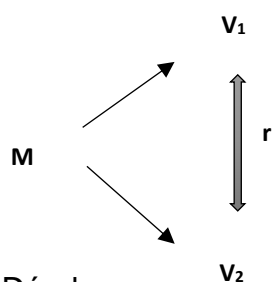
##### 3.1.1. Tipo de investigación:

**Básica**, toda vez que recopiló datos para probar la hipótesis, sin cambiar ni modificar las variables, lo que me permitió la obtención nuevos conocimientos CONCYTEC (2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

**No experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo.** En tanto se evaluó en su trama natural describiéndose los hechos, sin operar las variables ni ninguna otra situación Arias & Covinos (2021); en un determinado periodo de tiempo. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018); considerándose la descripción de cada variable para conceptualizar, predecir sus características y determinar el valor de correlación asociado. Babativa (2017); asimismo, se recopiló datos para poder comprobar la hipótesis mediante un análisis estadístico planteado en el trabajo investigativo, Baena (2017), donde los niveles de medición se realizaron de manera ordinal. Sánchez et al (2018).

Por lo que, el diseño fue representado de la siguiente manera:



Dónde:

M: Representa la muestra

V1: Representa la carga procesal

V2: Representa la atención al usuario

r: relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Rivas (2022), lo describe como un cambio de valor que tiene base la interpretación de las variables tomando diferentes valores numéricos.

**Variable 1:** Carga procesal

**Variable 2.** Atención al usuario

**Nota:** La matriz de operacionalización se encuentra precisada en el ítem anexos.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

Según Romero (2017), está conformada por la totalidad de individuos con caracteres similares los cuales son motivo de estudio. En la presente investigación, se tuvo una población de 30 colaboradores que laboran en el Segundo Juzgado Especializado Civil de Tarapoto.

#### **Criterios de Inclusión:**

Colaborador que labora más de 3 meses en el Segundo Juzgado Especializado Civil de Tarapoto.

#### **Criterios de exclusión:**

En la presente investigación no participó el personal con laboralidad menor a tres meses, el personal de limpieza, el personal de vigilancia, el personal de informática y el personal secigrista asignado a dicha dependencia judicial.

#### **3.3.2. Muestra**

Noreña (2020), delimita a la muestra como un grupo de participantes extraídos de la población mediante métodos estadísticos o no estadísticos, con el objeto de someterlos a una investigación científica. Para la presente tesis, la muestra censal, es decir, 30 colaboradores.

#### **3.3.3. Muestreo**

No aplica por ser muestra censal.

#### **3.3.4. Unidad de análisis:**

En la reciente investigación se tomó en cuenta lo indicado por, López-Roldán y Fachelli (2017), quienes afirman que la unidad de análisis lo conforman individuos o personas que componen la población y la muestra.

**La unidad de análisis** estuvo representada por uno de los colaboradores jurisdiccionales del Segundo Juzgado Civil de Tarapoto.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

Se manejó la **encuesta**, toda vez que es un método de exploración idóneo para dar contestaciones a dificultades tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la acumulación de información metódica, de acuerdo con el diseño anticipadamente determinado que certifique el rigor de la investigación conseguida. Buendía et. Al (2001).

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

La herramienta utilizada fue el cuestionario, mismo que "...consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo". Sierra (2019). Para la reciente exploración se tuvieron en consideración las variables y dimensiones de estudio.

#### **3.4.3. Validez**

Los instrumentos (cuestionarios) fueron sometidos al criterio de 3 expertos; se individualizó a expertos con sapiencia de la materia del presente estudio. Los resultados obtenidos por juicio de expertos indicaron que respecto a la variable 1 (carga procesal), se obtuvo un promedio de validez de 4.9 (100%), y para la variable 2 (atención al usuario), se obtuvo un promedio de validez de 4.86 (99.9%)

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Para lograr la determinación de la confianza de los instrumentos, estos tuvieron que procesarse por medio del Alfa de Cronbach. Mismos que, para que resulten confiables deberán obtener un valor mayor a 0.75. Hernández et al (2018).



Siendo así, los resultados obtenidos fueron de 0.977 para el instrumento “Carga procesal” y para el instrumento “Atención al usuario” fue de 0.975; lo que indica que la consistencia interna de ambos instrumentos es muy alta y se encuentra dentro del rango establecido, mayor a 0.

### **3.5. Procedimientos:**

El procedimiento consistió en establecer antecedentes, reproducirlos, agruparlos, con base a la información obtenida. Cohen & Gómez (2019). Asimismo, se ejecutaron dos cuestionarios que tuvieron una duración promedio de 15 a 25 minutos cada uno, para luego pasar a la preparación, revisión y su posterior transcripción; luego de ello, se prosiguió con la clasificación de datos para poder ser analizados y formar en última instancia las conclusiones y recomendaciones respectivas, considerando a las variables y dimensiones planteadas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Establece que el abordaje cuantitativo se realiza a través de la medición numérica a través de la encuesta por intermedio de dos cuestionarios. Sánchez et al (2018) a). Los cuestionarios tuvieron una duración de 20 a 25 minutos cada uno. b). Fueron probados por expertos para su manipulación. Cada uno, incluye 15 preguntas cerradas, para que los encuestados respondan de acuerdo con las alternativas propuestas. Y, c) Se utilizó el método de Spearman y el método estadístico SPSS 25 para analizar los datos encontrados.

### **3.7. Aspectos éticos**

El tratamiento es a menudo incompatible con los **juicios éticos**, evitando así comportamientos que serían contrarios a la conducta adecuada de los investigadores. Conacyt (2022). La presente investigación se llevará a cabo considerando la ética de la investigación con el objeto de que pueda servir de antecedente normativo en futuras investigaciones. Asimismo, la identidad de los sujetos de prueba es estrictamente confidencial además de ser **autónomos**, así como los resultados de este estudio. Del mismo modo, en la actual investigación, se respetaron los principios moralistas de la investigación (autodisciplina, escrupulosidad, suficiente eficacia y honestidad). así como el principio de

**Justicia**, brindando igual consideración y respeto a todas las personas involucradas, y cumpliendo los pasos y procesos establecidos para el estudio; Buscando la **beneficencia**, en tanto se busca hacer el bien y generar beneficio en la sociedad, más **no la maleficencia**, evitando infringir daño a los participantes y la entidad involucrada.

Y, por último, se respetaron, las directrices puestas por la Universidad César Vallejo, respecto de los criterios APA, al citar a los autores investigados.

## IV. RESULTADOS

### **Resultados 1**

Nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022

**Tabla 1**

*Nivel de la carga procesal*

		Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15 - 36	18	60%
	Medio	37 - 57	06	20%
	Alto	58 - 75	06	20%
	Total		30	100%

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 1, el nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es bajo en un 60% tal como lo expresan 18 de los 30 colaboradores encuestados; asimismo, 06 colaboradores que representan el 20% manifiestan que el nivel de la carga procesal es medio; y, el 20% restante, es decir 06 colaboradores de los 30 encuestados expresan que el nivel de la carga procesal es alto.

### **Resultados 2**

Nivel de atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022

**Tabla 2**

*Nivel de la atención al usuario*

		Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15 - 36	6	20.0%
	Medio	37 - 57	20	66.7%
	Alto	58 - 75	4	13.3%
	Total		30	100%

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 2, el nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es bajo, en un 20% tal como lo expresan 6 de los 30 colaboradores encuestados; asimismo, 20 colaboradores que representan el 66.7% manifiestan que el nivel de la atención al usuario es medio; y, el 13.3% restante, es decir 4 de ellos percibe que el nivel de la atención al usuario es alto.

### **Resultados 3**

Determinar la relación de la carga procesal con la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de variables y dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Carga procesal	,843	30	,000
D1: Demora en los trámites administrativos	,801	30	,000
D2: Demora en las atenciones judiciales	,829	30	,000
D3: Cantidad de expedientes judiciales	,872	30	,002
Atención al usuario	,942	30	,102

### **Interpretación:**

Para decidir el estadístico a utilizar, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk por tener una muestra menor a 50, cuyos resultados arrojan un valor  $p < 0,05$ , por lo que se decide utilizar el coeficiente de correlación de Spearnan.

**Tabla 4***Correlación carga procesal y atención al usuario.*

			Carga procesal	Atención al usuario
<i>Rho de Spearman</i>	Carga procesal	Coeficiente de correlación	1,000	-,226
		Sig. (bilateral)	.	,229
		N	30	30
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	-,226	1,000
		Sig. (bilateral)	,229	.
		N	30	30

*Fuente: Elaboración SPSS V° 26***Interpretación:**

Los resultados de la tabla 4, revelan que existe correlación negativa débil entre las variables carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto - 2022, ya que se obtiene un  $Rho = -0,226$ , pero no significativa ( $p\text{-valor} > 0.05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis general de investigación que refiere que existe correlación positiva entre variables.

## Resultados 4

Identificar la relación de las dimensiones de la carga procesal y la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto-2022

**Tabla 5**

*Correlación de las dimensiones de carga procesal y atención al usuario.*

			<b>Correlaciones</b>			
<i>Rho de Spearman</i>			Demora en los trámites administrativos	Demora en las atenciones judiciales	Cantidad de expedientes	Atención al usuario
	Demora en los trámites administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,924**	,941**	-,187
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,323
		N	30	30	30	30
	Demora en las atenciones judiciales	Coeficiente de correlación	,924**	1,000	,959**	-,216
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,252
		N	30	30	30	30
	Cantidad de expedientes	Coeficiente de correlación	,941**	,959**	1,000	-,255
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,173
		N	30	30	30	30
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	-,187	-,216	-,255	1,000
		Sig. (bilateral)	,323	,252	,173	.
		N	30	30	30	30

*Fuente: Elaboración SPSS V° 26*

### Interpretación:

La tabla 5, muestra los resultados de correlación de las dimensiones: Demora en los trámites (Rho = - 0,187), demora en las atenciones judiciales (Rho = - 0,216) y cantidad de expedientes (Rho = - 0,255); muestra que existe correlación débil y negativa entre las dimensiones de la carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto – 2022, pero no significativo por tener un p valor > 0,05.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se planteó como objetivo específico 1: Identificar el nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; encontrándose que dicho nivel, es bajo en un 60% tal como lo expresan 18 de los 30 colaboradores encuestados; asimismo, 06 colaboradores que representan el 20% manifiestan que la carga procesal es medio y el 20% restante, es decir 06 colaboradores de los 30 encuestados expresan que el nivel de la carga procesal es alto. Al respecto, García (2017), refiere que la carga procesal tiene un impacto moderado en los conflictos laborales, ya que los procesos judiciales llevados a cabo por la Sala Civil presentan deficiencias por el aumento de trabajo que soportan los juzgados; sin embargo, dichas deficiencias en la resolución de conflictos, así como la precariedad de la tecnología utilizada en la referida dependencia judicial civil, tiene un alto impacto en el retraso de la resolución de los casos asignados, lo cual hace que el servicio al usuario no sea el más eficiente.

Por su parte, Paredes (2019), llegó a concluir que, están sobrecargados de trámites judiciales, con retraso al resolver, que la conciliación resolvió barullos y dudas de los individuos de una forma más eficiente y rentable; que hubo una mejora en la administración de la justicia y en el servicio a los usuarios, pero que aún es insuficiente, para una óptima gestión. Mientras que, Chacha (2019), considera que la falta de conocimiento de los habitantes sobre su importancia jurídica para la resolución de conflictos, originó el aumento de la carga procesal en los tribunales civiles.

De igual manera, la investigación también se planteó como objetivo específico 2, identificar el nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; encontrándose que dicho resultado es bajo, en un 20% tal como lo expresan 6 de los 30 colaboradores encuestados; asimismo, 20 colaboradores que representan el 66.7% manifiestan que el nivel de la atención al usuario es medio; y, el 13.3% restante, es decir 4 de ellos percibe que el nivel de la atención al usuario es alto. De manera similar, Cama (2017), refiere que en su estudio, encontró que no existen herramientas adecuadas para brindar a los usuarios una atención diferenciada; que los empleados de dicha dependencia

judicial carecen de conocimientos básicos sobre las labores encomendadas, por lo que el servicio brindado al usuario judicial no es uno de alta calidad. En tanto, Aparicio (2018), que los trabajadores no cumplieron con las metas planificadas afectando directamente a los usuarios ya que no satisface sus necesidades, quienes muestran altos niveles de descontento en el servicio que reciben. En tanto, Pezo (2019), concluye que el nivel de atención reportada es bajo, debido a que, las personas que laboran en dicha subsede no están capacitadas, que los materiales facilitados no resultan suficientes para desarrollar sus labores, existe deficiencia física y estructural en dicha dependencia judicial, por lo tanto, debe constituirse en preocupación de los funcionarios y trabajadores en general de los diferentes juzgados.

Por su parte, Mendoza & Ramírez (2020) sostuvieron que la calidad de atención “es el conjunto de acciones que realiza la empresa con orientación hacia el mercado”. Del mismo modo con Sáenz (2018), menciona que la atención al cliente es una directriz para la gestión empresarial positiva y sustentable en pro de la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios ante la objetividad de algunas programaciones exteriorizadas por el órgano estatal.

La investigación se planteó como objetivo específico 3, definir la relación entre las dimensiones de carga procesal y la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; cuyos resultados de correlación de la dimensiones: Demora en los trámites ( $Rho = - 0,187$ ), demora en las atenciones judiciales ( $Rho = - 0,216$ ) y cantidad de expedientes ( $Rho = - 0,255$ ); de los cuales se concluye como resultado que existe correlación débil y negativa entre las dimensiones de la carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto – 2022, pero no significativo por tener un p valor  $> 0,05$ .

La investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la carga procesal con la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; cuyos resultados revelan que existe correlación negativa débil entre las variables carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto - 2022, ya que se obtiene



un  $Rho = -0,226$ , pero no significativa ( $p\text{-valor} > 0.05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis general de investigación que refiere que existe correlación positiva y significativa entre variables.

Tanto los resultados de correlación entre las variables Carga procesal y Atención al usuario, como los de las correlaciones de las diferentes dimensiones demostraron que existe correlación débil negativa y no significativa entre la carga procesal con la atención al usuario; lo que simboliza que, bajo ninguna circunstancia se debe pensar que la mala atención al usuario judicial dentro de una dependencia judicial es a consecuencia del exceso de la carga procesal con la que cuenta. Dentro de este contexto, es preciso señalar que, los referidos resultados también permitieron realizar una inferencia inversa; es decir, que estando ante el supuesto de que en un juzgado exista poca carga judicial ello no significa necesariamente que su atención al usuario sea buena o satisfactoria. En conclusión, la buena o mala atención al usuario de justicia que presenta el Segundo Juzgado Civil de Tarapoto, no depende de su carga procesal.

Por último, es bueno destacar, que los resultados encontrados en la presente investigación, encuentra también relación con los conceptos vertidos por Romero (2017), quien propone que el cumplimiento de un conjunto de lineamientos preestablecidos subjetivamente permite medir la calidad del servicio obtenido, como: La calidad física y estructural, que hacen referencia a la evaluación que el usuario hace de las instalaciones en el momento de su visita. Y, que, además, la calidad de la prestación ofrecida por el trabajador hace referencia a qué tan bien se brinda un servicio.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación débil y negativa entre las variables carga procesal y atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto - 2022, pero no significativa ya que se obtuvo un p-valor  $> 0.05$ .
- 6.2.** El nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es bajo en un 60% tal como lo expresaron 18 de los 30 colaboradores encuestados; asimismo, 06 colaboradores que representan el 20% manifestaron que el nivel de la carga procesal es medio; y, el 20% restante, es decir 06 colaboradores de los 30 encuestados dijeron que el nivel de la carga procesal es alto.
- 6.3.** El nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es bajo, en un 20% tal como lo expresan 6 de los 30 colaboradores encuestados; asimismo, 20 colaboradores que representan el 66.7% manifiestan que el nivel de la atención al usuario es medio; y, el 13.3% restante, es decir 4 de ellos percibe que el nivel de la atención al usuario es alto.
- 6.4.** Los resultados de correlación de las dimensiones: Demora en los trámites ( $Rho = - 0,187$ ), demora en las atenciones judiciales ( $Rho = - 0,216$ ) y cantidad de expedientes ( $Rho = - 0,255$ ); muestran que existe correlación débil y negativa entre las dimensiones de la carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto – 2022, pero no es significativo por tener un p valor  $> 0,05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A la Señorita Juez del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, plantear estrategias internas de gestión de atención al usuario; ya que se puede inferir que no existe una atención adecuada a los mismos; lo cual crea disconformidades.
- 7.2. A la Señorita Juez y demás trabajadores judiciales del Segundo Juzgado especializado en lo Civil de Tarapoto, gestionar un plan interno de mejora de trabajo en equipo para la descarga procesal; el cual se debe implementar por medio de capacitaciones al personal de dicha dependencia judicial.
- 7.3. Al presidente de la CSJSM y administrador de la Sede Martínez de Compagnon, a preocuparse por brindar un mejor servicio al usuario judicial en general, en los diferentes juzgados; asimismo, gestionar los recursos necesarios para una mayor contratación de personal y evitar la sobrecarga procesal.
- 7.4. A las autoridades del Poder Judicial en general, a asignar los presupuestos correspondientes, para capacitaciones sobre atención al usuario judicial y la celeridad en el decurso procesal de oficio en pro de brindar un mejor servicio a la sociedad en general.

## REFERENCIAS:

- Abanto, J. (2019). Algunos apuntes para mejorar los recursos humanos en el Poder Judicial. Perú. *Revista La ley*.  
<https://laley.pe/art/8614/algunos-apuntes-para-mejorar-los-recursos-humanos-en-el-poder-judicial>
- Alata, M. (2017). Carga procesal en el poder judicial y la implementación de un proceso civil en el Perú. Juliaca: *Universidad Andina*. Obtenido de Chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/647/TESIS%2042009017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aparicio, J. (2018). Carga procesal y gestión para resultados en el Juzgado Civil de la provincia de Canchis, departamento de Cusco, 2018. (Tesis de maestría), *Universidad César Vallejo*, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33871/aparicio\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación (Primera ed.). Arequipa, Perú: *Editorial Enfoques Consulting EIRL*. Obtenido de: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>.
- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación- Serie integral de competencias (Tercera ed.). México: *Grupo editorial Patria*. Obtenido de: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bailón, R. (2020). Teoría general del proceso y derecho procesal civil (Segunda ed.). México: *Limusa*. ISBN: 968-18-6504-9. URL: <https://isbn.cloud/9789681865047/teoria-general-del-proceso-y-derecho-procesal-civil-preguntas-y-respuestas/>

- Barrera, G., & Acevez, J. (2019). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. México: *Mc Graw-Hill*. Obtenido de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Batista, N. & Estupiñan, J. (2018). *Business management and post-modernity*. Bruxelles, Belgium: Pons Publishing House / Pons asbl. URL: <https://n9.cl/6asr2>.
- Cabo, J. (2020). *Quality Management in Organizations*. Madrid, España. Díaz de Santos. URL: <https://n9.cl/1ort5>
- Calvinho, A. (2017). *La Carga Procesal Y El Dinamismo De La Norma Procedimental*. (Artículo científico), Lima. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/107>
- Cama, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra –2016*. (Tesis de maestría), *Universidad César Vallejo*, Lima, Perú. Repositorio UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15189/restricted-resource?bitstreamId=03662729-cc86-4527-8b3f-3c725945f422>
- Castillo, V. (2018). *Carga procesal y su relación con la calidad de sentencia de los juzgados penales unipersonales de San Martín-Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría), *Universidad César Vallejo*, Lima, Perú. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30502>
- CEPEJ Studies (2018). *European judicial systems Efficiency and quality of justice*. *European judicial Systems*, 26(341), 5- 6. <https://rm.coe.int/rapport-avec-couv-18-09-2018-en/16808def9c>
- Cohen, N. & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de datos y los diseños* (3era. Ed) Argentina. *Editorial Teseo*. Obtenido de: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Coinicyt (2022). *Ministerio de educación de Chile. Fondo Nacional de Investigación y Desarrollo de Salud*. Recuperado de: <https://www.conicyt.cl/fonis/sobre-fonis/aspectos-eticos/>

- Chacha, P. (2019). La Mediación Prejudicial Obligatoria como mecanismo para disminuir la Carga Procesal en los Juzgados de lo Civil de Quito DMQ (Bachelor's tesis, Quito: UCE). Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7390>
- Diario Oficial el Peruano. (2020). Resolución Administrativa N° 000250-2020-CE-PJ. Prorrogan funcionamiento de diversos órganos jurisdiccionales transitorios de descarga procesal y dictan otras disposiciones. *Consejo Ejecutivo*. URL: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorrogan-funcionamiento-de-diversos-organos-jurisdiccionales-resolucion-administrativa-no-000250-2020-ce-pj-1888009-5/>
- Diaz, K. (2019). The judicial process of food considering the Rules from Brasilia. In Tello, J. and Calderón, C. (eds.). Brasilia Rules. For a justice without barriers (pp. 57-68). Permanent Commission of Access to Justice for Vulnerable People and Justice in your Community; *Publishing Fund of the Judiciary*. URL: <https://www.fao.org/3/k7286e/k7286e.pdf>
- Fernandez, E. (2020). Quality in attention public administration user. *REDI FASTA* University Institutional Repository. URL: <http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/852>
- Forrellat, M. (2019). Quality in public services: an unavoidable challenge. *Cuban Magazine*, 30(2), 179-183. URL: [https://www.researchgate.net/publication/297092247\\_Quality\\_in\\_public\\_services\\_An\\_unavoidable\\_challenge](https://www.researchgate.net/publication/297092247_Quality_in_public_services_An_unavoidable_challenge)
- Gaspar, S. (2021). The advances and challenges of the Peruvian justice system about the implementation of the virtual child support process for children and adolescents. *Magazine of the Permanent Commission of Access to Justice for People in Condition of Vulnerability and Justice in your Community of the Judiciary of Peru*. Vol. 2 N° 2 Semi-annual publication. Lima Peru ISSN: 2709-6491 (online) DOI: <https://doi.org/10.51197/lj.v2i2.2>
- García, L. (2017). La carga procesal y su incidencia en los juicios laborales de la unidad civil de Babahoyo. (Tesis de pregrado), *Universidad*

- Regional Autónoma de los Andes*, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4946>
- Guidero, M. & Tallarico, S. (2018). Judicial Workload Study for the Superior Court in Yuma County, AZ. *Yuma*. URL: [http://www.sji.gov/wp/wpcontent/uploads/Judicial\\_workload\\_study\\_Yuma\\_AZ.pdf](http://www.sji.gov/wp/wpcontent/uploads/Judicial_workload_study_Yuma_AZ.pdf)
- Hemrajani, R. & Agarwal, H. (2019). A temporal analysis of the Supreme Court of India's workload. *Indian Law Review*, 125. DOI: <https://doi.org/10.1080/24730580.2019.1636751>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). Metodología de la investigación (octava ed.). México: *McGraw-Hill / Interamericana Editores*, S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0. URL: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, W. (2018). La carga procesal bajo la lupa: por materia y tipo de órgano jurisdiccional. Lima, Perú: *Instituto de Defensa Lega*. ISBN: 978-603-45094-4-3. (United States. Congress. Senate. Committee on the Judiciary. Subcommittee on Court (2018). The Courts and Congress - Annual Report 2018. United States. URL: <https://www.uscourts.gov/statistics-reports/courts-and-congress-annual-report-2018>
- Izquierdo, J & Anastacio, C. (2021). Quality of Service in private and public institutions: Systematic Review. Perú. *Revista Científica Internacional Tzhoeco*.13 (2), 84-93. DOI: <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2021>
- Justicia viva (sf). Comisión especial para la reforma Integral de la Administración de Justicia Secretaría Técnica. *Planificando lo justo*. URL: <http://www.justiciaviva.org.pe/ceriajus/diagnostico/cap3.pdf>
- Landa, C. (2020). Fundamental rights. Editorial Fund of the *Pontifical Catholic University of Peru*. IUS ET VERITAS, 23(47), 102-111. URL <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11937>
- La Nación. (2017). Ciudadanos no confían en la justicia. Las críticas al sistema judicial generan problemas de legitimidad cuando se llega a poner

en duda la obligación de cumplir las leyes URL:  
<https://www.lanacion.com.ar/opinion/ciudadanos-que-no-confian-en-la-justicia-nid2086870/>

Malagón, B., Martínez, Y., García, V. & Mora, J. (2019). Diagnosis and strategic proposal of attention and customer service in restaurants in the city of Hidalgo Michoacán. *Educational Tracks*, 39(126). URL:  
<http://www.itc.mx/ojs/index.php/pistas/article/view/1016>

Mayor of Bogota D.C., S. (2019). Strategic planning process. Recovered from:  
<https://n9.cl/7qnrk>

Mendoza, A. & Ramírez, J. (2020). Aprendiendo Metodología de la Investigación (Primera ed.). Guayaquil, Ecuador: *Editorial Grupo Compás*.  
Obtenido de:  
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>

Morales, L., & Medina, E. (2021). Application of the Servperf model in the Telcel service centers, Hermosillo: a measurement of service quality. *Accounting and Administration*, 60(1), 229-260. National University of Mexico. ISSN: 0186-1042. URL:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>

Nahuelcheo, P. & Le-Bonniec, F., Martínez, W., & Millamán, R. (2021). El lugar de la interculturalidad en la justicia chilena. Experiencia de investigación en torno a la elaboración de un protocolo de atención a usuarios mapuche en el sur de Chile. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, (41),219-237. ISSN: 0717-3202. URL:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45969622021>

Noreña, D. (2020). Diccionario de investigación. Universidad de Lima: escuela de Posgrado. Repositorio Institucional Universidad de Lima:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10889>

Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial (2021) Odecma examina carga procesal de Juzgado y multa al servidor público por demora en atención de escrito [Exp. 01730-2021-Odecma] Resolución Administrativa 185-2021-CE-PJ y la 395-2021-CE-PJ URL:  
[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s\\_cortes\\_suprema\\_home/as\\_poder\\_judicial/as\\_corte\\_suprema/as\\_consej](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_poder_judicial/as_corte_suprema/as_consej)



o\_ejecutivo/as\_resoluciones\_administrativas/as\_2021/?WCM\_PI=1&WCM\_Page.4918be004bb5e48f915bd940a5645add=27

- Palacios, E. & Balzeca, D. (2022). La ética del servidor público en la atención a la ciudadanía. Editorial Quito. Universidad de Israel. URL: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1005>
- Paredes, L. (2019). Mediación como alternativa de solución de conflictos y su efecto en la carga procesal de la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia y Adolescentes infractores en la ciudad de Ibarra-Imbabura, en el año 2019. (Tesis de pregrado), *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, Ibarra, Ecuador. URL: <https://dspace.pucesi.edu.ec/handle/11010/302>
- Peruvian Official Gazette. (2019). Resolution, N ° 1865-2019-MP-FN, *Autonomous Organs, Public Ministry* - They establish details regarding the care of the procedural burden assumed by the Second Temporary Supreme Prosecutor's Office Specialized in Crimes Committed by Public Officials-resolu. Lima. URL: <http://vlex.com.pe/vid/799868921>
- Pezo, V. (2019). Carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subselección Maynas Tarapoto, San Martín, 2019. *Universidad César Vallejo*, Tarapoto, Perú. Repositorio UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47918>
- Plaza, P., Bermeo, C., & Moreira, M. (2020). Metodología de la investigación. *Biblioteca Colloquium*. Recuperado a partir de <http://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Poder Judicial del Perú. (sf). Definiciones. Lima. Obtenido de: [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s\\_Corte\\_Suprema/as\\_Conocenos/definiciones#:~:text=El%20Poder%20Judicial%20es%2C%20de,de%20Justicia%20de%20la%20Rep%C3%ABblica](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s_Corte_Suprema/as_Conocenos/definiciones#:~:text=El%20Poder%20Judicial%20es%2C%20de,de%20Justicia%20de%20la%20Rep%C3%ABblica).
- Poder Judicial del Perú (2019). Base de Datos de Expedientes del Sistema Integrado Estadístico Central de la Gerencia General del Poder Judicial. Sistema Integrado Judicial. *Boletín Institucional No 04-2019*. Obtenido de: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/103bb2804d485fde8>

dc78f3325f35162/Boletin+N4-DICIEMBRE-2019F.pdf?MOD  
=AJPERES&CACHEID=103bb2804d485fde8dc78f3325f35162

Poder Judicial del Perú. (2021). Definiciones. Lima. Obtenido de:  
[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s\\_Corte\\_Suprema/as\\_Conocenos/definiciones#:~:text=El%20Poder%20Judicial%20es%2C%20de,de%20Justicia%20de%20la%20Rep%C3%ABblica](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSupremaPJ/s_Corte_Suprema/as_Conocenos/definiciones#:~:text=El%20Poder%20Judicial%20es%2C%20de,de%20Justicia%20de%20la%20Rep%C3%ABblica).

Prieto, R., Burgos, C., Garcia, J., & Rincón, Y. (2020). Internal marketing to optimize the quality of service in universal banking. *Venezuelan Management Magazine*, 21(73). The Zulia University. URL:  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29045347007/>

Quevedo, A., (2021). Evaluation and proposal for improvements of a care model for user in a public service. URL:  
<http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev71/art1.pdf>

Ramírez, A. (s.f) Metodología de la Investigación Científica. Pontificia Universidad Jaleriana. Facultad de Estudios Ambientales y Rurales (55), Recuperado de:  
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>

Rivas, L. (2022) La definición de variables o categorías de análisis. ¿Cómo hacer una tesis? (pag.10) Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/286288002\\_Capitulo\\_6\\_La\\_definicion\\_de\\_variables\\_o\\_categorias\\_de\\_analisis](https://www.researchgate.net/publication/286288002_Capitulo_6_La_definicion_de_variables_o_categorias_de_analisis)

Romero, A. (2017). La caducidad por incumplimiento de cargas procesales. *Revista Chilena de Derecho*, 27(5). Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2650188.pdf>

Rubio, G. (2019). The quality of customer service in large Ibague supermarkets: an analysis from the multidimensional scale (SERVQUAL). *Administration Notebooks*, 30(52). DOI:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000200006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000200006&script=sci_arttext&tlng=en)

Rubio, M. y Arce, E. (2019). Teoría esencial del ordenamiento jurídico peruano. *Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. URL:

[https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170299/Teoria\\_esencial\\_del\\_ordenamiento\\_juridico\\_peruano.pdf](https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170299/Teoria_esencial_del_ordenamiento_juridico_peruano.pdf)

- Ruiz, Y. O., & León, L. M. (2021). The organizational climate strategic aspect in the customer service. ISSN 2219-36 *University and Society Aglala*, 5(1), 126-142. URL: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=).
- Saenz, G. (2018). The Immediate Process in The Crime of Driving in State of Ebrity and The Effectiveness in The Decrease of The Procedural Load In the District of Santa Anita. *Norbert Wiener Private University Repository*. URL: <http://repository.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2714>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en Investigación Científica, tecnológica y Humanística. *Universidad Ricardo palma*. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M., Rosas, J. & Mendoza, V. (2018). Metodología de la investigación, Un enfoque práctico. México. *Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado de: <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/MethodologiadelainvestigacionUnenfoquepractico.pdf>
- Segura, J. (2017). La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de la libertad, 2017. (Tesis de maestría), *Universidad César Vallejo*, Trujillo, Perú. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11816>
- Torres, O., Enríquez, J. & Vallejos, A. (2019). Attention to the client: an analysis to the service provided by restaurants in the city of Ibarra – Ecuador. *HOLOPRAXIS Science, Technology, and Innovation*. Vol. 3- Number 1. ISSN 2588-0942 DOI: <https://doi.org/10.18537/est.v006.n010.06>
- Vargas, M. & Aldana, L. (2021). Quality and service: concepts and tools. *Savannah College*. ISBN 978-958-771-084-7 URL:

[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_servicio3ED\\_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Zamalloa, C. & Talavera, X. (2022). Pole of knowledge magazine, [S.I.], v. 6, n. 1, p. 479-498, ISSN 2550-682X. Doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>

Zarraga, L., Molina, V. & Corona, E. (2019). The satisfaction of the client based on the quality of the service through the efficiency of the staff and service efficiency: an empirical study of the restaurant industry. *RECAI Journal of Studies in Accounting, Administration, and Informatics*, 7(18), 46-65. URL: <https://www.redalyc.org/journal/2734/273462728003/html/>

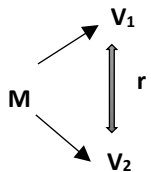
# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. CARGA PROCESAL	Carga procesal es entendida como la cantidad de expedientes que se encuentran en proceso en cada distrito judicial. Código Procesal Civil (2022)	Carga procesal se medirá mediante las dimensiones, demoras en los trámites administrativos, demoras en los procesos judiciales, demora en los procesos operativos. Código Procesal Civil (2022)	Demora en los trámites Administrativos	Personal insuficiente	Ordinal (Escala Likert)  Totalmente de acuerdo = 1 De acuerdo = 2 Ni de acuerdo/ni desacuerdo = 3 Desacuerdo = 4 Totalmente en desacuerdo = 5
				Deficiencia en logística	
				Trámites engorrosos	
			Demora en las atenciones judiciales.	Demora en la resolución de casos	
				Rotación del personal	
				Actitud del personal	
			Cantidad de expedientes judiciales	Expedientes actuales	
				Expedientes antiguos	
				Actos dilatorios en los casos	
				Cambios de magistrado.	
V2. ATENCIÓN AL USUARIO	Conjunto de acciones y actitudes efectivas que permitan cumplir las expectativas y establecer una relación eficiente con la sociedad, por lo cual, mantener un control de la calidad del servicio posibilita a estas entidades hacer un seguimiento detallado de las acciones, así como detectar problemas y corregir rápidamente el desempeño. Tomás, et al (2020)	Atención al usuario se medirá, mediante las dimensiones, accesibilidad y veracidad de respuestas, en concordancia con los indicadores planteados. Tomás et al (2020)	Accesibilidad al expediente	Accesibilidad para el usuario	Ordinal (Escala Likert)  Totalmente de acuerdo = 1 De acuerdo = 2 Ni de acuerdo/ni desacuerdo = 3 Desacuerdo = 4 Totalmente en desacuerdo = 5
				Orientación al usuario	
				Explicación al usuario	
				Respuesta clara del servidor	
			Calidad de atención del servidor judicial	Respuesta oportuna del servidor	
				Agilidad en la atención	
				Calidez del servidor.	
			Empatía del servidor judicial.	Comprensión del servidor	
				Amabilidad en la atención	
				Atención personalizada	

## Anexo 02: Matriz de consistencia

### Título: Carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación de la carga procesal con la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b>  <b>PE1:</b> ¿Cuál es el nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?  <b>PE2:</b> ¿Cuál es el nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?  <b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la carga procesal con la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>  <b>OE1:</b> Identificar el nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022  <b>OE2:</b> Identificar el nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022  <b>OE3:</b> Definir la relación entre las dimensiones de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la carga procesal y la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b>  <b>HE1:</b> El nivel de la carga procesal en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es alto.  <b>HE2:</b> El nivel de la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022; es alto.  <b>HE3:</b> Existe relación significativa entre las dimensiones de la carga procesal con la atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Básica descriptiva correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>Donde:  M = Muestra  V1 = Carga Procesal  V2 = Atención al usuario</p> </div> </div>	<p><b>Población:</b> Para la población se consideró a 30 colaboradores del Segundo Juzgado Especializado Civil de Tarapoto, 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por 30 colaboradores del Segundo Juzgado Especializado en lo Civil, Tarapoto, 2022.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>V 1:</b>  <b>Carga Procesal</b></td> <td>Demora en los trámites Administrativos</td> </tr> <tr> <td>Demora en las atenciones judiciales.</td> </tr> <tr> <td>Cantidad de expedientes judiciales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>V 2:</b>  <b>Atención al usuario</b></td> <td>Accesibilidad al expediente</td> </tr> <tr> <td>Calidad de atención del servidor judicial</td> </tr> <tr> <td>Empatía del servidor judicial.</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	<b>V 1:</b>  <b>Carga Procesal</b>	Demora en los trámites Administrativos	Demora en las atenciones judiciales.	Cantidad de expedientes judiciales	<b>V 2:</b>  <b>Atención al usuario</b>	Accesibilidad al expediente	Calidad de atención del servidor judicial	Empatía del servidor judicial.	
Variables	Dimensiones												
<b>V 1:</b>  <b>Carga Procesal</b>	Demora en los trámites Administrativos												
	Demora en las atenciones judiciales.												
	Cantidad de expedientes judiciales												
<b>V 2:</b>  <b>Atención al usuario</b>	Accesibilidad al expediente												
	Calidad de atención del servidor judicial												
	Empatía del servidor judicial.												

### Anexo 03: Autorización de la dependencia judicial donde se realizó la investigación



#### AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

##### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20542260476
<b>Corte Superior de Justicia de San Martín</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
<b>Walter Francisco Angeles Bachet</b>	DNI: 06711118

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (\*) autorizo  no autorizo  publicar LA ENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>Maestría en Gestión Pública</b>	
<b>Autor: Karenn Medaly Gaona Vásquez de Tuesta</b>	DNI: 45181875

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 04 de enero de 2023

Firma:   
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN  
WALTER F. ANGELES BACHET  
PRESIDENTE

(\*) Código de Ética en Investigación Cesar Vallejo-Artículo 7°, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato en nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que hay un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



## Anexo 04: Instrumentos para recolección de datos

### 1: Carga procesal

#### CUESTIONARIO APLICADO A 30 COLABORADORES, PARA CONOCER LA INFORMACIÓN SOBRE LA CARGA PROCESAL DEL SEGUNDO JUZGADO ESPECIALIZADO EN LO CIVIL DE TARAPOTO, 2022

**Instrucciones:**

**Fecha:** .....

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la carga procesal del segundo juzgado especializado en lo civil de Tarapoto, para el desarrollo de una investigación científica. Usted debe marcar con una (X) la opción acorde a lo que piensa. La respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

**ESCALA: TOTALMENTE DE ACUERDO (1) DE ACUERDO (2) NI DE ACUERDO/NI DESACUERDO (3) DESACUERDO (4) TOTALMENTE EN DESACUERDO (5)**

ÍTEMS N.º	VARIABLE: Carga Procesal	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Demoras en los trámites administrativos</b>						
01	¿Considera usted que el personal es insuficiente para la cantidad de casos procesales?					
02	¿Considera usted que hay deficiencias logísticas en el juzgado dónde labora?					
03	¿Considera usted que los trámites engorrosos aumentan la carga procesal?					
04	¿Considera usted que la carga procesal incide en la demora de los trámites judiciales?					
05	¿Considera usted que la rotación de servidores influye en el aumento de la carga procesal?					
<b>Demora en las atenciones judiciales</b>						
06	¿Considera usted que la demora en la resolución de los casos favorece a la carga procesal?					
07	¿Considera usted que la constante rotación del personal favorece a la carga procesal?					
08	¿Considera usted que la actitud del personal favorece a la carga procesal?					
09	¿Considera usted que la carga procesal influye en la demora de las atenciones judiciales?					
10	¿Considera usted que la carga procesal influye en la dificultad de las atenciones judiciales?					
<b>Cantidad de expedientes judiciales</b>						
11	¿Considera usted si actualmente existen bastantes expedientes judiciales?					
12	¿Conoce usted si existen bastantes expedientes antiguos sin resolución?					
13	¿Considera usted que los actos dilatorios en los casos contribuyen a la carga procesal?					
14	¿Considera usted que los cambios de magistrados contribuyen a la carga procesal?					
15	¿Considera usted que la cantidad de expedientes judiciales rebasan la capacidad laboral de los servidores?					

**Fuente:** Elaboración propia del autor

## 2: Atención al usuario

### CUESTIONARIO APLICADO A 351 USUARIOS, PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SEGUNDO JUZGADO ESPECIALIZADO EN LO CIVIL DE TARAPOTO, 2022

**Instrucciones:**

**Fecha:** .....

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la atención al usuario del Segundo Juzgado Especializado en lo civil de Tarapoto, 2022 para el desarrollo de una investigación científica. Usted debe marcar con una (X) la opción acorde a lo que piensa. La respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

**ESCALA: TOTALMENTE DE ACUERDO (1) DE ACUERDO (2) NI DE ACUERDO/NI DESACUERDO (3) DESACUERDO (4) TOTALMENTE EN DESACUERDO (5)**

ÍTEMS Nº	ATENCIÓN AL USUARIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Accesibilidad al expediente</b>						
01	¿Considera usted que al usuario le es fácil acceder expediente de su caso?					
02	¿Considera usted que al usuario le es fácil sacar copia del expediente de su caso?					
03	¿Considera usted que el usuario recibe las orientaciones necesarias sobre su caso por parte de los servidores judiciales?					
04	¿Considera usted que el usuario recibe explicaciones precisas sobre su caso por parte de los servidores judiciales?					
<b>Calidad de atención del servidor judicial</b>						
05	¿Considera usted que el trámite para atención al usuario es el adecuado?					
06	¿Considera usted que brinda al usuario respuestas claras sobre su caso?					
07	¿Considera usted que los servidores responden oportunamente al usuario sobre su caso?					
08	¿Considera usted que los servidores judiciales responden oportunamente al usuario sobre su caso?					
09	¿Considera usted que los servidores judiciales atienden al usuario con calidez?					
10	¿Considera usted que al usuario le brindan atención de calidad por parte de los servidores judiciales?					
11	¿Usted considera que el usuario se siente satisfecho con la atención que recibe por parte de los servidores judiciales?					
<b>Empatía del servidor judicial</b>						
12	¿Considera usted que el usuario tiene la comprensión por parte de los servidores judiciales?					
13	¿Considera usted que los servidores judiciales atienden al usuario con amabilidad a los usuarios de justicia?					
14	¿Considera usted que el usuario recibe una atención personalizada por parte de los servidores judiciales?					
15	¿Considera usted que el usuario recibe una atención empática por parte de los servidores judiciales?					

**Fuente: Elaboración propia del autor**

## Anexo 05: Validez y confiabilidad de los instrumentos

### *Resumen de validez de los instrumentos por juicio de expertos*

Variable	Nº	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Carga Procesal	1	Metodólogo	4.9	Aplicable
	2	Especialista	4.9	Aplicable
	3	Especialista	4.9	Aplicable
Atención al Usuario	1	Metodólogo	4.8	Aplicable
	2	Especialista	4.9	Aplicable
	3	Especialista	4.9	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

### *Estadísticos de fiabilidad de Alpha de Cronbach para los instrumentos:*

Variables	Alpha de Cronbach	Nº de Elementos
Carga procesal	,977	15
Atención al usuario	,975	15

*Fuente: Elaboración*

SPSS Vº 26

## Anexo 06: Informe de juicios de expertos sobre instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Carga procesal  
Autor (s) del instrumento (s) : Gaona Vásquez de Tuesta Karenn Medaly

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Carga procesal</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Carga procesal</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Carga procesal</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tarapoto, 03 de noviembre de 2022

  
Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
DOCENTE POSGRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Pepe Purisaca Vigil.  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Carga procesal  
Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Karenn Medaly Gaona Vásquez de Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Carga procesal</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Carga procesal</b>				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Carga procesal</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022

  
**Pepe Purisaca Vigil**  
ABOGADO  
ICAL 1426

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Rolando Sabino Pichen Ávila.  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo/Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Ms. en Derecho Civil y Empresarial  
Instrumento de evaluación : Carga procesal  
Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Karen Medaly Gaona Vásquez de Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Carga procesal</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Carga procesal</b>				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Carga procesal</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022



Karen Medaly Gaona Vásquez de Tuesta  
Abogada  
C.O.P. 10000



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo / Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Dr. en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Atención al usuario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gaona Vásquez de Tuesta Karenn Medaly

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención al usuario</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Atención al usuario</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención al usuario</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto 03 de noviembre de 2022

  
 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Pepe Purisaca Vigil.  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Atención al usuario  
Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Karenn Medaly Gaona Vásquez de Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención al usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Atención al usuario</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención al usuario</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022

  
**Pepe Purisaca Vigil**  
ABOGADO  
ICAL 1426



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Rolando Sabino Pichen Ávila.  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo/Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Ms. En Derecho Civil y Empresarial  
Instrumento de evaluación : Atención al usuario.  
Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Karen Medaly Gaona Vásquez de Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención al usuario</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Atención al usuario</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención al usuario</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 04 de noviembre de 2022



Dr. Rolando Sabino Pichen Ávila  
ABOGADO  
C.O.A. N.º 128

### Base de datos Variable 1: Carga procesal

N° de Encuestados	V1: Carga Procesal															Puntaje Total	Rango
	Demoras en los trámites administrativos					Demoras en las atenciones judiciales					Cantidad de expedientes judiciales						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	21	Bajo
2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	26	Bajo
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	Bajo
4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	18	Bajo
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	71	Alto
6	1	1	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	62	Alto
7	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	25	Bajo
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo
9	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	5	4	39	Medio
10	2	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	43	Medio
11	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	28	Bajo
12	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	1	4	32	Bajo
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43	Medio
14	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	Bajo
15	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	18	Bajo
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	71	Alto
17	1	1	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	62	Alto
18	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	25	Bajo
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo
20	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	5	4	39	Medio
21	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	21	Bajo
22	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	26	Bajo
23	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	Bajo
24	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	18	Bajo
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	71	Alto
26	1	1	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	62	Alto
27	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	25	Bajo
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo
29	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	5	4	39	Medio
30	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	5	4	39	Medio

**Base de datos Variable 2: Atención al usuario**

N° de Encuestados	V2: Atención al Usuario															Puntaje Total	Rango
	Accesibilidad al expediente				Calidad de atención del servidor judicial							Empatía del servidor judicial					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	41	Medio
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71	Alto
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio
5	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	51	Medio
6	1	1	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	52	Medio
7	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	53	Medio
8	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	Medio
9	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	50	Medio
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo
11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4	3	4	4	29	Bajo
12	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	34	Bajo
13	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	41	Medio
14	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	69	Alto
15	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	70	Alto
16	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	54	Medio
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Bajo
19	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4	3	4	4	29	Bajo
20	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	50	Medio
21	3	4	2	2	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	55	Medio
22	1	1	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	52	Medio
23	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	53	Medio
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio
25	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	Medio
26	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	53	Medio
27	1	1	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	52	Medio
28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	Medio
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio
30	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	34	Bajo

## Anexo 08: Panel fotográfico

**Cuestionario aplicado a  
colaboradores:**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Carga procesal y atención al usuario en el Segundo Juzgado Especializado en lo Civil de Tarapoto, 2022", cuyo autor es GAONA VÁSQUEZ DE TUESTA KARENN MEDALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:18:51

Código documento Trilce: TRI - 0478505