



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La carga procesal y satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil
de Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Hoyos Ordinola, Antero Jesus (Orcid.org/0000-0003-0619-3010)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (Orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios por la oportunidad que me brinda en poder cumplir un logro más profesional, así como a mi familia por el apoyo constante, y permitirme seguir esforzándome todos los días para ser una mejor persona y poder sobresalir en mi trabajo a lo largo de los años.

Antero Jesús

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud en estos momentos difíciles que estamos pasando y sobre todo la fuerza para seguir luchando el cumplimiento de mis metas.

Así mismo, a mi familia por brindarme constantemente buenos consejos y perseverancia. Así mismo, a mi docente por el apoyo, comprensión y paciencia durante todo el proceso de investigación y a la universidad por las facilidades.

Antero Jesús

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	32
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	32
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	34
Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos	39
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	47
Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación.....	48
Anexo 6: Resultados	49
Anexo 7: Declaratoria de originalidad del autor	50
Anexo 8: Declaratoria de autenticidad del asesor.....	51
Anexo 9: Acta de sustentación de la tesis	52
Anexo 10. Autorización de publicación en repositorio institucional.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la carga procesal y satisfacción del litigante.....	20
---	----

Índice de figuras

Figura 1. Tipos de carga procesal	8
Figura 2. Tipos de carga procesal	8
Figura 3. Elementos de la carga procesal	9
Figura 4. Dimensión según Hernández (2006)	10
Figura 5. Medición de la satisfacción del servicio	11
Figura 6. Proceso de análisis de las expectativas	12
Figura 7. Tipos de expectativas.....	12

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación de la variable carga procesal y satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil de Chiclayo teniendo como tipo de estudio básica, nivel correlacional y diseño no experimental, donde se empleó como población de estudio a 47 representante de los litigantes siendo la misma que la muestra. Asimismo, se aplicó el instrumento del cuestionario compuesto por 15 ítems teniendo por resultado un nivel deficiente de carga laboral representado por el 44.7% y un nivel medio de satisfacción con un 51.1%. Concluyendo que al aplicar la prueba de Pearson se obtuvo un coeficiente de $r=0,863$, lo que significa tener una relación positiva, es decir al mejorar la carga procesal tendrá mayor satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil.

Palabras clave: Proceso civil, satisfacción, servicio, relación.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship of the variable procedural load and satisfaction of the litigant of the IV Civil Court of Chiclayo having as a basic study type, correlational level and non-experimental design, where 47 representative of the litigants were used as study population. being the same as the sample. Likewise, the questionnaire instrument made up of 15 items was applied, resulting in a deficient level of workload represented by 44.7% and an average level of satisfaction with 51.1%. Concluding that when applying the Pearson test, a coefficient of $r = 0.863$ was obtained, which means having a positive relationship, that is, by improving the procedural burden, you will have greater satisfaction from the litigator of the IV Civil Court.

Keywords: Civil process, satisfaction, service, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Analizando la situación actual, se encuentra un caso en Dubai, donde se logra percibir un caso sobre una investigación de la importancia de la satisfacción en una organización debido que permite la generación de lealtad del usuario hacia una marca e institución (Jahmani, Bourini, & Jawabreh, 2020).

Es por ello, existen las diversas instituciones públicas a nivel internacional expresando tener múltiples deficiencias al momento de la realización o entrega de sus servicios; donde en un informe sobre los conflictos existentes en las diferentes jurisdicciones de Colombia, manifiesta tener un inadecuado servicio debido al ineficiente sistema o proceso que se realiza; así como otros de los problemas reflejados como que el personal no desarrolla de manera eficiente su trabajo debido a la ausencia de la valoración del trabajo que desempeña, desarrollándolo por compromiso y por ser el medio de sustento (Garzón, 2019, p.36).

En España, se reconoce tener un caso en de una empresa de atención al cliente donde se percibe una inadecuada atención por parte de los colaboradores de la empresa, debido a la alta carga laboral genera el limitado tiempo de atención a los usuarios generando una insatisfacción debido que no atienden a sus requerimientos esto por los prolongados tiempo de atención (Cordero, 2019).

Analizando la realidad en otros países, en base a ello se encontró en Brasil una evaluación sobre la satisfacción en las instituciones públicas de la red de salud donde se identifica tener deficiencia en el área de atención al usuario; debido a la alta demanda del servicio y no cuenta con la capacidad de personal para poder atender a todas las solicitudes y requerimientos; es decir, presentándose un alto número de quejas por la pronunciada demora (Rivas, Martins, Alessandro, & Costa, 2019).

En Barcelona, se reconoce tener un caso sobre los ciudadanos del distrito donde se muestran insatisfechos ante los servicios que el estado ofrece en poder atender sus requerimientos debido que no logran cubrir sus expectativas y esto ocurre porque no cuentan con los servicios de acuerdo a sus necesidades; así como

que no facilitan la atención de sus requerimientos (Rodríguez, López, & González, 2018).

En Murcia en España manifiesta un caso de un Municipalidad del mismo distrito donde se percibe la insatisfacción de sus usuarios al ser atendido que no tienen una adecuada capacidad de respuesta al momento de presentarse alguna dificultad; debido que no contaban con las diversas capacidades y habilidades necesarias para dar una solución adecuada (Armada, 2017).

Además, evaluando el comportamiento de las entidades públicas en el Perú; en un reporte sobre un juzgado en Lima, habla sobre los factores que influyen en la obstrucción en la carga procesal; esto es, debido por la ausencia de personal que no logran atender el total de servicios solicitados; efectuándose una dilatación del proceso, indicando que dicha demora no es bien percibida por los diversos usuarios, generando una alta insatisfacción (Hernández, 2018, p.14).

Se puede indicar que otras de las investigaciones en Lima, se logra reconocer que el 40% de las diversas organizaciones tiene problemas con la satisfacción de los usuarios; esto debido, por no logran atender el total de requerimientos; esto producto por baja eficiencia en el desarrollo de sus funciones (Chumpitaz, 2020)

En Moyobamba, se indica que la carga procesal es significancia de lentitud; generando un alto costo debido que se tendrá que emplear más recursos por parte de los litigantes que los estimados; y requerimiento prolongado de asesoría en abogados donde en ocasiones que genera corrupción durante el proceso; produciéndose cobros adicionales con la condición de acelerar el proceso esto conlleva a una disconformidad con el servicio por parte de los usuarios (Silva, 2018).

Otras de las organizaciones evaluadas, se muestra que en Ancash se presenta una constante insatisfacción del servicio; por la demora en la entrega o realización de algún trámite, debido que no se encuentran al alto índice de sobre carga laboral, y no logra entender los requerimientos de los usuarios realizando otros procedimientos que al final dilatan el tiempo; generando en algunas ocasiones deserción del servicio (Valverde, 2017, p.15).

Es por ello, evaluando organizaciones en el norte de Perú se puede reconocer que actualmente en la provincia de Lambayeque se encuentra el IV

Juzgado Civil de Chiclayo, donde se logra percibir tener un bajo nivel de satisfacción por parte de los litigantes de la institución debido que se identifica un prolongamiento al momento de atender los requerimientos de los usuarios en la presente institución, percibiendo el incumplimiento de los plazos legales establecidos, la cual se muestra la problemática actual enfocada en la insatisfacción de los litigantes al recurrir para una tutela jurisdiccional.

Se logra mencionar que en la presente investigación se planteó la siguiente formulación del problema ¿Qué relación existe entre la carga procesal y la satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil de Chiclayo, 2020?

Donde, se tiene por justificación teórica la identificación de una metodología para medir el nivel de satisfacción, asimismo, se utilizó de enfoques de diversos autores que permiten mejorar la confiabilidad de la investigación. Por otro lado, se obtuvo como justificación práctica; porque se requiere mejorar el proceso de carga procesal excesiva sobre el desempeño del personal del juzgado civil de Chiclayo; así como que al establecer mecanismos de control. También, se tiene por justificación metodológica, por la utilización de instrumentos de recolección de datos para obtener información confiable.

Continuando, con el desarrollo de la investigación, se logró plantear diversos objetivos; entre ellos el presente objetivo general Determinar la relación entre la carga procesal y satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo, 2020; así mismo se propuso los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de carga procesal del IV Juzgado Civil de Chiclayo, Identificar el nivel de satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo, Definir la relación entre la carga procesal y satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo, 2020.

Otros de los elementos relevantes fue la redacción de la hipótesis de la investigación:

Hi: La carga procesal tiene una relación en la satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

Ho: La carga procesal no tiene una relación en la satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos previos figuran los siguientes, entre ellos se encuentra Dos Santos (2016); tiene como investigación el análisis de variables de estudio, sobre la calidad y satisfacción en una institución pública de educación universitaria; en la que señala tener una investigación cuantitativa – descriptiva, y expone tener como dimensiones de estudio; los elementos tangibles de empatía, fiabilidad y seguridad, exponiendo que uno de los criterios más vulnerables es la fiabilidad; esto ocurre debido a que los trabajadores del área administrativa, no tienen las habilidades necesarias para poder generar un mayor vínculo entre institución – usuario. Concluyendo, que son pocas las instituciones que identifican cuales son las necesidades que tienen los usuarios (p.42).

Valarezo (2015) en su investigación en Guayaquil, sobre el análisis del proceso civil y su satisfacción del litigante; reconociendo tener un tipo de estudio cualitativo, donde se expone querer encontrar cuál es la realidad actual de la organización; es por ello, que se aplicó como instrumento la observación; teniendo criterios de evaluación para el diagnóstico, realizando una comparación con el cumplimiento del procedimiento administrativo; y el de las facultades de cada uno de los servidores, asimismo se encuestó a 17 jueces civiles; y dos expertos en derecho procesal, teniendo como conclusión; que uno de los principales problemas es que, muchos de los responsables desconoce cuáles son las funciones; y procesos, en ciertos casos; generando dilatación del caso (p.35).

Colquichagua (2018), en su tesis sobre la Gestión administrativa; y carga procesal en materia penal: Juzgados de Juzgamiento, Provincia de Coronel Portillo en Lima; en la presente investigación tiene por objetivo general, determinar la relación entre las variables identificadas; es por ello que al definir el tipo del estudio se afirmó tener un método cuantitativo, debido a que se aplicará un instrumento donde se obtendrá datos numéricos; asimismo, para metodología empleada sobre carga laboral se registró realizarlo según Ovalle (2016), en la que expone realizarlo

mediante la dimensión Juzgados Penales Unipersonales y Colegiados. Donde para mejor evaluación, se realizó a través once colaboradores pertenecientes al Juzgado seleccionado; en la que se emplearon baremos de tres niveles de medición, siendo deficiente, regular y eficiente; teniendo como resultados que existe una acumulación de carga laboral, es decir; que no se realiza una adecuada gestión, es por ello se concluye que al aplicar la estimación mediante el análisis estadístico según Sperman se determinó tener una relación positiva y fuerte.

Castillo (2018), en su tesis de post grado titulada sobre la carga procesal; y su relación con la calidad de sentencia de los Juzgados Penales Unipersonales de San Martín, Tarapoto se reconoció tener por objetivo general determinar la relación de las variables de estudio, se identifica tener como dimensiones; los tipos de carga procesal, en la que expone; que para evaluación del comportamiento de las variables, se definió tener un nivel de estudio correlacional; es por ello, que el investigador reconoció tener como población de estudio 208 expedientes presentados, siendo el mismo que la muestra estimada. Por ende, se obtuvo tener por resultados de la investigación; de la aplicación de dos instrumentos estadísticos como es el caso de Pearson, debido a la distorsión de la información identificada con anterioridad; donde se logra concluir que se obtuvo un puntaje $-0,746$ indicado estar por debajo de $0,005 < 0,05$ margen de error, rechazando la hipótesis planteada, es decir; se logra identificar existir una correlación negativa considerable.

Leyton (2018) en su tesis sobre la gestión del personal y carga procesal en los juzgados de investigación de la Corte Superior de Justicia, Ucayali tiene por objetivo general estimar la relación significativa entre las variables de estudio; es por ello, se empleó como métodos de investigación tener un enfoque cuantitativo, debido a la utilización de análisis estadísticos para fines de evaluación, donde se reconoció ser sujetos de estudio a 20 trabajadores de la corte superior determinada como índoles de evaluación, en la que se elaboró una técnica de estudio al ejecutar la técnica de la encuesta señalando que el 60% de los colaboradores afirman que la carga procesal presenta un estado regular, así como que el 50% de estos indican

un deficiente nivel de condiciones para desarrollar sus funciones es por ello se logra concluir que al aplicar la técnica estadística de Spearman en la que se obtuvo una relación positiva entre las variables de estudio.

Tafur (2017) en su tesis de post grado titulada sobre la Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, la cual tiene como objetivo de estudio identificar el nivel de relación; así mismo, se reconoció un nivel de estudio correlacional debido que se requiere estimar cuál es la relación entre las variables; es por ello que al poder responder al objetivo de la investigación, se reconoce emplear como sujetos de estudio a 23 colaboradores siendo estos los que explicarán cuál es la situación actual de las variables de estudio es por ello se reconoce emplear como instrumentos de recolección de información oportuna un cuestionario empleando la metodología para analizar la satisfacción a través de las dimensiones desde la percepción procesal y actitudinal empleando escalas de evaluación donde en la aplicación de la técnica de estudio se obtuvo que el 43% de los colaboradores manifiestan tener un bajo nivel de satisfacción, concluyendo que al identificar la relación de las variables se aplicó la herramienta estadística del Chi-cuadrado teniendo un valor de 16.9 en la que se determinó una relación significativa.

Padilla (2018) Según una investigación realizada en Moyobamba, indica sobre casos registrados sobre la carga procesal, siendo significancia de lentitud es decir; esto generará un alto costo, debido que se tendrá que emplear más número de veces en pasajes y requerimiento de asesoría en abogados; donde en algunos casos se produce alteraciones en el proceso, esto es; debido que en ocasiones se genera corrupción durante la secuela procesal, produciéndose cobros adicionales con la condición de acelerar el proceso; esto conlleva a una disconformidad con el servicio por parte de los usuarios de dichos juzgados (p.17).

Teorías relacionadas en el tema

Para realizar una adecuada investigación se realizó un análisis teórico de cada una de las variables de estudio como de: Carga procesal

Donde, según Sequeiros (2017) afirma que una carga procesal es “el número de casos que un juez resuelve”, es decir dicho caso está comprendido por una circunstancia; en la que se realizan acuerdo legítimo u garantía jurídica para un interés de promedio de una de las dos partes involucradas.

Asimismo, la carga procesal es un proceso que se produce a partir de la realización de un conflicto entre dos sujetos de estudio, donde en muchos de los casos se efectúa una obligación impuesta por el juez (Sequeiros, 2017).

Por otro lado, Hernández (2018) señala que una carga procesal es aquel factor de acumulación de casos, siendo una barrera o impedimento para el acceso de justicia, en la que expresa que su naturaleza tiene origen de una actividad jurídica; teniendo un proceso dinámico donde se tiene por medio compromisos, y exigencias procesales.

No obstante, señala Fernández (2016) el presente autor señala que la carga procesal produce un análisis exhaustivo sobre las normas procesales que involucra un caso, determinando que también es considerado como un proceso de situación jurídica donde se produce una acción o la generación de diversas situaciones procesales. (p.38)

También, se logra señalar que la carga procesal tiene como finalidad controlar de manera adecuada todo el procedimiento administrativo; permitiendo brindar todas las actividades necesarias para el desarrollo adecuado, desde la planificación hasta la ejecución de actividades claves (Fernández, 2016, p.35).

Así mismo, se puede mencionar que la carga procesal es aquel esfuerzo físico y de conocimientos; que permite a los colaboradores desarrollar un trabajo adecuado gestionando un desarrollo oportuno de cada una de las acciones (Bailón, 2004, p.159)

Tipos de cargas procesales: Según el presente autor expone la existencia de los diversos tipos de carga procesales entre ellas, menciona ser las siguientes:

Figura 1. Tipos de carga procesal

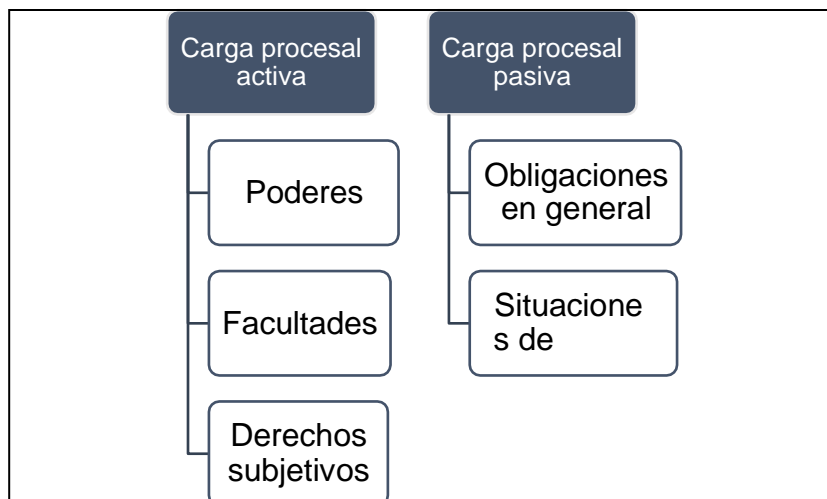
Civil
Ejecución o pago de una deuda
Cuestiones contractuales / comerciales
Inmobiliario
Penal
Delito / falta
Derechos humanos
Familia
Alimentos
Violencia familia
Divorcio
Reconocimiento de paternidad
Laboral
Derechos laborales
Jubilación / pensiones
Total

Fuente: Hernández (2018)

En la figura presentada con anterioridad se indica que los presentes tipos de cargas procesales ayudan a identificar el nivel de magnitud que tienen durante un proceso, así como la acción jurídica que genera.

No obstante, según Fernández (2016) expone que actualmente se presentan dos tipos de cargas procesales según la naturaleza también conocidos como situaciones jurídicas:

Figura 2. Tipos de carga procesal



Fuente: Fernández (2006, p.39)

Dimensiones de la carga procesal

Se logra mencionar que para evaluar la carga procesal según Fernández (2006), señala realizarlo a través de los siguientes elementos intervinientes como se muestra en la siguiente figura:

Figura 3. Elementos de la carga procesal



Fuente: Fernández (2016)

Donde para mayor entendimiento se logra señalar lo siguiente:

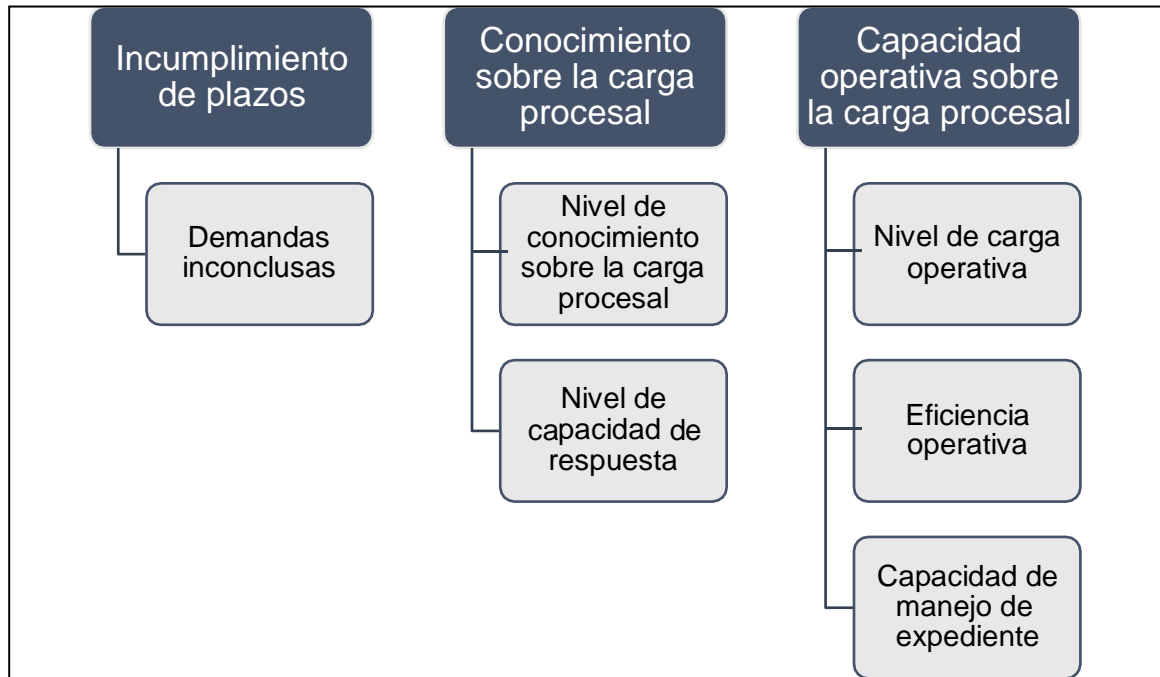
Dimensión 1.- Expediente ingresado: Es aquel caso que por primera vez se presenta, es decir se puede considerar como nueva demanda o apelación que se registra en el juzgado.

Dimensión 2.- Expedientes pendientes: son considerados aquellos casos o registros procesales que fueron ingresados en determinado tiempo de estudio y no son atendidos hasta la fecha, es decir no ha sido resuelto.

Dimensión 3.- Expedientes resueltos: son aquellos casos que son solucionados ser a través de un auto o sentencia, dando por finalizar dicho proceso.

Así mismo, según Hernández (2016) señala plantear tres dimensiones claves que permite evaluar el comportamiento sobre la carga laboral, indicando ser las siguientes en mención:

Figura 4. Dimensión según Hernández (2006)



Fuente: Hernández (2016)

Satisfacción del usuario

No obstante, para poder entender el nivel satisfacción del usuario según Gonzales, Carmona & Rivas (2008) señala que es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa; es por ello, se afirma la importante de reconocer cuál es el estado de esta variable debido que ayudará a determinar cómo se está desarrollando el proceso de atención y la vinculación de todos los demás vinculantes.

Según Gosso (2018) menciona que la satisfacción del usuario se identifica ser el estado de ánimo de un cliente, después de lograr comparar la expectativa que tiene sobre un servicio sobre el servicio percibido, donde se logra diagnosticar que si se tiene una percepción negativa esto es debido que se encuentra insatisfecho por los diversos aspectos que influyeron en su estado de ánimo. Además, si su perspectiva es neutra significa que no ha tenido ninguna repercusión en su estado

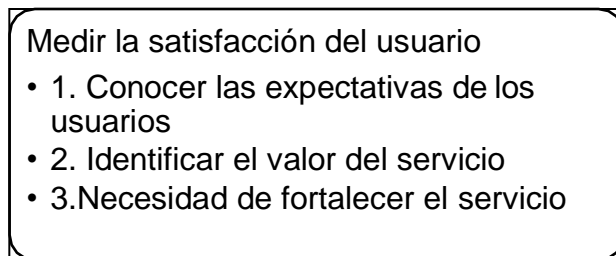
anímico y si está conforme con lo recibido es que si logro cumplir con sus necesidades y expectativas (p.73).

Componente de la satisfacción del servicio

Se logra afirmar que según la Norma técnica para la gestión de la satisfacción de los servicios en el sector público donde señala que es aquella valoración que hace el usuario sobre la realización de un servicio, es decir involucra la percepción sobre los servicios brindados por una institución pública (Secretaría de gestión pública, 2020, p.34).

Por ende, para analizar la satisfacción sobre el servicio percibido según la norma técnica expone realizarlo a través de las siguientes dimensiones de evaluación como se muestra en la presente figura:

Figura 5. Medición de la satisfacción del servicio

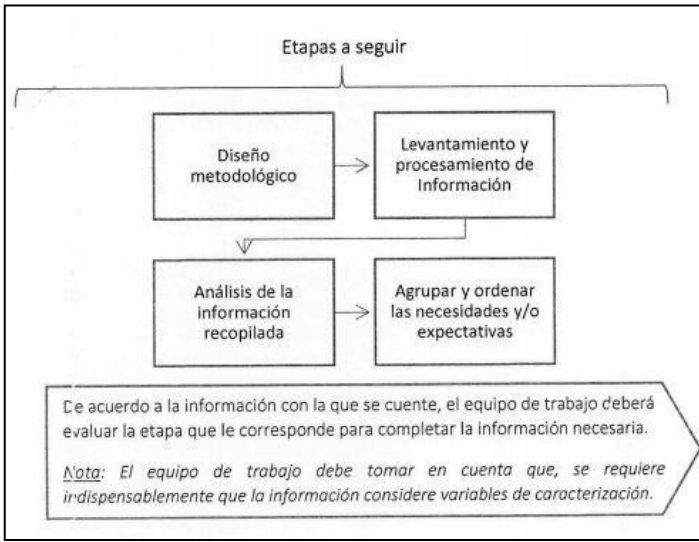


Fuente: Gonzales, Carmona & Rivas (2018)

Para mayor entendimiento sobre las dimensiones planteadas se detalla las siguientes dimensiones:

Dimensión 1. Conocer las expectativas de los usuarios: Se afirma que en esta dimensión se deberá identificar cual es el comportamiento del usuario, es decir qué expectativas tiene sobre el servicio brindado por la institución pública; es por ello que se recomienda realizar el siguiente procedimiento de recolección de la información para una adecuada identificación de las expectativas, es por ello se plantea el siguiente protocolo:

Figura 6. Proceso de análisis de las expectativas



Fuente: Fuente: Secretaría de gestión pública (2020)

Por ende, para analizar con mayor detalle las expectativas que tiene los usuarios manifiestan realizarlo a través de las siguientes dimensiones de evaluación como se indica en la siguiente figura:

Figura 7. Tipos de expectativas



Fuente: Secretaría de gestión pública (2020)

Donde analizando cada una de las expectativas se puede indicar detallar los siguientes: Geográficas, demográficas, psicográficas y conductual (Secretaría de gestión pública, 2020, p.45).

Dimensión 2. Identificar el valor del servicio: Para identificar el valor del servicio según la Norma técnica citada afirma medirlo a través de los siguientes indicadores como se muestra a continuación:

Desempeño del personal: Es aquel trabajo que realiza los colaboradores para la lograr cumplir con todas las actividades asignadas, este esfuerzo permite atender las necesidades de la misma organización y de sus beneficiarios.

Información: Cabe señalar que esto ocurre cuando los colaboradores ofrecen la debida información para la realizar oportuna, indicando los tiempos y el procedimiento necesario.

Tiempo: se logra mencionar que cuando se habla del valor sobre el tiempo es cómo califica los usuarios sobre el tiempo que se demora el servidor público para atender sus requerimientos al momento de brindar el servicio.

Resultado de la entrega: Es aquel esfuerzo medido por el usuario sobre el total del servicio realizado, para el cumplimiento del objetivo planteado.

Accesibilidad: Es cuando el usuario califica que, si hay diversidad de canales de atención, así como la ausencia de estos interfiriendo en brindar de manera oportuna los trámites, así como también se busca la transparencia durante todo el proceso.

Dimensión 3. Necesidades de fortalecer el servicio: Es aquella percepción que tienen los usuarios para el mejoramiento de los servicios, donde en una institución pública permite reconocer cuales son los requerimientos que se deben atender para mejorar sus niveles de satisfacción es por ello se analiza: Situación actual y situación deseada (Secretaría de gestión pública, 2020, p.45).

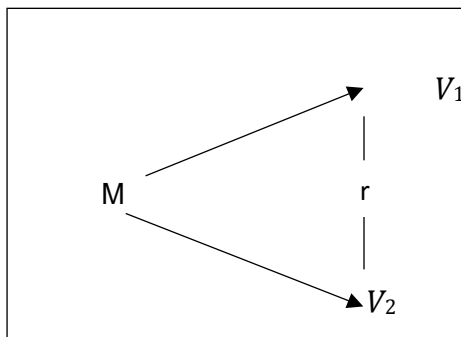
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

El tipo de estudio que empleado es básica debido que se utilizó teorías relacionadas a las variables de estudio como es el caso de la satisfacción para identificar la percepción que tienen los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

El nivel de investigación es correlacional, es decir se busca identificar la relación que se tiene entre la variable 1 y la variable 2 de estudio siendo índole de un análisis estadístico para responder el objetivo planteado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.126).

Así mismo, se utilizó el diseño no experimental debido que se recopiló datos de estudio sin la alteración del comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



M: Muestra

V₁: Carga procesal

V₂: Satisfacción del litigante

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Carga procesal

Definición conceptual: Es aquel factor de acumulación de casos siendo una barrera o impedimento para el acceso de justicia, en la que expresa que su naturaleza tiene origen de una actividad jurídica, teniendo un proceso dinámico donde se tiene por medio compromisos y exigencias procesales (Hernández, 2018).

Dimensiones: Expectativas del usuario, Valor del servicio y Necesidad de fortalecer el servicio.

Indicadores de la dimensión Expectativas del usuario: Geográficas, Demográficas, Psicográficas y Conductuales.

Indicadores de la dimensión Valor del servicio: Personal, Tiempo, Resultado de la gestión y accesibilidad del servicio.

Indicadores de la dimensión Necesidad de fortalecer el servicio: Situación actual y Situación deseada.

Se consideró como técnica de recolección de información la encuesta y de instrumento el cuestionario denominado “Cuestionario para medir la carga procesal en el IV Juzgado Civil” ayudando a identificar cual son las debilidades más vulnerables de la institución en evaluación.

Variable 2: Satisfacción

Es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa (Gonzales, Carmona & Rivas, 2018).

Dimensiones: Incumplimiento de plazos, Conocimiento sobre la carga procesal, y Capacidad operativa sobre la carga procesal.

Indicadores de la dimensión Incumplimiento de plazos: Demandas que no se terminan al mes.

Indicadores de la dimensión Conocimiento sobre la carga procesal: Nivel de conocimiento sobre la carga procesal y Nivel de capacidad de respuesta.

Indicadores de la dimensión Capacidad operativa sobre la carga procesal: Nivel de carga operativa, Capacidad de manejo de expediente y Eficiencia operativa.

Se consideró como técnica de recolección de información la encuesta y de instrumento el cuestionario denominado “Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario del IV Juzgado Civil de Chiclayo”, donde permite obtener información adecuada para el análisis de la realidad de estudio.

3.3 Población, muestra y muestreo

Se obtuvo como población de estudio a los servidores públicos que pertenecen al IV Juzgado Civil de Chiclayo, siendo estos son los que conocen sobre el proceso de la carga procesal.

Donde se reconoce tener como otros sujetos de estudio ser los representantes de los litigantes que atienden sus requerimientos en el IV Juzgado Civil de Chiclayo, indicando que el último trimestre del 2020 que recibieron servicio en la presente institución reportándose un aproximado de 53.

Criterio de inclusión: son los sujetos de estudios aquellos abogados colegiados que tienen la experiencia sobre el tema de estudio, es decir aquellos servidores públicos especialistas de materia civil y aquellos servidores que tienen que tener experiencia en temas de jurisdicción entre ellos abogados de oficios que cumplan con los requerimientos impuestos.

Criterio de exclusión: son aquellos que abogados que no realizaron algún trámite en el en el IV Juzgado Civil de Chiclayo, así como los que tiene ausencia de conocimiento oportuno sobre especialistas de materia civil, así como los servidores que no tienen experiencia en temas de jurisdicción debido que no posee el conocimiento necesario para la recopilación de una información oportuna.

Por ende, identifica tener como muestra de estudio ser el total de los servidores públicos del área administrativa del IV Juzgado Civil de Chiclayo, indicado ser evaluar a 6 jurisdiccionales 03 de los cuales son Secretarios de Juzgado y los otros 03 sus asistentes siendo un total de 06 trabajadores jurisdiccionales de acuerdo a la decisión del investigador. Así mismo, se obtuvo por muestra a 47 representantes de litigantes a encuestar del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

Además, se empleó tener un muestreo no probabilístico, por decisión del investigador y por elegir la muestra igual que la población de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se puede mencionar que la técnica de estudio para recopilar información sobre el tema de estudio, se utilizó la encuesta siendo el medio para interactuar con

los sujetos de estudio, en este caso de los servidores públicos del IV Juzgado Civil de Chiclayo; así como los representantes de los litigantes de la presente institución.

Además, logra reconocer que el instrumento utilizado es el cuestionario siendo una herramienta empleada como apoyo para responder cada uno de los indicadores de medición de las variables de estudio (Bernal, 2010, p.256).

3.5 Procedimientos

Para la recolección de la información se diseñó el instrumento del cuestionario para medir la satisfacción de los representantes del litigante, el cual se validó a través del juicio de experto, luego se solicitó el permiso al responsable del IV Juzgado Civil de Chiclayo; una vez aceptada se recolectaron los datos de obtuvo una base de datos que permitió contactarse vía WhatsApp con cada uno de ellos, para la aplicación del instrumento y poder obtener información base para el análisis.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizó con la ayuda del SPSS donde permitió evaluar los resultados obtenidos de las encuestas para conocer el estado de satisfacción de los usuarios y generar las representaciones gráficas; así mismo, se empleó una estadística inferencial que permitió identificar la relación de las variables de estudio (Hurtado, 2014, p.168).

3.7 Aspectos éticos

Se utilizó los siguientes aspectos éticos:

Criterio de confiabilidad: permitirá identificar si la información fue recopilada de manera oportuna, es decir si los datos obtenidos son idóneos para detallar el estado situacional sin la intervención subjetiva del investigador (Bernal, 2010, p.56).

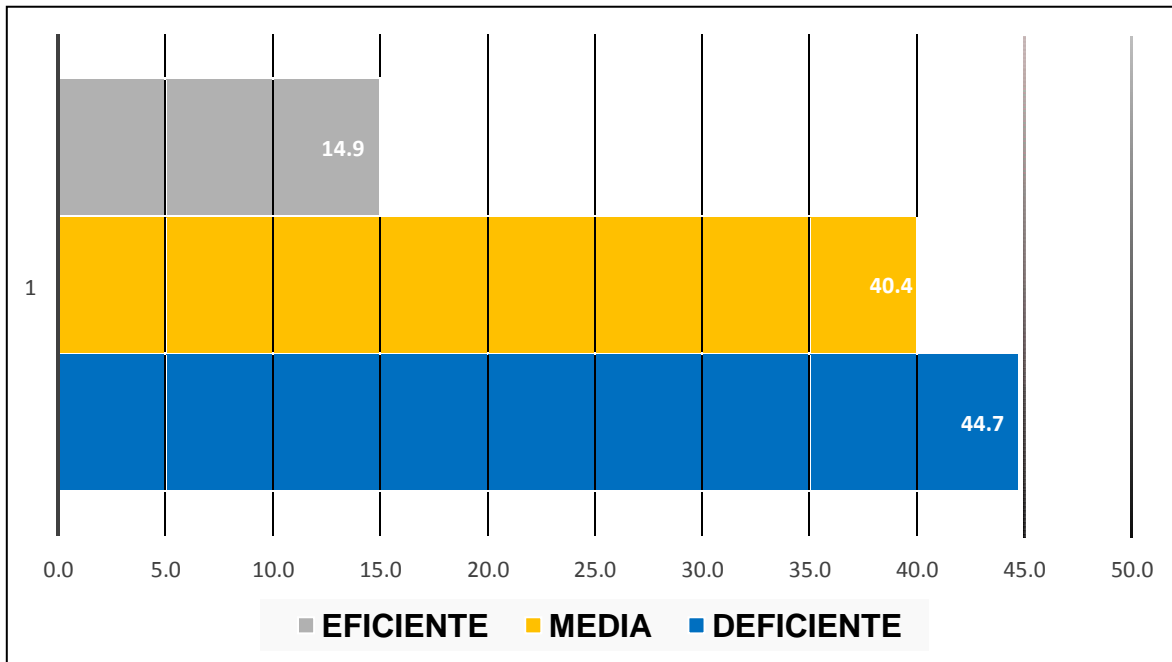
Criterio de respeto: consiste en la adecuada interacción con empatía hacia los sujetos de estudio sin distinción alguna, es decir el trato será empleado de manera igualitaria (Hurtado, 2014, p.356).

Criterio de veracidad: se respetó los aportes científicos y posiciones de autores; asimismo, se resguardará la veracidad de los resultados (Hurtado, 2014, p.357).

IV. RESULTADOS

a. Diagnóstico del nivel de carga procesal del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

Figura 8. Nivel de carga procesal



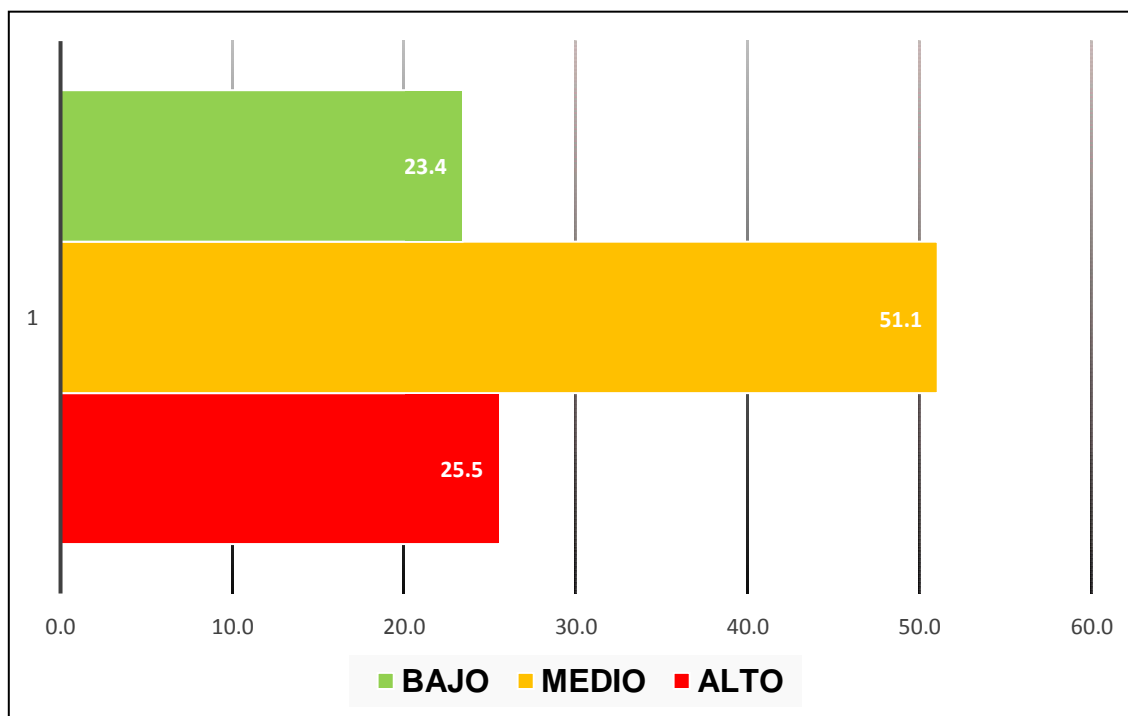
Fuente: Elaboración propia

Nota: Obtenida del SPSS

De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se muestra tener un nivel deficiente de carga procesal representado por un 44.7%, seguido de un nivel medio con un 40.4% y un nivel eficiente con un puntaje del 14.9%, de lo que se interpretaría que en el IV Juzgado Civil en Chiclayo se presentan deficiencias sobre el desarrollo de las funciones, así como el desconocimiento adecuado del proceso, el alto índice de requerimiento de servicios, ausencia de capacitaciones, entre otros aspectos que dificultan el adecuado procesamiento interno de la administración generando más carga incrementando la orden del servicio solicitado en la institución.

b. Identificación del nivel de satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo

Figura 9. Nivel de satisfacción del litigante



Fuente: Elaboración propia

Nota: Obtenida del SPSS

Evaluando la figura 9 se puede indicar tener por resultado un nivel medio de satisfacción con un 51.1%, seguido de un 25.5% alto y un 23.4% bajo, de lo que se interpreta que los litigantes se encuentran insatisfechos por el prolongado tiempo de entrega del servicio; así no logrando cumplir con el total de necesidades que solicita el usuario, evitando que la total aceptación del servicio. Donde, se puede afirmar que la baja satisfacción del usuario que en algunas ocasiones genera la deserción del servicio y llega el punto de realizar acciones que pueden alterar el adecuado procedimiento con el objetivo de acelerar la entrega del requerimiento.

c. Definición de relación entre la carga procesal y satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo, 2020

H0: La carga procesal no tiene una relación en la satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

H1: La carga procesal tiene una relación en la satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Calculo estadístico:

Tabla 1.

Relación entre la carga procesal y satisfacción del litigante.

		Var1_calcu	Var2_calcu
Var1_Carga procesal	Correlación de Pearson	1,000	,863**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	47	47
Var2_satisfacción del litigante	Correlación de Pearson	,863**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	47	47

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

Fuente: elaboración propia

Tomando en cuenta la tabla posterior, se identifica que el nivel de significancia encontrado tuvo el análisis de las variables fue de 0,00 la cual se encontró por debajo de 0,05; así pues, el autor rechaza la hipótesis 0 y se acepta la hipótesis 1, por lo tanto, se determinó la existencia de una relación significativa fuerte entre la carga procesal y la satisfacción de los litigantes, asimismo, fue altamente positiva ($r=0,863$). Lo que significa que al mejorar la carga procesal tendrá mayor satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil.

V. DISCUSIÓN

Diagnosticando el nivel de carga procesal del IV Juzgado Civil de Chiclayo se obtuvo un nivel medio representado por un 44.7%, indicando que la presente institución tiene deficiencias sobre el desarrollo de las funciones, así como el desconocimiento adecuado del proceso, presentando un alto índice de requerimiento de servicios que quieren ser atendidos, se indica la ausencia de capacitaciones, entre otros aspectos que dificultan la atención oportuna de los usuarios.

Donde evaluando diversas investigaciones, se acepta la posición de Valarezo (2015) por mencionar que la insatisfacción de un litigante de debido al desconocimiento parcial del desarrollo de sus funciones generando la demora de la entrega del servicio.

Por su parte, se acepta la posición de Leyton (2018) al indicar que tiene una carga procesal con un nivel medio debido que no cuentan con las herramientas necesarias para que facilite el trabajo el trabajo asignado.

Identificando el nivel de satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo menciona tener un nivel medio con un 51.1%, seguido de un 25.5% alto y un 23.4% bajo, de lo que se interpreta que los litigantes se encuentran insatisfechos por el prolongado tiempo de entrega del servicio. Estos problemas percibidos sobre la baja satisfacción del usuario que en algunas ocasiones genera la deserción del servicio por parte de los litigantes, por la demora de la entrega de los requerimientos.

Evaluando las diversas investigaciones se acepta la posición Colquichagua (2018) porque tiene similar forma de estudio; asimismo, por tener similar estado de la variable por tener un nivel medio, indicando que se no se presenta una adecuada carga laboral debido a la alta demanda del servicio.

Asimismo, analizando los resultados obtenidos por Leyton (2018) se percibe coincidir con los resultados obtenidos debido que señala tener un nivel bajo de satisfacción en sus usuarios es que el 60% de los colaboradores se encuentra bajo precisión por la alta carga laboral, indicando que una de sus razones es por debido a no cuentan con las herramientas y condiciones oportunas para el desarrollo adecuado de sus funciones.

También, se está de acuerdo con la posición de Tafur (2017) porque también se obtuvieron similares resultados al obtener un nivel bajo de satisfacción del usuario de la institución de análisis siendo ambas importante por pertenecer al estado, indicando que una de las causas es porque no cuentan con herramientas de apoyo para facilitar el proceso de atención de los requerimientos, teniendo relación con los resultados encontrados.

Donde se rechaza la posición de Dos Santos (2016) porque tienen otra realidad de estudio, debido que mencionan que uno de las dimensiones que influye en la baja satisfacción del usuario es la fiabilidad y seguridad por parte de los colaboradores, afirmando que se discrepa la posición de medición porque emplean el modelo Servqual para la medición del estado de la variable siendo un enfoque diferente.

Asimismo, no se coincide con la posición Valarezo (2015) porque tiene diferente realidad problemática a la de la investigación, porque ellos indican que no se tiene una buena satisfacción del usuario porque no tiene procesos establecidos, así como en la forma de medición para el estado actual donde el autor emplea la observación del proceso de litigio para ver como es el comportamiento de los sujetos de estudio, siendo diferente a la realidad del estudio.

Definiendo la relación entre la carga procesal y satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo, 2020 se acepta la posición de Castillo (2018) porque manifiesta que, si existe una relación entre la variable de carga procesal y

satisfacción del litigante indicando tener un puntaje mayor de 0.005, coincidiendo que también con el puntaje de significancia de acepta la hipótesis y con ello se verifica la existencia de una relación.

Además, evaluando otra posición se logra señalar coincidir con resultados obtenidos por Leyton (018) debido que se empleó Sperman indicando que la carga procesal si tiene una relación positiva con la variable satisfacción, coincidiendo la realidad con la investigación de estudio.

También, se concuerda con la posición de Colquichagua (2018) porque menciona tener una relación directa y significativa entre las variables de estudio, donde se acepta la posición la forma en cómo reconoció la relación utilizando el método de cálculo estadístico de Sperman, coincidiendo con la investigación.

Sin embargo, analizando la posición de Castillo (2018) se rechaza su posición debido que manifiesta no tener una relación positiva entre las dos variables de estudio por tener un puntaje del $-0,746$ indicado estar por debajo de $0,005 < 0,05$ margen de error rechazando la hipótesis planteada es decir se logra identificar existir una correlación negativa considerable, no coincidiendo su posición.

Por otro parte, no se concuerda con la forma de cálculo de la relación de las variables por emplear el Chi – cuadrado teniendo un valor de 16.9, pero si se acepta el resultado determinado por el autor indicando tener una relación significativa.

VI. CONCLUSIONES

1. Diagnosticando se obtuvo un nivel deficiente de carga procesal representado por un 44.7% en el IV Juzgado Civil en Chiclayo, debido por las deficiencias existentes que dificultan el adecuado desarrollo de las funciones en la institución.
2. Se logró identificar que existen un nivel medio de satisfacción del servicio recibido con un 51.1% por parte de los representa de los litigantes, seguido de un 25.5% alto y un 23.4% bajo, esto quiere decir que de cada 47 representante del litigante 24 se encuentran mediamente satisfecho con el servicio percibido.
3. Existe una relación significativa fuerte entre la carga procesal y la satisfacción de los litigantes por tener un $r=0,863$, lo que significa al mejorar la carga procesal tendrá mayor satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Dr. Burga Zamora representante del IV Juzgado Civil de Chiclayo poder plantear como un plan de capacitación que permita fortalecer las competencias en los colaboradores de la institución.

Así mismo, se recomienda al responsable del área de administración del IV Juzgado Civil de Chiclayo plantear indicadores de evaluación que permita reconocer las deficiencias para plantear acciones de mejora que ayude a facilitar el proceso de atención al litigante y con ello la satisfacción.

Se recomienda a los futuros investigadores que quieran indagar en el tema a emplear otros tipos de cuestionarios que permita evaluar la variable satisfacción del litigante para conocer otra percepción y complementar el diagnóstico. Además, que al momento de encontrar la relación de las variables y contrastar la hipótesis emplear otras herramientas estadísticas que faciliten su cálculo.

REFERENCIAS

- Abdelfattah, F., Rahman, M., & Osman, M. (2015). *Assessing the antecedents of customer loyalty on healthcare insurance products: Service quality; perceived value embedded model*. Malaysia: International Islamic University Malaysia. Retrieved from <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84957868961&origin=reflist&sort=plf-f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n&st2=&sid=5c5f53d8577046b564817dc43ae8c60d&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n%29&recordRank=>
- Achmadi, R., & Hartoyo, H. (2017). The impact of product quality, service quality customer loyalty. *Independent journal of management & production*. doi:DOI: 10.14807/ijmp.v8i3.632
- Alata, M. (2015). *Carga procesal en el poder judicial y la implementación de un proceso civil común en el Perú*. Juliaca: Universidad Andina. Retrieved from <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/647/TESIS%2042009017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ali, R., Leifu, G., & Yasirrafiq, M. (2016). *Role of perceived value, customer expectation, corporate image and perceived service quality on the customer satisfaction*. Pakistán: Journal of Applied Business Research,. Retrieved from <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84937013048&origin=reflist&sort=plf-f&src=s&st1=Satisfacci%c3%b3n&st2=&sid=5c5f53d8577046b564817dc43ae8c60d&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE-ABS-KEY%28Satisfacci%c3%b3n%29&recordRank=>
- Armada, E. (2017). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes : percepción, análisis y evolución*. España: Universidad de Murcia. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=87a2f6eb-9714-4113-8e06-7d1b881ee3f1%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtYmI2ZQ%3d%3d#AN=edstdx.10803.362931&db=edstdx>
- Bailón, R. (2014). *General theory of process and civil procedural law*. México: LIMUSA.

- Castillo, V. (2018). *Carga procesal y su relación con la calidad de sentencia de los juzgados de San Martín*. Tarapoto: Universidad de Post grado. Universidad César Vallejo. Retrieved from <http://biblioteca.oj.gob.gt/library/index.php?title=12363&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@autor=BAILON%20VALDOVINOS,%20ROSALIO%20@mode=&recnum=2>
- Chumpitaz, R. (2020). The impact of service/product performance and problem-solving on relationship satisfaction. (U. ESAN, Ed.) *Academia Revista Latinoamericana de Administracion, Volume 33*. doi:10.1108/ARLA-11-2018-0266
- Clarke, M. &. (2015). *Promoting employee wellbeing and quality service outcomes: The role of HRM practices*. EE.UU: Journal of Management & Organization,. doi:doi:<https://doi.org/10.5172/jmo.2012.18.5.702>
- Colquichagua, E. (2018). *Colquichagua (2018) en su tesis titulada "Gestión administrativa y carga procesal en materia penal: Juzgados de Juzgamiento, Provincia de Coronel Portillo*. Lima: Universidad de post grado Universidad César Vallejo.
- Cordero, G. (2019). *Strategies for the recovery of the service in the satisfaction of the client. Analysis of mobile phone companies*. España: Universidade da Coruña. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=966bedd2-99e6-4938-9bca-f1d2920659b7%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F13876EB&db=edsbas>
- Dias, C. F. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction. *Revista de Psicología del Deporte*. . doi:doi:1132-239X
- Díaz, F., & Morillo, M. (n.d.). Compliance with the promises related to the quality of the Merida state tourist accommodation service. *Instituto Tecnológico de Costa Rica*. Retrieved from https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article
- Dos Santos, Manuel. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de la educación Superior*. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

- Fernández, M. (2017). *La carga de la prueba en la práctica judicial civil*. Madrid: Grupo Wolters Kluwer. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=590290>
- Fernández, M. (2016). *La carga de la prueba en la práctica judicial civil*. Madrid: LA LEY Grupo Wolters. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=iOz_xnBaBX4C&pg=PA35&dq=carga+procesal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyn6bcytpAhWtHrkGHdHUAOWQ6AEIJzAA#v=onepage&q=carga%20procesal&f=false
- Fisfalén, M., & Peña, A. (2016). *Análisis económico de la carga procesal*. Lima: Pontificia Católica del Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5558/FISFALEN_HUERTA_MARIO_ANALISIS_ECONOMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo, A. &. (2014). *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective*. Chile: Universidad Católica de Chile. Retrieved from http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2015). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Mention Masters in Nursing Management*. Retrieved from http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile*. Chile: Universidad de Los Lagos. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d1ee670f-d534-4ccf-b26c-cdbb51896a1c%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=141890252>
- Garzón, J. (2019). *Conflicto entre Diferentes Jurisdicciones*. Colombia: Consejo superior de la Judicatura.
- Gawrycka, M., & Kujawska, J. (2020). Competencies of graduates as future labour market participants – preliminary study. *Economic Research*, 33(1), 1095-1107. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1631200>
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del clientes*. México: PANORAMA. Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Gorenak, M., & Spindler, T. (2019). The Influence of Competencies of Managers on Job Satisfaction of Employees in the Hotel Industry. *Sciendo*, 52(2), 55-102. doi:<https://doi.org/10.2478/orga-2019-0006>
- Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2017). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Science*, 19(3), 207-228. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Haruna, A., & Marthandan, G. (2018). Foundational competencies for enhancing work engagement in SMEs Malaysia. *Journal of Workplace Learning*, 165-184. doi:<https://doi.org/10.1108/JWL-07-2016-0066>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ta ed.). México: MC Graw Hill. Retrieved from <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, W. (2018). *La Carga procesal bajo la lupa: por materia y tipo de órgano jurisdiccional*. Lima: Editorial Justicia viva.
- Hurtado, J. (2014). *Investigación holística*. Venezuela: Fundación Sygal. Retrieved from <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Ibarra Morales, L. (2015). *Los modelos Servperf y Servqual, una herramienta para medir la calidad del servicio*. España: Editorial Académica Española. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=zFawjgEACAAJ&dq=Ibarra+Morales,+L.+\(2015\).+Los+modelos+Servperf+y+Servqual,+una+herramienta+para+medir+la+calidad+del+servicio.+Espa%C3%B1a:+Editorial+Acad%C3%A9mica+Espa%C3%B1ola.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7cWG4KzqA](https://books.google.com.pe/books?id=zFawjgEACAAJ&dq=Ibarra+Morales,+L.+(2015).+Los+modelos+Servperf+y+Servqual,+una+herramienta+para+medir+la+calidad+del+servicio.+Espa%C3%B1a:+Editorial+Acad%C3%A9mica+Espa%C3%B1ola.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7cWG4KzqA)
- Ibarra, K., Puerto, G., & Suárez, C. (2019). *Quality of service evaluation based on network*. Bogotá: TecnoLógicas. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/teclo/v21n43/2256-5337-teclo-21-43-00027.pdf>
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. (2020). *The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emirates*. Dubai: Al Falah University. doi:10.6018 / turismo.426101

- Leyton, M. (2018). *Relación entre gestión del personal y carga procesal en los juzgados de investigación de la Corte Superior de Justicia*. Ucayali: Universidad de post grado César Vallejo.
- Nuñez, L., Giordano, M., Menacho, I., & Uribe, Y. (2018). *Administrative competences in the quality of service in educational institutions of*. Dialnet, 9(1), 19-35. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Padilla, J., & Gonzales, J. (2019). *Satisfacción laboral en el sector Hotelero de Zacatecas*. México: Universidad Autónoma de Zacatecas. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d264256b-cea7-4957-b1e3-95f08c54cf25%40sdc-v-sessmgr02>
- Persson, L., & Jordahl, H. (2018). Exploring Digital Time Measurement in the Public Sector: Labor Productivity and Service Quality in Home Care. *Research Institute of Industrial Economics*, 1-29. Obtenido de <https://www.ifn.se/eng/publications/wp/2018/1212>
- Pumacayo, I., Calla, K., & Yangali, J. (2020). *Social responsibility in the university and quality of administrative service* . Lima: Universidad Peruana Unión.
- Rivas, J., Martins, J., Alessandro, S., & Costa, V. (2019). *Factors related to the satisfaction of residents in the health care area*. Brasil: Universidade Federal do Paraná. doi:10.5380/ce.v24i0.61706
- Rodríguez, A., López, F., & González, A. (2018). *Leisure for vulnerable young people: importance, satisfacion and self-management*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c41d8ed5-1871-41a0-bd65-e7b2ca6a22f6%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.2EAA1889&db=edsbas>
- Sáenz, G. (2018). *El proceso inmediato en el delito de conducción en el estado de ebriedad y la eficacia de la carga procesal en el distrito de Santa Anita*. Lima: Universidad. Retrieved from <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2714/TESIS%20Saenz%20Gino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de gestión pública. (2020). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio públicos*. Lima: Presidencia de consejo y ministros. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.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*. Lima: Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11816/segura_qj.pdf?sequence=1
- Sequeiros, I. (2017). *La Carga procesal*. Lima: Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima.
- Silva, M. (2018). *La conciliación extrajudicial como mecanismo para disminuir la carga procesal en los juzgados de Paz Letrado sede Moyobamba*. Moyobamba: Univerisdad César Vallejo.
- Tafur, G. (2017). *Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcay*. San Martín : Universidad César Vallejo.
- Valarezo, A. (2015). *Análisis del proceso civil y su satisfacción del litigante*. Guayaquil: Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Valverde, Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Ancash*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Varga, E., Szira, Z., Llona, K., & Hajós, L. (2013). Analyzing the effects of individual competencies on performance: a field study in services industries in Turkey. *Journal of Global Strategic Management*, 11(2), 67-77. doi:<http://doi.org/10.20460/JGSM.2013715668>
- Velásquez, M., & Vélez, M. (2020). *Evaluation of service quality in Quiroga health sub-center*. Ecuador: Universidad Politécnica Agropecuaria de Manabí. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=7179b8f9-2981-4de8-b936-9946a12f65dd%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=141370035&db=eue>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable : Satisfacción	Es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa (Gonzales, Carmona & Rivas, 2008).	Expectativas del usuario	Geográficas	NOMINAL
			Demográficas	
			Psicográficas	
			Conductuales	
		Valor del servicio	Personal	
			Tiempo	
			Resultado de la gestión	
		Necesidad de fortalecer el servicio	Accesibilidad del servicio	
Situación actual				
Situación deseada				
Variable: Carga procesal	Garantía del ejercicio facultativo ante el requerimiento de un órgano jurisdiccional, que posee un doble efecto: por un lado, el litigante tiene la facultad de alegar como la de no alegar, probar como de no probar. Hernández (2008)	Incumplimiento de plazos	Demandas que no se terminan al mes	NOMINAL
			Conocimiento sobre la carga procesal	
		Capacidad operativa sobre la carga procesal		
			Nivel de carga operativa	

			Capacidad de manejo de expediente	
			Eficiencia operativa	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN

El presente cuestionario presentado tiene como finalidad reconocer el nivel satisfacción del servicio percibido, para lograr un diagnóstico situacional siendo utilizado para un trabajo académico donde se busca la confidencialidad de la información.

Instrucciones: Se debe leer y responder de acuerdo a su percepción empleando la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5
Total, en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total de acuerdo

EXPECTATIVAS DEL USUARIO		1	2	3	4	5
Geográficas	1. ¿Usted, considera que IV Juzgado Civil de Chiclayo se encuentra en un lugar accesible para uso oportuno de los servicios?					
Demográficas	2. ¿Usted, considera que IV Juzgado Civil cuenta con el personal oportuno para atender sus requerimientos?					
	3. ¿Usted, está de acuerdo con los servicios que brinda el IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
Psicográficas	4. ¿Usted, considera que el servicio que brinda el IV Juzgado Civil de Chiclayo ayuda?					
Conductuales	5. ¿Usted, considera estar de acuerdo con el comportamiento del personal administrativo					

	del IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
	6. ¿Usted, considera que el personal de atención al usuario cuenta con los conocimientos necesario para atender los requerimiento de manera oportuna?					
VALOR DEL SERVICIO						
Personal	7. ¿Usted, como califica el servicio percibido del IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
	8. ¿Usted, considera importante el servicio que brinda el IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
	9. ¿Usted, considera relevante la satisfacción del usuario en el IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
Tiempo	10. ¿Usted, considera oportuno el tiempo que demora el IV Juzgado Civil de Chiclayo para atender sus requerimientos?					
	11. ¿Usted, considera que se debe mejorar el manejo adecuado del tiempo de atención del servicio en el IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
Resultado de la gestión	12. ¿Usted, como percibe el trabajo administrativo que brinda el servicio al cliente del IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
	13. ¿Usted, considera que se debe regular el adecuado desarrollo de					

	las actividades del personal que atiende a los usuarios del IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
Necesidad de fortalecer el servicio						
Situación actual	14. ¿Usted, está de acuerdo con los resultados obtenidos de los servicios adquiridos en el IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
Situación deseada	15. ¿Usted, considera importante mejorar los resultados del servicio del IV Juzgado Civil de Chiclayo?					

Gracias por la colaboración.



CUESTIONARIO SOBRE LA CARGA PROCESAL

Se logra mencionar que el presente cuestionario permite identificar el estado sobre cómo se encuentra el estado de la carga procesal.

Instrucciones: Se debe leer y responder de acuerdo a su percepción empleando la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5
Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total en desacuerdo

Indicaciones: Es por ello se debe leer con atención cada uno de los ítems planteados en el cuestionario y marcar la alternativa adecuada marcando con una X.

INDICADORES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Incumplimiento de plazos	Demandas que no se terminan al mes	1. ¿Usted está de acuerdo con el tiempo empleado en el desarrollo de los procesos judiciales?					
Conocimiento sobre la carga procesal	Nivel de conocimiento sobre la carga procesal	2. ¿Considera que los colaboradores del IV Juzgado civil de Chiclayo tiene los conocimientos adecuados para el total manejo de la carga procesal ?					
	Nivel de capacidad de respuesta	3. Usted, considera que el IV juzgado tiene un adecuado número de personas					

Capacidad operativa sobre la carga procesal	Nivel de carga operativa	4. ¿Usted, cómo califica la capacidad de respuesta que tiene los colaboradores en la atención de los requerimientos?					
		5. ¿Usted, está de acuerdo con la alta carga laboral?					
	Capacidad de manejo de expediente	6. ¿Usted, como califica el desarrollo de los expedientes?					
		7. ¿Usted, está de acuerdo con la capacidad de manejo sobre los procedimientos administrativos?					
		8. ¿Usted, como califica el trabajo que desempeña en el desarrollo de cada expediente civil?					
	Eficiencia operativa	9. ¿Usted cómo califica el servicio recibido en el IV Juzgado Civil de Chiclayo?					
		10. ¿Usted, cómo califica los resultados obtenidos del servicio?					

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cárdenas del Aguila, Edward
- 1.2. Grado académico que ostenta : Maestro en Administración de Negocios.
- 1.3. Institución donde trabaja : Gobierno Regional de Lambayeque.
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 35
- 1.5. Título de la tesis: La carga procesal y satisfacción del litigante del IV juzgado civil de Chiclayo
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Br. Antero Hoyos Ordinola
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionarios.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.															X					
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																	X			
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico															X					
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																	X			
TOTAL																		160	340	180	190

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que es procedente su aplicación para esta investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 87

Lugar y fecha: Chiclayo, 28 de junio del 2020

DNI: 16779036

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: BENAVIDES CAMPOS, GRIMALDO
 1.2. Grado académico que ostenta: MAGISTER EN INVESTIGACION Y DOCENCIA
 1.3. Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
 1.4. Experiencia laboral (años): 16
 1.5. Título de la tesis: LA CARGA PROCESAL Y SATISFACIÓ DEL LITIGANTE DEL II JUZGADO CIVIL DE CHICLAYO
 1.6. Nombre del autor de la tesis: DR. ANTONIO HOYOS ORDINOLA
 1.7. Nombre del instrumento a validar: CUESTIONARIOS

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																X				
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																	X			
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X	
TOTAL																					80 170 360 285

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89.5

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de Julio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 165224905



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *H.C. Leon Cachay Maritza*
- 1.2. Grado académico que ostenta: *Magister en Dirección Pública*
- 1.3. Institución donde trabaja: *Procuraduría de la Municipalidad I.L.O*
- 1.4. Experiencia laboral (años): *10*
- 1.5. Título de la tesis: *La causa procesal y satisfacción del litigante del J.A. Juzgado civil de Chiclayo*
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: *Dra. Antero Nayra Ordóñez*
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: *Evaluaciones*

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																	X			
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																X				
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																X				
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X	
TOTAL																					100 170 360 190

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88

Lugar y fecha: Chiclayo 01 de Julio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 42 869445



ANÁLISIS DE ALFA DE CRONBACH DE CARGA PROCESAL

Análisis de alfa de cronbach de la variable Carga procesal, tomando en cuenta un coeficiente de 0.786 de confiabilidad.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	47	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	47	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,786	,804	10

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	1,681	1,404	1,894	,489	1,348	,022	10
Varianzas de elemento	,836	,377	1,141	,764	3,029	,055	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1_V1_P1	14,9362	24,974	,233	,587	,798
D2_V1_P2	14,9149	24,167	,309	,660	,789
D2_V1_P3	15,1915	23,897	,393	,786	,775
D3_V1_P4	15,2766	24,422	,419	,494	,772
D3_V1_P5	15,4043	24,246	,650	,815	,754
D3_V1_P6	15,0638	20,757	,757	,870	,725
D3_V1_P7	15,1489	22,999	,625	,747	,748
D3_V1_P8	15,1064	22,836	,632	,805	,747
D3_V1_P9	15,0426	23,998	,386	,722	,776
D3_V1_P10	15,1915	24,463	,355	,659	,780

Base de datos variable carga procesal

D1_V1_P 1	D2_V1_P 2	D2_V1_P 3	D3_V1_P 4	D3_V1_P 5	D3_V1_P 6	D3_V1_P 7	D3_V1_P 8	D3_V1_P 9	D3_V1_P 10
1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	1	2	1	3	2
2	3	1	1	2	3	3	2	3	3
2	3	1	1	2	3	4	3	3	3
1	2	1	1	2	2	3	4	4	4
1	3	2	2	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	3	2	1	2	3	2	2	2	1
3	4	4	3	1	2	1	1	1	1
4	4	4	2	1	1	1	1	1	1
1	3	3	4	3	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	2	1	3	4	4
1	1	1	2	1	2	2	3	5	3
1	1	1	1	1	1	1	2	2	4
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	3	2	2	2	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	3	2	2	2	2
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1

D1_V1_P 1	D2_V1_P 2	D2_V1_P 3	D3_V1_P 4	D3_V1_P 5	D3_V1_P 6	D3_V1_P 7	D3_V1_P 8	D3_V1_P 9	D3_V1_P 10
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
3	4	3	2	1	2	2	2	2	2
3	3	3	1	2	2	1	1	1	1
4	3	4	3	2	3	2	2	2	2
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
1	1	2	1	2	2	1	2	3	1
1	1	1	1	2	3	2	1	2	2
3	2	1	1	2	2	2	2	2	1
4	5	3	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	3	2	4	3	3	1	1
2	1	2	4	3	4	3	3	2	2
1	1	1	2	3	3	3	3	2	3
3	2	1	1	1	1	1	2	2	2
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	2	1	1

ANÁLISIS DE ALFA DE CRONBACH DE SATISFACCIÓN DEL LITIGANTE

Para el caso del análisis de alfa de cronbach de la variable satisfacción del litigante se encontró un coeficiente de 0.899 de confiabilidad.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	47	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	47	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,899	,900	15

	D1_V2_P 1	D1_V2_P 2	D1_V2_P 3	D1_V2_P 4	D1_V2_P 5	D1_V2_P 6	D2_V2_P 7	D2_V2_P 8	D2_V2_P 9	D2_V2_P 10	D2_V2_P 11	D2_V2_P 12	D2_V2_P 13	D2_V2_P 14	D2_V2_P 15
23	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
24	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
27	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
28	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
29	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2
30	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
33	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	2	2	1	5	4
34	1	1	1	1	2	3	2	1	2	4	2	3	2	1	2
35	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
36	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	4	3	4	3	2	4	3	3	1	1	2	4	3	3	1
38	2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4
39	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
40	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2
41	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
42	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
44	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2

Anexo 4: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre la carga procesal y la satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil de Chiclayo, 2020?.	Objetivo general: Determinar la relación entre la carga procesal y satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.	H_1 : La carga procesal tiene una relación en la satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo. H_0 : La carga procesal no tiene una relación en la satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo.	Variable: La carga procesal	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimientos de plazos - Conocimiento sobre la carga procesal - Capacidad operativa sobre la carga procesal 	Hernández (2008)
	Objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de carga procesal del IV Juzgado Civil de Chiclayo. b) Identificar el nivel de satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil de Chiclayo. c) Definir la relación entre la carga procesal y satisfacción de los litigantes del IV Juzgado Civil.			Variable: satisfacción de los litigantes	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativa del usuario - Valor del servicio - Necesidad de fortalecer el servicio

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE

CARTA N°78 – 2020

Sra.

DRA. MERCEDES ALEJENDRINA COLLAZOS ALARCÓN

ASUNTO: Aceptación de Investigación

El Presidente de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque saluda cordialmente al:

Dr. HOYOS ORDINOLA ANTERO, para indicarle la aceptación de la investigación titulada “La carga procesal y satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil de Chiclayo” perteneciente al programa de estudio de Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, en calidad de representante de la institución de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque agradece a la universidad por la consideración para apoyar e impartir conocimientos. Por tal motivo, otorgo la autorización para uso de fines académicos y resguardando la información de manera prudente.

Atentamente,



OSCAR MANUEL BURCA ZAMORA
PRESIDENTE
Corte Superior de Justicia
de Lambayeque

Chiclayo, Julio 06 del 2020

Anexo 6: Resultados

Var1_calcu (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	21	44.7	44.7	44.7
	MEDIA	19	40.4	40.4	85.1
	EFICIENTE	7	14.9	14.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Var2_calcu (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	12	25.5	25.5	25.5
	MEDIA	24	51.1	51.1	76.6
	ALTA	11	23.4	23.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Dr. Ramos de la Cruz Manuel, docente de la Escuela de posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesor de la Tesis titulada:

La carga procesal y satisfacción del litigante del IV Juzgado Civil de Chiclayo del autor Hoyos Ordinola Antero Jesús, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6% 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.

Chiclayo, 24 de Julio del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: Ramos de la Cruz Manuel	
DNI 17570208	Firma 
ORCID 0000-0001-9568-2443	