



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Descarga procesal y calidad de servicio de administración de
justicia en la sala laboral de Sullana 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bayona Feria, Ernesto Alonso (orcid.org/0000-0001-7496-6068)

ASESOR:

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Pública

AREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Fortalecimiento de la democracia,
liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A Mi padre por ser el Ángel en el cielo que guía mis pasos y me da muchas bendiciones.

A mi amada madre por enseñarme el valor de compromiso, la responsabilidad y el trabajo a ellos le dedico con gran amor esta investigación.

Ernesto Alonso

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha bendecido dándome la vida, la salud, y la voluntad necesaria para cumplir mis anhelos y propósitos día a día.

A mi amada esposa Duxmi, por su apoyo, sus consejos, por la fuerza que la caracteriza, y su motivación constante para lograr concluir con éxito esta tesis.

Ernesto Alonso

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables	24
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIÓN	54
VII. RECOMENDACIONES	55
Referencias	56
Anexos	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de confiabilidad del instrumento.....	28
Tabla 2. Sexo del personal de la Sala Laboral de Sullana.....	28
Tabla 3. Nivel de educación del personal de la Sala Laboral de Sullana	29
Tabla 4. Nivel de Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana.....	30
Tabla 5. Nivel de descarga procesal según dimensión Estructura.....	31
Tabla 6. Nivel de descarga procesal según dimensión Control	32
Tabla 7. Nivel de descarga procesal según dimensión Planificación	33
Tabla 8. Nivel de Calidad de Servicio de la Sala Laboral de Sullana.....	34
Tabla 9. Nivel de calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta	35
Tabla 10. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Tangibilidad.....	36
Tabla 11. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Empatía.....	37
Tabla 12. Nivel de Calidad de servicio según dimensión seguridad	38
Tabla 13. Nivel de Calidad de servicio según dimensión fiabilidad	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo del personal de la Sala Laboral de Sullana	29
Figura 2. Nivel de educación del personal de la Sala Laboral de Sullana.....	30
Figura 3. Nivel de Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana.....	31
Figura 4. Nivel de descarga procesal según dimensión estructura	32
Figura 5. Nivel de descarga procesal según dimensión Control	33
Figura 6. Nivel de descarga procesal según dimensión Planificación.....	34
Figura 7. Nivel de Calidad de Servicio de la Sala Laboral de Sullana.....	35
Figura 8. Nivel de Calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta	36
Figura 9. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Tangibilidad.....	37
Figura 10. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Empatía	38
Figura 11. Nivel de Calidad de servicio según dimensión seguridad	39
Figura 12. Nivel de Calidad de servicio según dimensión fiabilidad.....	40

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Descarga Procesal y la Calidad de Servicio de la Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana. La investigación básica, con diseño descriptivo correlacional, no experimental. La población está conformada por 2300 personas, personal servidor de justicia, abogados litigantes, y sociedad civil. Se tomó una muestra: 100 personas, entre operadores judiciales, Abogados litigantes y Sociedad Civil. Como técnica utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que: con respecto al nivel de descarga procesal, el 58% de encuestados de la Sala Laboral de Sullana afirman que es bueno; el 28% que es regular y un 14% que es deficiente., relacionados con el nivel de calidad del servicio de sala laboral, el 49% de los Abogados, Sociedad Civil y Servidores Judiciales de la Sala Laboral de Sullana es regular; el 42% manifestó que es buena y solo un 9% de ellos indicó que es deficiente. Se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para probar que Si existe una relación positiva entre la Descarga Procesal y la Calidad de Servicio de la Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana.

Palabras clave: Descarga, procesal, calidad, servicio, administración.

ABSTRACT

The main objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the Procedural Discharge and the Quality of Service of the Administration of Justice in the Labor Court of Sullana. Basic research, with descriptive correlational design, not experimental. The population is made up of 2,300 people, justice personnel, trial lawyers, and civil society. A sample was taken: 100 people, including judicial operators, trial lawyers and Civil Society. As a technique I use the survey and as an instrument the questionnaire. The results show that: regarding the level of procedural discharge, 58% of respondents from the Sullana Labor Court affirm that it is good; 28% that is regular and 14% that is deficient, related to the quality level of the labor room service, 49% of the Lawyers, Civil Society and Judicial Servants of the Sullana Labor Room is regular; 42% stated that it is good and only 9% of them indicated that it is deficient. It is concluded that at 95% reliability, there is statistical evidence to prove that there is a positive relationship between the Procedural Discharge and the Quality of Service of the Administration of Justice in the Labor Court of Sullana.

Keyword: Download, procedural, quality, service, administration.

I. INTRODUCCIÓN

La administración judicial en Perú supone la prestación de un servicio que se desenvuelve desde el resultado del ejercicio y el desarrollo de los órganos jurisdiccionales, no obstante, la presente tesis desarrolla la administración de justicia enfocándola desde el ámbito de la prestación de un servicio público, que busca satisfacer una necesidad social, así (Frisancho, M, 2014). Sostuvo que “la tutela en la administración de justicia se sostiene de acuerdo con los deberes que le corresponden y además a la confianza pública en el desempeño de las funciones de la administración judicial, guiada siempre por parámetros constitucionales”, por otro lado, el autor (García,R, 2012). En su libro El Valor de la Seguridad Jurídica, señala que “la administración de justicia es un valor ideado, y que se materializa a través de una estructura orgánica, encargada de consagrarla, cuya finalidad es lograr la paz social”

Dicho esto, entendemos que la administración de justicia no solo supone el desarrollo de un proceso judicial, sino que el mismo sea resuelto en el menor plazo posible, esto es que la decisión que tomen el ente jurisdiccional sea oportuna, es decir que el órgano jurisdiccional tenga métodos que coadyuven a una rapidez en la descarga procesal, las misma que, viene siendo duramente cuestionada en todo el ámbito nacional, sin embargo, según (Gutiérrez,W, 2015). En su informe denominado la Justicia en el Perú, señala que: “muchas responsabilidades recaen en el sistema procesal utilizado, sumado a ello la recargada carga procesal que indica que, por cada 30 expedientes resueltos, se presentan 100 demandas nuevas”

En efecto, el sistema procesal puede ser determinante al momento de cuantificar la carga procesal, es por ello que se puede apreciar que en procesos seguidos con la ley 26636, donde prima la escritura, los procesos pueden superar la década sin haber sido resueltos, mientras que en los procesos seguidos con la Nueva Ley Procesal de Trabajo – Ley 29491, donde prima la oralidad, los procesos pueden ser resueltos en menor tiempo.

La Sala Laboral de Sullana, es un órgano jurisdiccional transitorio que opera en el Distrito Judicial de Sullana desde el 01 de enero de 2018 hasta la actualidad, se implanto para reducir la carga procesal que aquejaba, en materia laboral, a las provincias de Sullana, Talara y Ayabaca,

Cuando, se implementó la Sala Laboral Transitoria de Sullana, pese a ser una sala especializada en materia laboral, no se lograron obtener los resultados deseados, y ello traía consigo un sentir negativo de los justiciables, sin embargo, no es hasta el mes de setiembre de 2018, en que se implementan nuevas prácticas laborales para lograr acelerar la descarga procesal.

Una de las medidas, y la más resaltante, que se adoptaron para dar celeridad a los procesos, se denominado Nou Kaut, que consistía en agrupar procesos similares o tipos, para ser resueltos programando sus audiencias en la misma fecha y así emitir sentencias en paquete.

Sin embargo, si bien es cierto, se logró cuantitativamente los resultados esperados, surgió un nuevo obstáculo en la labor judicial, que consistió en el descontento de un sector de justiciables, que indicaban la celeridad procesal no guardaba relacionados con la calidad de los servicios prestados por los tribunales.

La calidad del servicio que presta el órgano jurisdiccional encargado de la gestión judicial está asociada a la satisfacción del litigante, así (Peña, M, 2018). En su investigación para optar el grado de maestro, señala: “calidad de servicio, es un concepto que debe de entenderse como la satisfacción de la necesidad y expectativa del administrado”

Ante esta disyuntiva, la presente tesis plantea como problema general, determinar, ¿Cuál la relación que existe entre la descarga procesal y la calidad del servicio de administración de Justicia que se brinda en la sala Laboral de Sullana?, lo que conlleva a plantear como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la descarga procesal y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

y como Objetivos específicos: identificar la relación que existe entre la dimensión estructura y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana; demostrar la relación que existe entre la dimensión control y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana; y establecer la relación que existe entre la dimensión planificación y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

Este estudio encuentra justificación en un descontento de un sector de usuarios judiciales, que señalan que con esta práctica de descarga se atenta contra el principio de inmediación y el derecho de cada justiciable a obtener una sentencia basada en la particularidad de sus hechos expuestos, ya que, los juzgadores tomaban estos procesos como uno, dentro de un paquete, por lo que, los fundamentos que los abogados alegaban, mayormente no eran tomados en cuenta, siendo la celebración de la audiencia una mera formalidad, mas no determinante como lo prescribe su Ley Procesal.

Es por ello que, para concretar los objetivos planteados este estudio utilizará metodologías de análisis en función de la nueva ley procesal de trabajo – ley 29497 y su aplicación en la Sala Laboral Transitoria de Sullana, asimismo, utilizara como herramienta encuestas o cuestionario que puedan coadyuvar a entender mejor el desarrollo de las prácticas laborales de descarga y cuantificar el porcentaje de causas en las que los justiciables recurren en casación.

II. MARCO TEÓRICO

En el escenario internacional, (Mardones,G, 2017). en su investigación “La Oralidad en el Sistema Procesal Laboral Chileno: Problemática”, sostiene que: “al estar presente la oralidad en el proceso laboral, permite al juez, durante todo el proceso, Corrección mutua de los errores que observes al tratarlos, aprovéchalos ideal abstracto de celeridad y facultades para evitar retardo injustificado (...)”, asimismo señala que: “la oralidad está estrechamente vinculada al principio de inmediatez, ya que este último permite percibir al tribunal del juicio percibir con sus sentidos, directamente y sin intermediarios, lo cual genera que el desarrollo del proceso sea más eficaz y en el menor tiempo posible.” Para llegar a estas conclusiones el autor se planteó como problema la incidencia de las formas procesales para determinar si nos encontramos ante una acción eminentemente escrita o ante una en la que prima la expresión oral y la significación temporal de cada sí.

En cuanto a la calidad del servicio, (Prado, C, 2020). En un artículo titulado "Vincular las dimensiones del clima corporativo a la satisfacción del usuario del sector público: un estudio exploratorio", afirma: "La satisfacción del usuario es un componente clave, pero el objetivo final es vincular las prácticas de gestión de personas con las asociadas con la satisfacción. El estudio fue diseñado para investigar los factores que influyen en las percepciones positivas o negativas de los usuarios sobre los servicios prestados, centrándose en las variables que definen un buen servicio, así como "prácticas, procedimientos y comportamientos de los empleados que son recompensados, respaldados y esperados". por los servicios prestados.

Esto es, la creencia que tiene los colaboradores enfoca a la organización en la calidad del servicio en la producción, distribución y consumo de bienes, en este caso la experiencia de los funcionarios ha surgido en la búsqueda de nuevos y buenos procedimientos y prácticas que permitan a la organización que representan implementar mejoras en la atención basada en recompensas. El clima de servicio entonces describe el grado o incidencia que tiene los colaboradores en función a la calidad y satisfacción de los usuarios, es decir, los servidores mejoran su atención en respuesta a la

perspectiva de importancia dentro de la organización y satisfacción del usuario. Para realizar esta investigación, el citado autor utilizó un estudio cuya metodología es definida como descriptiva exploratoria de tipo correlacional, reclamos para vincular la práctica de gestión de recursos humanos con la satisfacción del usuario.

A nivel nacional (Fisfálen, M, 2014). En su investigación Magister en Derecho, el funcionamiento del sistema de justicia en el Perú tiene serias limitaciones. Estas limitaciones fueron descubiertas hace varios años. El problema es que a pesar de que las estrategias grupales han sido probadas con algunos fundamentos teóricos y lógicos, no han tenido éxito en el ejercicio. El sistema judicial administrativo peruano presenta una realidad bastante compleja, que se distingue, entre otros aspectos lo siguiente: esta demora viola la demora razonable y no la indebida. b) una gran carga procesal, caracterizada por la presencia de un mayor número de nuevos expedientes ingresados por resoluciones dictadas, y que se acumulan. Además, c) la productividad laboral media en el ámbito jurídico no ha podido aumentar en los últimos años a pesar de los esfuerzos por innovar en las tecnologías y tic, así como organizar programas de capacitación, enfocar la capacitación para los trabajadores. d) Insatisfacción pública con la labor del poder judicial; El descontento también está asociado con la poca fé en el poder judicial. e) La mala imagen del poder judicial, además de lo anterior, se considera corrupto e ineficaz. (p. 19). El autor cree que los usuarios judiciales en Perú expresan su descontento con los procesos porque los procesos son demasiado lentos, lo que genera que los jueces se llenen de casos por resolver. Y se instalaron tribunales para tomar decisiones.

Por su parte, (Cerna ,J, 2019). En su investigación, plantea como el problema que es causa de la sobre carga laboral, es la temporalidad de los jueces, el tiempo que lleva resolver un caso una vez que ingresa al sistema judicial. Otras razones son los retrasos en los procedimientos judiciales, los presupuestos judiciales y las sanciones impuestas por los jueces por mala conducta. Para resolver el problema planteado utilizó el método deductivo, después de estudiar teoría general del análisis económico del derecho. Otro método utilizado es el enfoque dogmático para tratar los derechos en el debido

proceso y en un tiempo razonable. Finalmente, se empleó el método de análisis económico para estudiar el problema de la carga procesal. Así como métodos estadísticos descriptivos, concluyendo en su investigación que son dos los factores determinantes que incrementan la carga procesal, el factor trabajo y el factor capital, donde el primero se mide en función de la contratación de recursos humanos y la producción que realizan, y la segunda consiste en la infraestructura general en términos del número de dependientes judiciales, teniendo en cuenta que hubo un leve aumento en el número de dependientes judiciales pero no fue testigo de un aumento significativo en la implementación de las decisiones judiciales. No obstante, pese a que ha existido un mayor número de trabajadores judiciales, no se ha logrado la eficacia productiva, siendo insuficiente la cantidad de trabajadores, por otro lado, si bien es cierto se han aperturado nuevas sedes jurisdiccionales, no resultan suficientes, con la cantidad de demandada del servicio.

Para (Segura, J, 2017). En su investigación, “visto y valorado con realismo la carga procesal que soportaría este tribunal, así como el desempeño de los servidores que allí operan, debemos: 1. Mecanismos La información debe estar configurada de manera que permita a los servidores gastar el máximo tiempo desarrollando las tareas de acuerdo con sus atribuciones y no dedicar demasiado tiempo a la atención del usuario. Se ha implantado el sistema informático que permite una entrega y atención más rápida y ágil de los archivos que se importan a diario. Los trabajadores cuentan con mayor avance tecnológico para prestar mayor y más amplia atención a los expedientes a su cargo. 4. Se contrata a un gran número de funcionarios judiciales calificados según un estudio que determina el número de casos que el empleado puede manejar y tratar de acuerdo con su experiencia y grado de complejidad. 5. Se implementan programas de capacitación continua para los empleados de todos los niveles con el fin de utilizar adecuadamente las nuevas herramientas tecnológicas que se están desplegando en el sector judicial y así contribuir a aumentar la eficiencia en el aula Gestión de casos, donde se introdujo la notificación electrónica hace un tiempo. Reducir significativamente el tiempo de notificación. 6. “Cursos, seminarios y programas de capacitación continuamente actualizados para

mejorar la funcionalidad de cada servidor y la interacción con los usuarios”, utilizan los autores como un enfoque descriptivo y consistente. La ciudad de Trujillo traduce la última justicia al comprobar la calidad y cantidad de los servicios que se brindan a los usuarios de la aplicación y del servidor.

Según (Olivera, R, 2015). En su trabajo, afirma que "el objetivo principal de reducir el tiempo del caso a la esencia no se implementó con la introducción de la nueva ley de procesos laborales en el modelo de empresa de los trabajadores de Lambayeque en 2015, sino cambios fundamentales similares a la anterior norma procesales. No hubo cambios menores debido al aumento de presupuestos, nuevo compromiso y determinación de los tribunales, en especial de los jueces, para implementar efectivamente los mecanismos y herramientas de justicia procesal que permitieran a la ley alcanzar sus fines. Concentración procesal, oral, implementación tecnológica. Todavía vemos que los jueces de hoy continúan permitiendo formas clásicas de arbitraje, como pronunciamientos bíblicos frívolos, por lo que se trata de empirismo aplicado. Para ser regulada, la fundación debe tener una finalidad adecuada para lograr el objetivo declarado, con actividad o influencia política insuficientes, y con carencia de competencias en el componente científico. En este caso hay errores graves como: 98

a. Como resultado, existe una falta de presupuesto suficiente para capacitar al personal pertinente, especialmente a los árbitros, así como para equipar equipos e instalaciones, ya que desempeñarán un papel más importante. Por lo tanto, la infraestructura necesaria es un desafío. Incumplimiento de los requisitos legales.

b. El procedimiento para la implementación judicial de la nueva ley laboral no cumple con los estándares técnicos.

c. Ninguna discusión satisfactoria del proyecto de norma nos permitiría profundizar en sus diversos aspectos, alcanzando un récord hace cuatro meses desde la aprobación del ejecutivo y el congreso. D. La mediación no es vista como una herramienta efectiva para la resolución de disputas expedita y consensuada.”

(Matos, M, 2017). Determinó la relación entre la satisfacción de los imputados con su carrera civil y la calidad judicial en el Distrito Judicial de Lima Norte. Un ejemplo probabilístico son los 192 imputados en su profesión. Instituciones civiles en el sistema judicial de Lima Norte. Se utilizaron cuestionarios como instrumentos y análisis de componentes principales categóricos para desarrollar indicadores compuestos. Los resultados mostraron que la evaluación de la satisfacción con la calidad del servicio y la equidad fue calificada como buena (0.716), lo que significa que el sistema legal conduciría a una mayor satisfacción del cliente. En cuanto a la satisfacción con el servicio, se evalúa que se debe mejorar la calidad de los servicios de administración de justicia e implementar la gestión de la calidad del servicio.

(Gallardo, M, 2018). Explicó en la Corte Superior de Lima si los procedimientos están relacionados con el desarrollo social, la investigación sistemática cuantitativa, el tipo de investigación tiene como objetivo principal y los métodos utilizados no son conclusiones hipotéticas, correlaciones y planes. Experimentos de conectividad transversal. En el Tribunal Superior de Justicia de Lima, capital de Zamora, con una población de 600.500 personas, participaron jueces, funcionarios judiciales y procesados, utilizando técnicas de observación directa y encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 18 ítems. Valdez. Se concluyó que el valor de correlación de las variables obtenidas en el estudio Rho fue de 0,893, lo que indica una relación muy positiva entre la litigación y el desarrollo social. Presidente de la Corte Suprema de Justicia de Lima. La sede se encuentra en Zamora Valdez.

Según (Tarazona ,J, 2021). El objetivo general del estudio fue: Juzgado Provincial Civil de Huánuco para evaluar la relación entre la gestión del juicio justo y la satisfacción de los demandantes en 2016-2017. año. El tipo de investigación aplicada, con un enfoque adecuado, de enfoque cuantitativo y con un grado de correlación, el diseño utilizado es experimental, una muestra de la cual son 746 litigantes civiles de Huánuco, obtenida a través de un proceso no probabilístico del investigador, cuya parte de la encuesta del instrumento se utilizó. Los resultados obtenidos permiten comprobar las hipótesis planteadas.

(Fernández, W, 2021). Investigó si el Ministerio de Políticas Públicas podría realizar operativos de apoyo en los juzgados de distrito del país. Nuestro análisis se realizó a partir de la investigación jurídica realizada en el Juzgado Norte de Lima, gracias a la certificación ISO 9001:2015 de buenas prácticas en el sistema judicial y la implementación de un sistema de gestión de la calidad para sustentar las operaciones, la teoría y la práctica en este campo. Los métodos de investigación son descriptivos y pertinentes. El método utilizado es sutil, cuantitativo y cualitativo. Se concluyó que existe un sistema de gestión por procesos que es capaz de alcanzar rápidamente las necesidades nutricionales planteadas en las metas del Plan Nacional de Vulnerabilidad 2016-2021, pero ha reaccionado lentamente por diversos factores relacionados con el déficit. Economía, tecnología, materias primas y recursos humanos en la justicia.

Para (Yana, 2017). El objetivo fue determinar en qué medida la actuación de los jueces en las reuniones de mediación incidía en la sobrecarga procesal del Juzgado Primero de Trabajo de Cuzco. Se supone que la eficacia de los jueces en la mediación judicial durante el empleo incide directamente en la carga procesal del primer juicio laboral de COSCO. Además, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, se discuten dentro de un marco contextual y teórico que incluye la consideración de temas contenciosos. Este método es descriptivo, explicativo, transformador y sigue un diseño no experimental. El tamaño de la población es el primero de los casos del Juzgado de Trabajo, que se recibieron durante los meses de enero a septiembre de 2014. El método estadístico es el análisis descriptivo.

Según (Cerna ,J, 2019). El propósito de su investigación fue examinar el tema de la carga procesal en los juzgados del Secado de Lima desde una perspectiva interdisciplinaria y concluyó que, a pesar de los esfuerzos por fortalecer los juzgados, el volumen de procesos judiciales aumenta cada año. Emplea la metodología cualitativa, basada en la evidencia, utilizando estadísticas y técnicas que tienen en cuenta variables de investigación como el número de sentencias judiciales requeridas, medido por el número de sentencias judiciales. casos presentados en los tribunales; El número de sentencias judiciales emitidas por el poder judicial. Cargos por pago atrasado

para ambas partes; Número de empleados en el poder judicial y su producción. como conciliación. Este método es descriptivo, explicativo, transformador y sigue un diseño no experimental. El tamaño poblacional corresponde a los primeros casos en el Juzgado de Trabajo, los cuales fueron recibidos durante los meses de enero a septiembre de 2014. El método estadístico fue el análisis descriptivo.

Para (Córdova, J. , 2017). En su investigación el objetivo es explicar los procedimientos de bienes presentados en las áreas judiciales de Lima Este - 2017, formando tres tribunales públicos permanentes. Enfoque cuantitativo con métodos deductivos, descripciones y tipos básicos, los diseños son descripciones inesperadas, con una población que consta de 31 trabajadores judiciales, utilizados técnicamente como cuestionarios, se confirma por la sentencia de expertos, la misma fórmula que el Alfa de Cronbach, con un nivel de confianza de velocidad de 0,820, que es un coeficiente muy alto. Para los métodos de proceso, se realizaron estadísticas descriptivas mediante la tabla de frecuencias obtenida mediante gráfico de barras, que también se procesa a través de la versión SPSS Software 22. Con respecto al resultado de la variable de procesamiento de Transcolt, los frutos que se ha apresurado desde entonces, el 51.61% de los trabajadores señaló que habían acordado plenamente la congestión en la Oficina Judicial de Lima Este, donde los archivos estaban involucrados en los tribunales de trabajo permanentes y, por otro lado, 6.45 El% mostró que fue completamente desagradable sobre las tarifas de procesamiento, señaló que la tarifa de procesamiento fue controlada por los trabajadores judiciales.

Para (Chía, E., 2020). En su estudio tiene como objetivo analizar el desarrollo e impacto del principio de serendipia aplicado en casos de violencia intrafamiliar en la provincia de Lima Norte - 2018, desde un punto de vista objetivo y procesal, de conformidad con la legislación vigente; así mismo, determinar los beneficios y consecuencias de su presencia en los casos de violencia intrafamiliar Para lograr este objetivo, la implementación del desarrollo sistemático de diversas instituciones, tales como: tratados internacionales, constituciones, leyes para agencias del Ministerio Público, derecho penal, derecho procesal penal y jurisprudencia, luego los estándares

utilizados son los mencionados por los demandantes en cuanto a la pertinencia del principio de serendipia y la forma de establecerlo, de modo que se pueda determinar el impacto de la aplicación, utilice este método para simplificar el procedimiento.

(Ramírez, E, 2019). en su investigación doctoral su objetivo general determinación del efecto de la conclusión preliminar sobre la simplificación y el tratamiento de los procedimientos en los tribunales penales de Callao. Se trabajó con una comunidad y muestra de 58 peritos, auxiliares y jueces del Juzgado Penal del Callao para obtener hallazgos, revisar documentos e investigar utilizados como técnicas. Con herramientas propias: formularios de registro de documentos y cuestionarios certificados por expertos. Concluye: Al describir el propósito de la conclusión propuesta, cabe señalar que la cuestión de reducir el tiempo del juicio a través de la economía del procedimiento fue la inspiración para este juicio en particular, que requirió un acuerdo entre el acusado y el fiscal. en venta al por mayor y daños civiles y consecuencias incidentales.

Para los autores (Cutipa ,J. & Tuercos , J, 2017). El propósito de su investigación fue determinar si existen mecanismos alternativos que ayuden a reducir la carga de casos de violencia intrafamiliar en el Distrito Judicial de Madre de Dios - Tambopata desde 2015 hasta junio de 2016. Investigación primaria de género; A nivel de explicación descripción. Se utilizaron métodos de análisis, síntesis, síntesis inductiva y deductiva; la muestra fue de 40 entre los fiscales, jueces de familia y abogados de familia. Una muestra aleatoria no probabilística simple. Concluyó que el recurso a estos nuevos cuerpos normativos constituye mecanismos alternativos efectivos para reducir prudentemente la carga procesal excesiva de los tribunales en materia de violencia doméstica y doméstica, es decir, abolir los tipos penales para proteger a las víctimas.

Según (Navarro , C, 2018). En su estudio el objetivo fue determinar cómo se relaciona el presupuesto institucional con la reducción de la carga procesal actualmente disponible en la Corte Superior de Ica, y cómo se equilibra el avance con los recursos económicos disponibles en cada ejercicio fiscal. Los resultados muestran la relación entre las dos variables estudiadas, pues se

concluye que el presupuesto institucional asignado tiene un impacto significativo en las actividades de las instituciones judiciales, mientras que una disminución en la asignación presupuestaria afecta la ejecución de la mayoría de las actividades judiciales. Esto aumenta la carga procesal de las autoridades judiciales y perjudica la administración de los tribunales, el trabajo es lento, gravoso y burocrático, afectando no solo a las partes sino también al personal jurídico.

Según (Morán, R, 2019). Analizó la aplicación del principio de oportunidad en la fiscalía provincial de Tumbes y la carga procesal en el CCC II - 2018. La metodología cuantitativa y un diseño no experimental, de carácter explicativo. tipo descriptivo, utilizando como herramienta tablas de análisis de datos. Conclusión: El principio de probabilidad del 61,9% se aplica en el caso de delitos de pequeño impacto social, es decir, antes de que se cometan los denominados delitos menores, como lesiones leves, lesiones por negligencia y violencia contra las autoridades. conducir ebrio; Su rápida resolución ayuda a prevenir la administración de justicia, logra celeridad procesal para indemnizar a las víctimas y ahorra recursos del Estado.

Dimensiones de Descarga Procesal.

Se consideró necesarias para determinar las dimensiones de Descarga Procesal, aquellos aspectos internos de la institución que coadyuvan Para lograr los objetivos que te propongas en el Concejo Ejecutivo:

Administrativa

Según (Reyes , 2002).“Es un proceso social que conlleva la responsabilidad de la planificación y organización eficaz de una actividad comercial, dirigida a lograr un objetivo particular para un grupo particular de personas.”.

(Caballano, 2010). Dice: “Es burocrático y afecta la disciplina y la compensación. Las medidas adoptadas son reactivas. Es decir, la etapa de gestión se define como un proceso organizado que está directamente relacionado con el funcionamiento de la empresa y la remuneración de sus empleados.”.

Planificación

Alega que: “Comenzó a considerar las necesidades sociales y sociales de la sociedad. Las medidas aplicadas son de tipo proactivo y controlable para lograr los objetivos marcados.”

(Barreiro, 2008). Dice: “Actividad económica y empresarial. Implica la planificación, organización, gestión y control de los recursos y esfuerzos de la organización, así como el uso de otros recursos para lograr los objetivos. En otras palabras, los planes se definen como marcos ideales y abstractos que deben implementarse para lograr objetivos y satisfacer las necesidades esperadas de la sociedad.”

Control

Segú (Caballano, 2010). “Se busca resguardar los recursos, tanto económicos, logísticos, como humanos, para que todos los recursos planificados puedan lograr sus objetivos, por control se supervisa que los recursos sean bien administrados en función a una debida planificación. Se considera que el recurso humano este siempre controlado, ya que es elemento importante para la organización y se busca su motivación y eficiencia”.

Las organizaciones tienen diferentes alternativas cuando se trata de monitorear el desempeño de los empleados. Aquí se aplica un doble rasero porque, por un lado, las empresas deben asegurar sus beneficios, pero, por otro lado, no deben perder de vista la parte más humana de su negocio: las personas.

La efectividad de los métodos propuestos no debe entrar en conflicto con la satisfacción de los empleados que estarán expuestos a estos métodos, porque en este caso su motivación y por lo tanto su productividad se verán afectadas. Sistema de control de tiempos El control de tiempos es todo lo que permite administrar el tiempo interno y externo de los empleados.

Según (Elena, 2016). Los más utilizados son:

- Para sistemas de gestión de tarjetas, cintas magnéticas, códigos de barras, etc. es una característica común y la información es recopilada por el lector.
- Los sistemas de control biométrico, más complejos porque elimina los fraudes más comunes, es el resultado de aplicar métodos matemáticos y estadísticos a las características de identificación física de una persona. con huellas dactilares, patrón facial y retina, y su desventaja es el precio, debido a la costo de la base de datos de tecnología y el sistema RR.HH.

Calidad del servicio

Según las percepciones y expectativas de los usuarios (Arellano, 1996). Es el proceso por el cual los individuos seleccionan, organizan e interpretan los estímulos para formar una visión intencionada y coherente del mundo que les rodea. Los usuarios toman decisiones en base a lo que ven, no a la realidad objetiva.

A su vez, (Schiffman. & Lazar ,2007). Explicó que es necesario evaluar las percepciones de los usuarios para determinar la satisfacción con la calidad del servicio porque hacen juicios basados en muchas claves de información diferentes relacionadas con el servicio.

El conocer las expectativas de los usuarios es el paso más importante para brindar un servicio de calidad. Para brindar un servicio que los usuarios consideren excelente, las organizaciones deben saber qué esperar. Este desconocimiento desperdicia tiempo, dinero y otros recursos en actividades que no son importantes para el usuario (Lloréns. & Fuentes, 2006).

Se puede dar mediante el establecimiento de indicadores. A través de métricas estructurales o de proceso se pueden controlar diversos componentes de la calidad: Tiempo promedio de estadía, tiempo de respuesta y demoras, entre otros, según (Fernández, et al,2007). Las medidas de control clave deben basarse en indicadores de desempeño en las diferentes áreas funcionales del servicio, en particular en componentes clave como la calidad tecnológica y percibida por el usuario.

En cuanto a la calidad científico-técnica se determinarán indicadores a monitorear y niveles a alcanzar en cuanto a metas o estándares, indicadores referidos a: mortalidad, infección, recaída, reconstrucción de recaída, reintervención, grado de cicatrización, estancia media, secuelas, complicaciones, entre otros.

En cuanto a la otra parte principal y a la que está dedicado este libro, la calidad percibida por el usuario, de acuerdo con Fernández et al. (2007) Independientemente de las normas éticas que deben regir la conducta profesional, se deben incluir actividades específicas encaminadas a medir la satisfacción del usuario según la atención brindada, sugerencias, opiniones y sus datos, que ayuden a definir atributos de calidad, oportunidad, conveniencia, privacidad, confidencialidad, participación., confidencialidad y apoyo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es tipo básica, ya que, desarrolla, amplia, revisa y valida teorías que aporten nueva información sobre las organizaciones (Hernández et al., 2017). Dicha investigación está diseñada para lograr objetivos y avanzar en el conocimiento científico, y para beneficiar a la comunidad científica y a los participantes.

El diseño planteado, es un diseño descriptivo correlacional, no experimental. Porque cuya finalidad es determinar la relación estadística entre la gestión de recursos humanos y la prestación de servicios de salud.

3.2. Variables

Variable independiente: Descarga Procesal

Variable Dependiente.: Calidad de Servicio

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estudiada se delineó en función de lo que se suponía que debían generalizar los resultados.

Hernández et al (2017) Señala que la población se define como el grupo de personas u objetos sobre los que desea saber algo en la encuesta.

La población a que se hace referencia en la presente investigación está conformada por 2300 personas, que comprenden personal servidor de justicia, abogados litigantes, y sociedad civil

3.3.2. Muestra

(Rodríguez, 2018). Indica que la muestra es una población o subgrupo o parte de la población objeto de estudio. La muestra final es una parte representativa de la población.

Se ha tomado como muestra: 100 personas, que comprenden, operadores judiciales, Abogados litigantes y Sociedad Civil

Dependencia	Servidores Judiciales
Sala Laboral de Sullana	17
Abogados	15
Sociedad Civil	68

Fuente: creación propia 2021

3.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo por conveniencia de acuerdo con las características de la muestra del investigador, tomando en cuenta al personal de sala laboral, abogados y sociedad civil.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta se aplicará a cada unidad muestral y tendrá como finalidad recolectar información, opiniones y criterios, así como datos de las variables en estudio, será aplicada de forma escrita, mediante un cuestionario que contendrá quince preguntas cerradas.

Por otra parte, otra técnica a utilizar es la entrevista, que la unidad de muestreo (experto) aplicará de forma individual.

Las personas en las que se aplicara esta técnica deberán tener una antigüedad laboral mínima de un año, estos deben haber adquirido una experiencia como jefes de Cabeceras de MicroRed dentro de los grupos sociales les permiten brindar información que otros no conocen o, si la supieran, estaría incompleta.

La herramienta que se utilizará para esta tecnología será un cuestionario con 10 preguntas abiertas sobre los problemas que se presenten en su contenido.

3.5. Procedimientos

La medición de las variables se realizó por escalas, empleando el método de Escala de Likert, el cual consiste en ítems presentados a los encuestados en énfasis o juicio, al que responderán en primer lugar, eligiendo una de las categorías de la escala. Perez , et al (2008)

Además, los métodos de datos secundarios utilizados, incluidos documentos físicos o electrónicos, registros y verificación de documentos, se enviarán al Tribunal Superior de Sullana.

Es importante señalar que los autores de la solicitud de cuestionarios, entrevistas y otros métodos de recopilación de datos prepararon la solicitud para el Tribunal Superior de Solana y la Cámara de Comercio Temporal del Ministerio de Justicia. A la derecha.sullana solicitó permiso para realizar la investigación de acuerdo con los protocolos y medidas de salud existentes.

3.6. Método de análisis de datos

Según Mendoza Y Hernandez (2018) Se utilizó el proceso intelectual, que permite dividir el problema en sus partes mínimas. Por otra parte, utilizando el método de inferencia hipotética, el autor tomó su hipótesis como punto de referencia para compararla con las conclusiones posteriores surgidas del análisis de los datos recopilados, y fue mediante el método Estadístico Inferencial, que la autora luego de revisar y tabular los datos los agrupó realizando cálculos de frecuencias y porcentajes, el cual fue plasmado mediante una representación gráfica para mejor comprensión de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Belmont (1676) Mantener buenas prácticas de investigación, como buenas prácticas de investigación donde se sabe que las investigaciones se llevan a cabo sin dañar a terceros ni causar consecuencias adversas.

Para que los principios anteriores funcionen se aplicarán principios como:

- 1) Cumplir con la política de privacidad y protección de datos, es decir. toda la información utilizada en el estudio se mantendrá confidencial.

2) Respetando su privacidad, seguramente solicitará información precisa y completa para obtener y analizar sus datos. Si la fuente directa es una persona, actúa de acuerdo con la autoridad previamente otorgada y dentro de los límites fijados por ella.

3) No discriminación y libre participación Cualquier fuente de recursos humanos relacionada con las características de la muestra analizada.

4) Todos los investigadores que hayan accedido previamente a participar en el estudio comprenderán el objetivo y el propósito del estudio y proporcionarán información clara y adecuada.

5) Respetar la calidad de la investigación, autoría y uso de los resultados.

Es importante señalar que se protege la confidencialidad de los datos de la persona muestreada, lo que garantiza la exactitud de los resultados obtenidos. Belmont (1979)

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.95	100

Nota: Datos obtenidos por encuesta

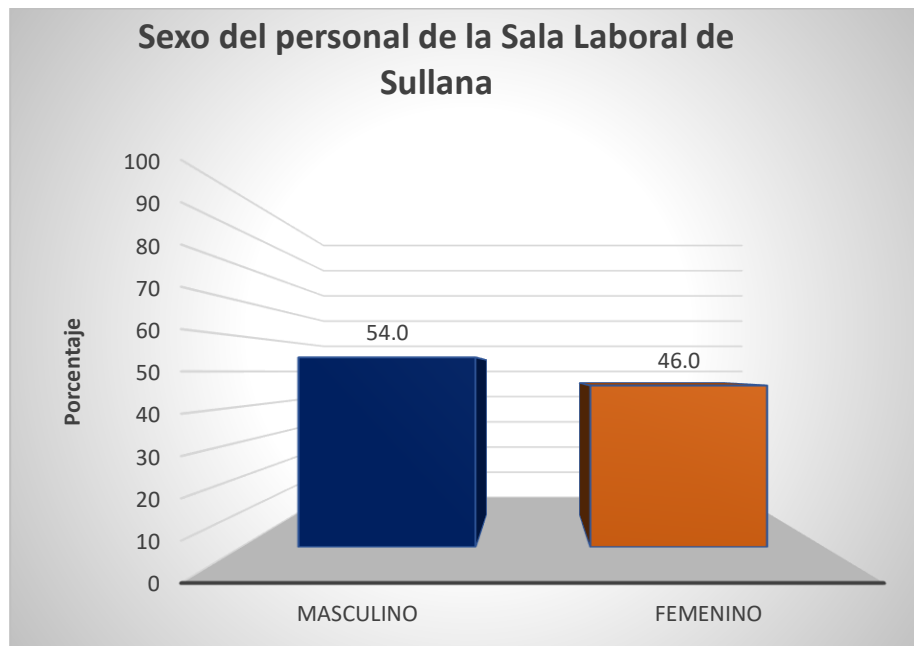
De acuerdo con la Tabla 1, el valor alfa de Cronbach es $\alpha = 0,95$, por lo que el nivel de confiabilidad de las 100 herramientas utilizadas entre abogados, sociedad civil y funcionarios judiciales de la Cámara de Comercio de Sullana brinda un nivel de confiabilidad total. Fiabilidad en relación con el tema

Tabla 2. Sexo del personal de la Sala Laboral de Sullana

<i>Sexo del personal</i>	<i>frecuencia porcentaje</i>	
Masculino	54	54
Femenino	46	46
Total	100	100

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 1. Sexo del personal de la Sala Laboral de Sullana



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

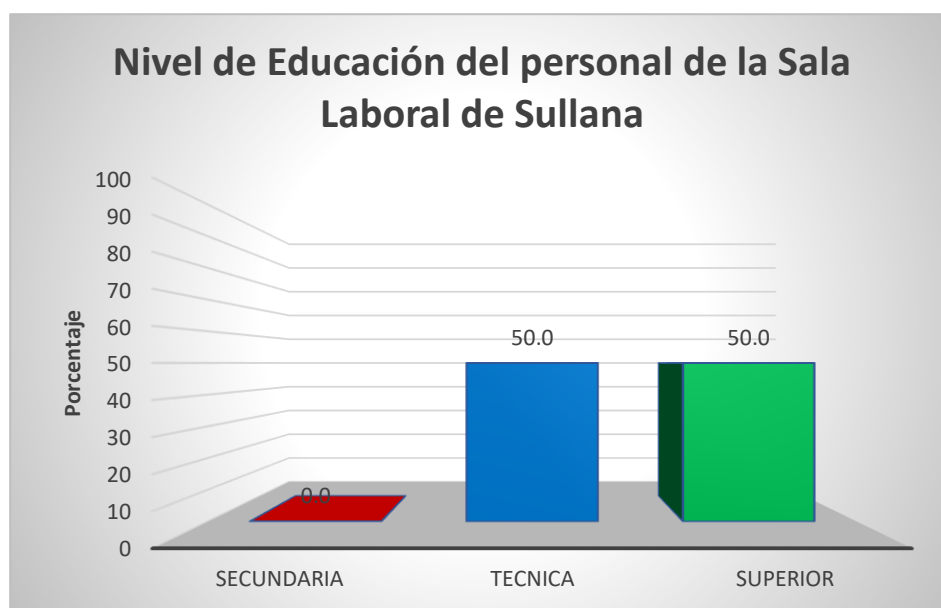
Según la figura 1, Con respecto al sexo del personal de la Sala Laboral de Sullana, en el periodo 2022, los resultados demuestran que: el 54% de los servidores son del sexo masculino, el 46% son de sexo femenino con esto demuestra que no hay una equidad con respecto al género por que encontramos más personal del sexo masculino que femenino.

Tabla 3. Nivel de educación del personal de la Sala Laboral de Sullana

<i>Nivel de Educación</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Secundaria	0	0.0
Técnica	50	50.0
Superior	50	50.0
Total	100	100.0

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 2. Nivel de educación del personal de la Sala Laboral de Sullana



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

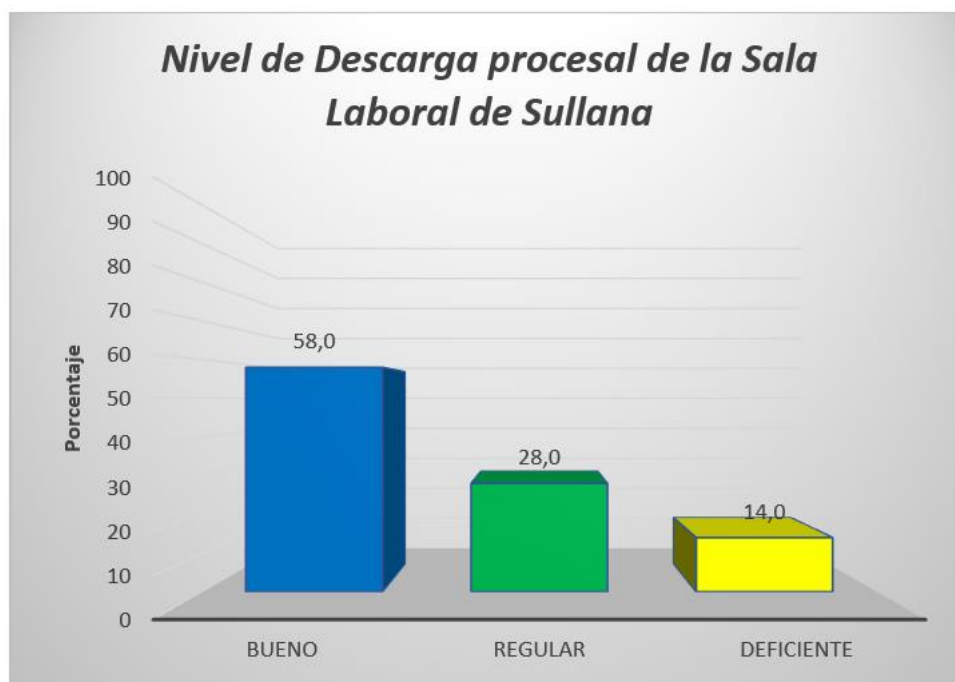
Según la figura 2, Con respecto al nivel de educación del personal de la Sala Laboral de Sullana los resultados demuestran que: el 50% de los servidores tiene un grado de instrucción técnica y el otro 50% tienen un grado de instrucción superior, con esto demuestra que se encuentra con personal con un grado de instrucción idóneo y requerido dependiendo al perfil de cada servidor público con respecto a sus funciones a realizar.

Tabla 4. Nivel de Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana

<i>Descarga Procesal</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	58	58.0
Regular	28	28.0
Deficiente	14	14.0
Total	100	100.0

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 3. Nivel de Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

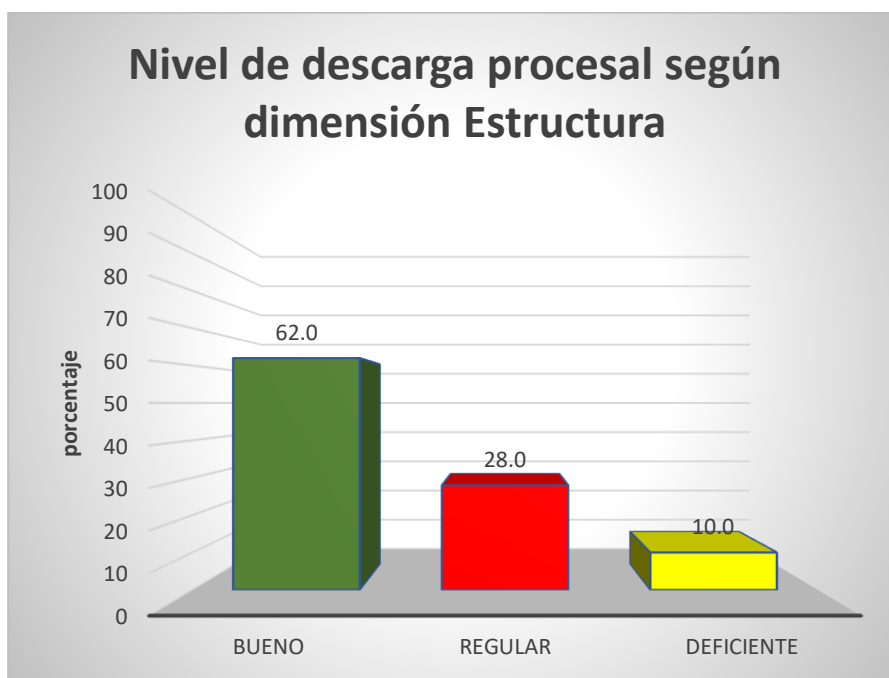
Según la figura 3, Con respecto al nivel de Descarga procesal de la sala laboral de Sullana, los resultados demuestran que el 58% de encuestados de la Sala Laboral de Sullana afirman que es bueno; el 28% manifestó que es regular y solo un 14% de los servidores que es deficiente, cuyos resultados demuestra aún falta realizar mejoras continuas par que el proceso sea más accesible, fácil y no existan tiempos muertos que hace que el proceso se retrase.

Tabla 5. Nivel de descarga procesal según dimensión Estructura

<i>Dimensión Estructura</i>	<i>frecuencia porcentaje</i>	
	Bueno	62
Regular	28	28
Deficiente	10	10

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 4. Nivel de descarga procesal según dimensión estructura



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

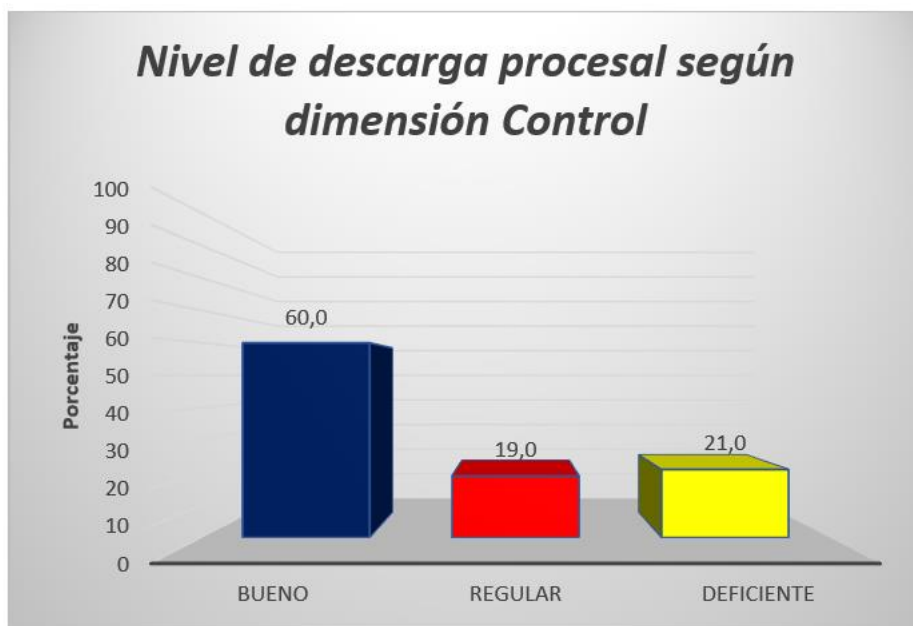
Según la Figura 4, el 62% de los abogados, la sociedad civil y el personal judicial confirmaron que el nivel es bueno; El 28% eran normales y solo el 10% estaban defectuosos, según la figura 4, estos resultados muestran que el nivel de construcción es bueno, pero no tanto como se necesita, por lo que existe una necesidad de mejora

Tabla 6. Nivel de descarga procesal según dimensión Control

<i>Dimensión Control</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	60	60
Regular	19	19
Deficiente	21	21

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 5. Nivel de descarga procesal según dimensión Control



Fuente: SPSS V. 25

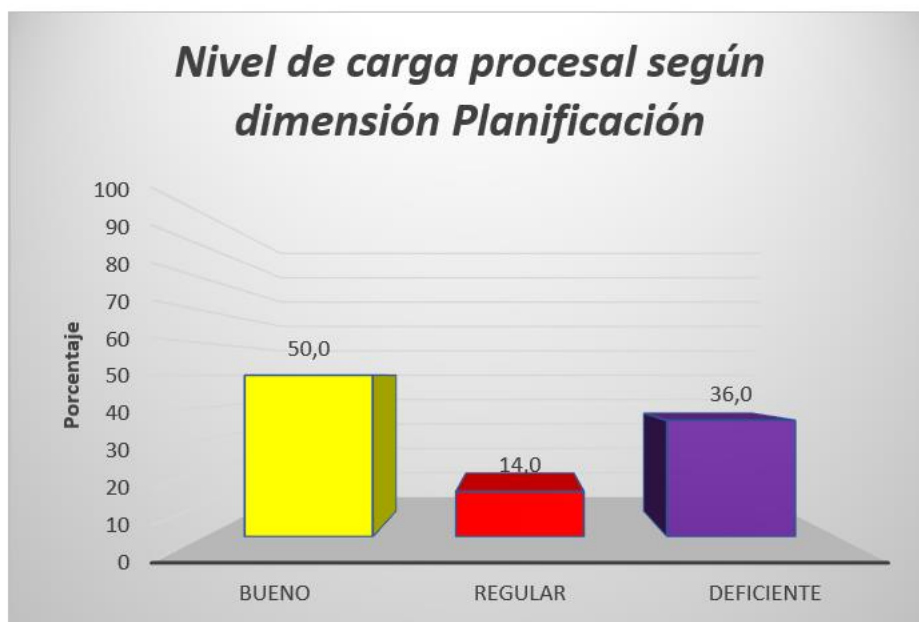
Análisis:

Según la Figura 5, el 60% de los abogados, la sociedad civil y el personal judicial se calificaron a sí mismos como buenos; El 19% eran normales y solo el 21% eran deficientes, según los resultados del nivel de evacuación procedimental de la dimensión control del estudio.

Tabla 7. Nivel de descarga procesal según dimensión Planificación

<i>Dimensión Planificación</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	50	50.0
Regular	14	14.0
Deficiente	36	36.0
Total	100	100.0

Figura 6. Nivel de descarga procesal según dimensión Planificación



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

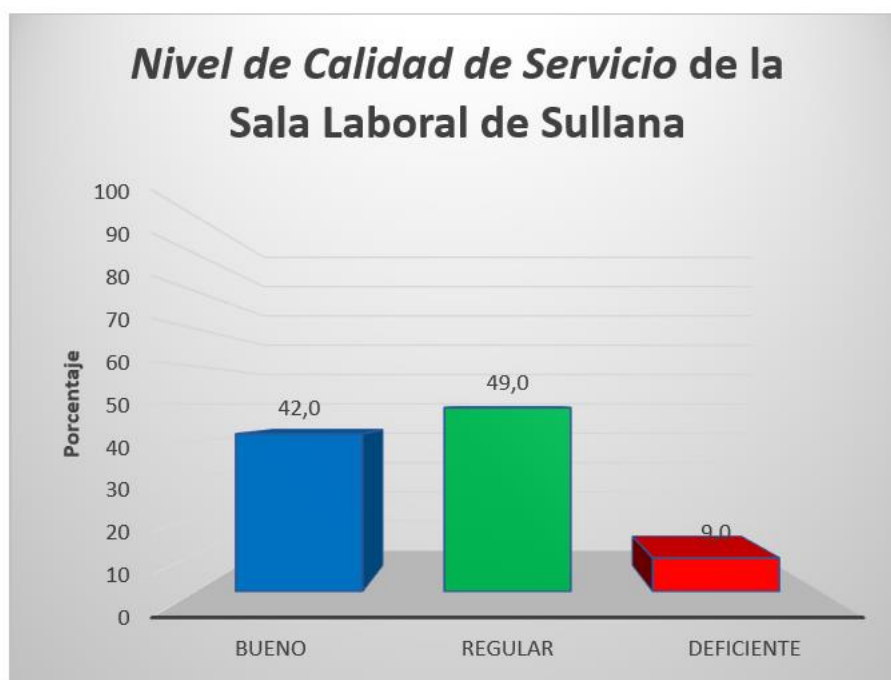
De acuerdo con la Figura 6, los resultados de la encuesta Sullana para la nulidad procesal según la dimensión de la planificación, donde el 50% de abogados, sociedad civil y poder judicial aprueban el nivel como bueno; El 36% indica incompleto y solo el 14% regular, estos resultados indican un buen nivel de planificación, se debe implementar el plan estratégico de mejora.

Tabla 8. Nivel de Calidad de Servicio de la Sala Laboral de Sullana

<i>Calidad de servicio</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	42	42
Regular	49	49
Deficiente	9	9
Total	100	100

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 7. Nivel de Calidad de Servicio de la Sala Laboral de Sullana



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

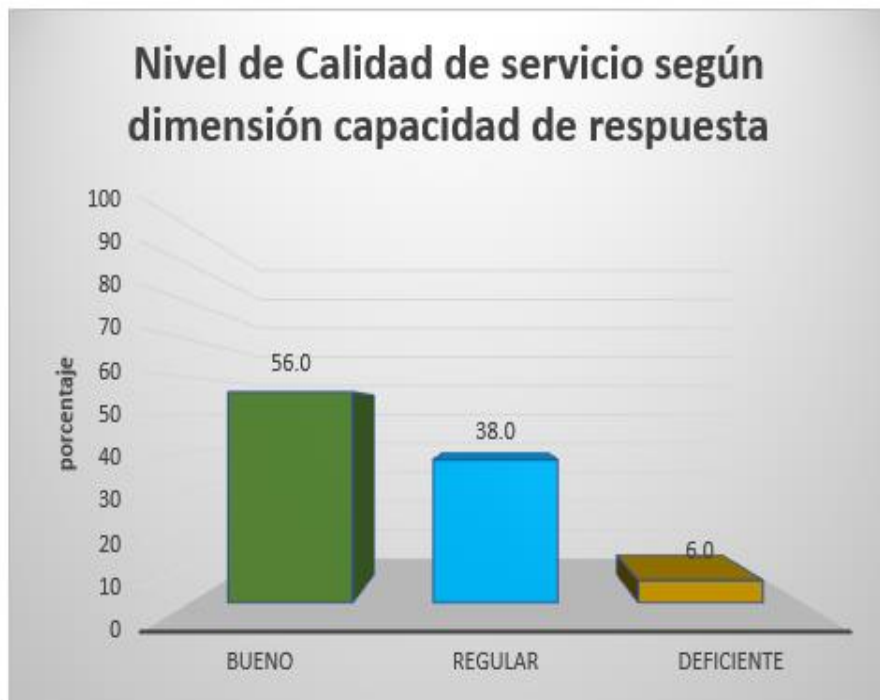
Según la figura 7. Con respecto al nivel de Calidad de Servicio de la Sala laboral de Sullana, los resultados demuestran que para el 49% de los Abogados, Sociedad Civil y Servidores Judiciales de la Sala Laboral de Sullana es regular; el 42% de ellos manifestó que es buena y solo un 9% de ellos indicó que es deficiente.

Tabla 9. Nivel de calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta

<i>Dimensión Capacidad de respuesta</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	56	56
Regular	38	38
Deficiente	6	6

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 8. Nivel de Calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

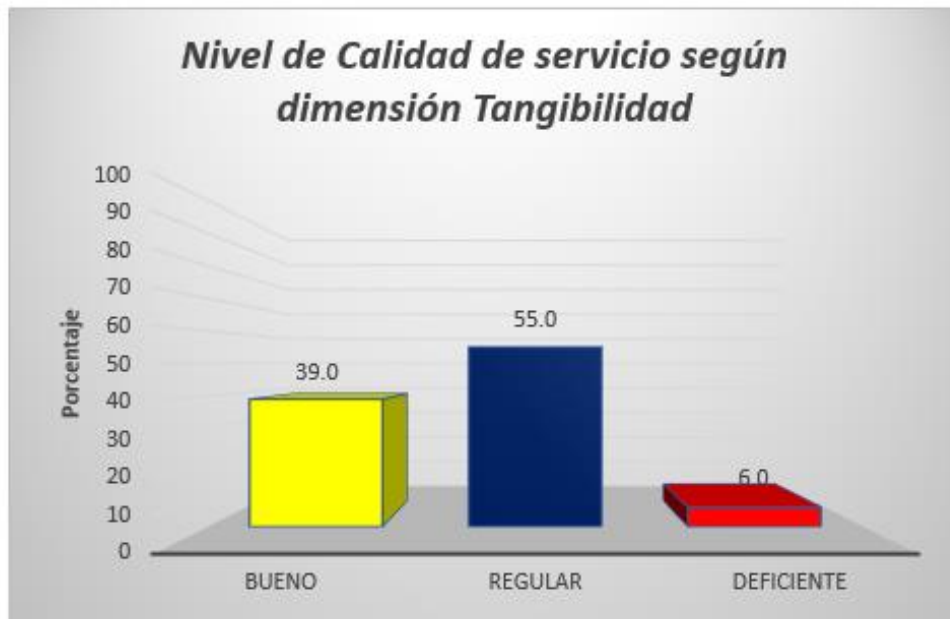
Según la figura 8. Con respecto a la Calidad de Servicio de la Sala Laboral de Sullana, los resultados demuestran que: el 56% de Abogados, Sociedad Civil y Servidores Judiciales expresaron que el grado de capacidad de respuesta es bueno, el 38% que es regular y solo un 6% de ellos que es deficiente.

Tabla 10. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Tangibilidad

<i>Dimensión Tangibilidad</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	39	39
Regular	55	55
Deficiente	6	6

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 9. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Tangibilidad



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

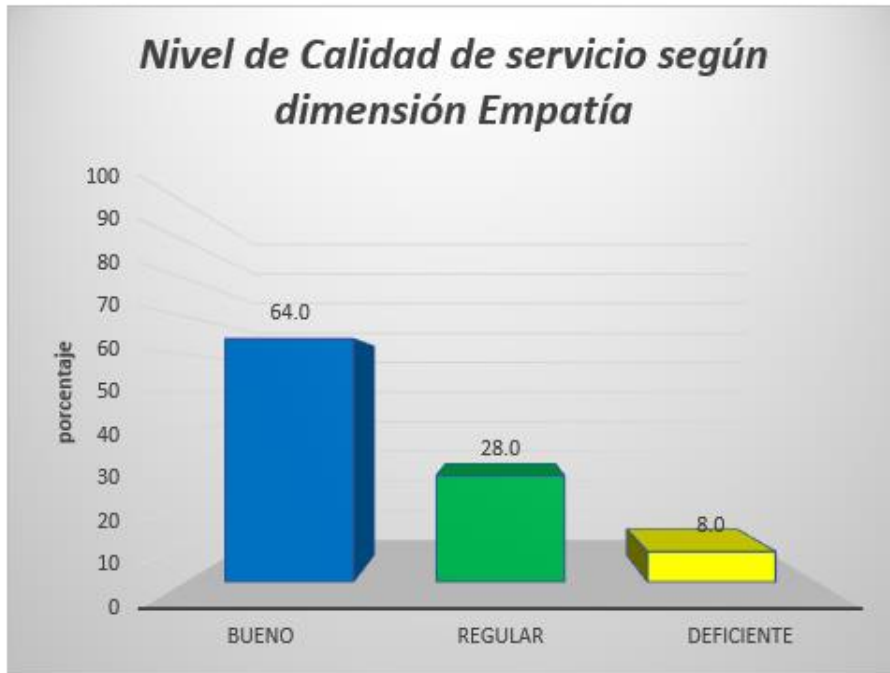
De acuerdo con la Figura 9, los resultados de la encuesta de calidad de servicio de Solana muestran que el 55% de los abogados, la sociedad civil y el personal judicial dijeron que el nivel tangible es regular; El 39% dijo que era bueno y solo el 6% dijo que no era lo suficientemente bueno.

Tabla 11. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Empatía

<i>Dimensión Empatía</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	64	64
Regular	28	28
Deficiente	8	8

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 10. Nivel de Calidad de servicio según dimensión Empatía



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

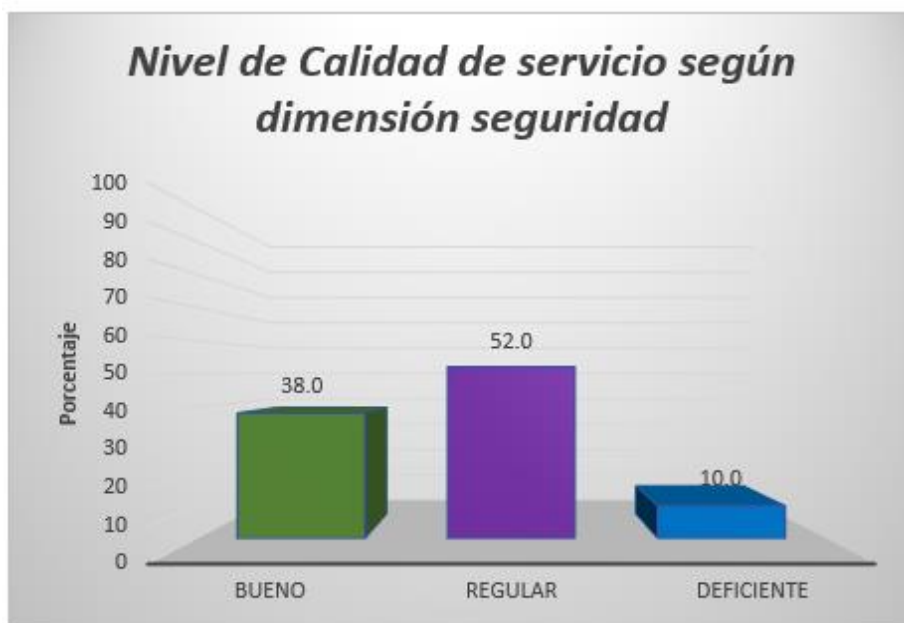
De acuerdo con la Gráfica 10, el 64% de los abogados, sociedad civil y personal judicial confirmaron que este nivel es normal para la dimensión de empatía de la calidad del servicio en Sullana; El 28% pensó que era bueno y solo el 8% del personal legal no eran empleados.

Tabla 12. Nivel de Calidad de servicio según dimensión seguridad

<i>Dimensión Seguridad</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	38	38
Regular	52	52
Deficiente	10	10
Total	100	100

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 11. Nivel de Calidad de servicio según dimensión seguridad



Fuente: SPSS V. 25

Análisis:

En cuanto a la calidad administrativa del poder judicial en el aula de Sullana, los resultados de la dimensión seguridad según la Figura 11 muestran que el 54% de los abogados, sociedad civil y empleados legales afirman que el nivel de seguridad es normal, 38% bueno, solo 10% faltante.

Tabla 13. Nivel de Calidad de servicio según dimensión fiabilidad

<i>Dimensión Fiabilidad</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	34	34
Regular	40	40
Deficiente	26	26
Total	100	100

Fuente: datos obtenidos por encuesta

Figura 12. Nivel de Calidad de servicio según dimensión fiabilidad



Fuente: SPSS V. 25

Análisis

Según la figura 12. Los resultados de la calidad del servicio basados en la dimensión confiabilidad de la encuesta Sullana mostraron que el 40% de los abogados, la sociedad civil y el personal judicial calificaron el nivel de confiabilidad como regular y el 34% como bueno. Y solo faltaba el 26%.

Contrastación de hipótesis General

Prueba Chi – Cuadrado para determinar la relación entre ambas variables

1. Enunciado

Comprobar con un nivel de confianza del 95 % si existe una relación entre la libertad procesal en el Tribunal Laboral de Sullana y la calidad de los servicios de administración judicial.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe una relación positiva entre la Descarga Procesal y la Calidad de Servicio de la Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana.

H1: No existe una relación positiva entre la Descarga Procesal y la Calidad de Servicio de la Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Calidad de servicio			Total
			Bueno	Regular	Deficiente	
Descarga procesal	Bueno	Recuento	25	33	0	58
		Recuento esperado	24,4	28,4	5,2	58,0
	Regular	Recuento	8	15	5	28
		Recuento esperado	11,8	13,7	2,5	28,0
	Deficiente	Recuento	9	1	4	14
		Recuento esperado	5,9	6,9	1,3	14,0
Total	Recuento	42	49	9	100	
	Recuento esperado	42,0	49,0	9,0	100,0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq$ (datos)	$\chi^2_{(\alpha, gl)}$ (tabla)	se rechazará H_0
-------------------------------	------------------------------------	--------------------

<p>En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2 $\alpha = 0.05$ $gl = (3-1) * (3-1) = 4$</p>

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas-1) (número de columnas-1)
--

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,357^a	4	,000
Razón de verosimilitud	27,574	4	,000
Asociación lineal por lineal	1,408	1	,235
N de casos válidos	100		

Como $X^2_c = 22.357 \geq 9.4877$, se rechaza la H_0

6. Conclusión

Se concluye que existe evidencia estadística de una relación positiva entre los despidos procesales y la calidad del servicio, con un nivel de confianza del 95% del Ministerio de Justicia en el Juzgado Laboral de Sullana.

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

1. Enunciado

Verificar que con un 95% de confianza si existe una correlación entre la calidad de los servicios legales del Tribunal Laboral de Sullana y el tamaño de la estructura.

2. Planteamiento de hipótesis

H_0 : Si existe relación positiva entre la dimensión estructura y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

H_1 : No existe relación positiva entre la dimensión estructura y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana

3. Tabla cruzada

		Calidad de servicio			Total	
		Bueno	Regular	Deficiente		
Dimensión estructura	Bueno	Recuento	26	36	0	62
		Recuento esperado	26,0	30,4	5,6	62,0
	Regular	Recuento	7	13	8	28
		Recuento esperado	11,8	13,7	2,5	28,0
	Deficiente	Recuento	9	0	1	10
		Recuento esperado	4,2	4,9	,9	10,0
Total	Recuento	42	49	9	100	
	Recuento esperado	42,0	49,0	9,0	100,0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
 (datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2 --> 9.4877
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas-1) (número de columnas-1)

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,898^a	4	,000
Razón de verosimilitud	35,888	4	,000
Asociación lineal por lineal	,039	1	,844
N de casos válidos	100		

Como $X^2_c = 30.898 \geq 9.4877$, se rechaza la H_0

6. Conclusión

En conclusión, existe evidencia estadística del 95% de que existe una correlación positiva entre el tamaño de la estructura y la calidad del servicio en los procedimientos del Tribunal Laboral de Surana.

Hipótesis específica 2

1. Enunciado

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, si existe relación entre la dimensión control y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

2. Planteamiento de hipótesis

H_0 : Si existe relación positiva entre la dimensión control y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

H_1 : No existe relación positiva entre la dimensión control y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

3. Tabla cruzada

		Calidad de servicio			Total	
		Bueno	Regular	Deficiente		
Dimensión control	Bueno	Recuento	25	35	0	60
		Recuento esperado	25,2	29,4	5,4	60,0
	Regular	Recuento	0	11	8	19
		Recuento esperado	8,0	9,3	1,7	19,0
	Deficiente	Recuento	17	3	1	21
		Recuento esperado	8,8	10,3	1,9	21,0
Total	Recuento	42	49	9	100	
	Recuento esperado	42,0	49,0	9,0	100,0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2 $\rightarrow 9.4877$
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas-1) (número de columnas-1)

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,062^a	4	,000
Razón de verosimilitud	53,805	4	,000
Asociación lineal por lineal	,562	1	,454
N de casos válidos	100		

Como $X^2_c = 51.062 \geq 9.4877$, se rechaza la H_0

6. Conclusiones

Se concluyó que las estadísticas de la legislación laboral de Sullana sobre litigios mostraron una correlación positiva entre la calidad del servicio y la dimensión de control con un 95% de confianza.

Hipótesis específica 3.

1. Enunciado

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, si existe relación entre la dimensión planificación y la calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe una relación positiva entre la dimensión planificación y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

H1: No existe una relación positiva entre la dimensión planificación y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

3. Tabla cruzada

		Calidad de servicio			Total	
		Bueno	Regular	Deficiente		
Dimensión planificación	Bueno	Recuento	17	33	0	50
		Recuento esperado	21,0	24,5	4,5	50,0
	Regular	Recuento	9	5	0	14
		Recuento esperado	5,9	6,9	1,3	14,0
	Deficiente	Recuento	16	11	9	36
		Recuento esperado	15,1	17,6	3,2	36,0
Total	Recuento	42	49	9	100	
	Recuento esperado	42,0	49,0	9,0	100,0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq$ (datos)	$\chi^2_{(\alpha,gl)}$ (tabla)	se rechazará H_0
-------------------------------	-----------------------------------	--------------------

<p>En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2 $\alpha = 0.05$ $gl = (3-1) * (3-1) = 4$</p>	--> 9.4877
---	------------

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas-1) (número de columnas-1)

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,421^a	4	,000
Razón de verosimilitud	26,782	4	,000
Asociación lineal por lineal	,850	1	,357
N de casos válidos	100		

Como $X^2_c = 24.421 \geq 9.4877$, se rechaza la H_0

6. Conclusión

La evidencia estadística que respalda una relación positiva entre la calidad del poder judicial y la dimensión de planificación en el Tribunal Laboral de Sullana concluyó con un nivel de confianza del 95%.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La relación entre la calidad del poder judicial y la arrogancia procesal se estableció en el estudio de Sullana. En cuanto al género de los abogados, la sociedad civil y el personal judicial, los resultados de Sullana de 2022 mostraron que el 54 % de los hablantes eran hombres y el 46 % mujeres. Esto no indica paridad de género porque encontramos más. Este estudio utilizó una encuesta y un análisis dimensional para conocer el índice de categoría, masculino y femenino. (Matos, M, 2017). Los resultados para determinar la magnitud de la relación entre la especialización civil en el sistema judicial de Lima Norte y la satisfacción de los encuestados con la calidad de la administración judicial en 2017 mostraron una mayor calidad del servicio y satisfacción de los jueces. Calificación buena (0,716), es decir la calidad del servicio prestado es un factor importante, centrándose en la gestión de la calidad del servicio, la gestión organizativa y las aplicaciones de las TIC (por ejemplo, la justicia).

Con respecto al nivel formativo de Abogados Sociedad civil y Servidores Judiciales de la Sala Laboral de Sullana los resultados demuestran que: el 50% de los servidores son de grado de instrucción técnica y el otro 50% son de instrucción superior universitario y no cuenta con personal en el área con educación solo secundaria con esto demuestra que se encuentra con personal con un grado de instrucción idóneo y requerido dependiendo al perfil de cada servidor público con respecto a sus funciones a realizar.

Con respecto a la Descarga procesal los resultados demuestran en la Figura 3, que para el 58% de Abogados sociedad Civil y Servidores Judiciales de la Sala Laboral de Sullana que es bueno, para el 28% que es regular y solo para un 14% Confirman que es deficiente, con estos resultados demuestra que la descarga procesal se tendría que realizar mejoras continuas par que el proceso se más accesible, fácil y no tenga tiempos muerto que hace que el proceso se lleve con lentitud este estudio tiene similitud con la investigación de (Tarazona ,J, 2021). En su estudio evaluó la relación de la gestión procesal civil y satisfacción del litigante Juzgados Civiles en Huánuco, 2016 – 2017. El

enfoque fue cuantitativo y con el grado de correlación, el diseño utilizado fue experimental, y la muestra fue de 746 litigantes civiles de Huánuco, obtenida a través del proceso no probabilístico de la investigadora, para lo cual se utilizó la encuesta.

Con respecto a la Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana, según la dimensión Estructura los resultados demuestran en la figura 4 que el 62% de los Abogados, Sociedad Civil Servidores Judiciales confirmaron que el nivel de Estructura es bueno, para el 28% que es regular y solo para un 10% de los servidores judiciales que es deficiente, con estos resultados demuestra que el nivel de Estructura es bueno, pero no al límite que se requiere por eso tiene que realizar mejoras

Con respecto a la Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana, según la dimensión Control los resultados demuestran en la figura 5 que el 60% de los Abogados, Sociedad Civil y Servidores Judiciales confirmaron que el nivel de Control es bueno, para el 19% que es regular y solo para un 21% que es deficiente, con estos resultados demuestra que el nivel de Control es regular, y tiene que realizar un plan de acción para realizar mejoras. Este estudio tiene solitud con la investigación de (Córdova, J. , 2017). Quien describió la carga procesal en los distritos judiciales de Lima Este. El proceso metodológico utilizo la estadística descriptiva a través de la tabla de frecuencias donde se dispone del gráfico de barras, también se procesan a través del software SPSS versión 22. En cuanto a los resultados de las variables, cargando el procedimiento, determinaron que el 51,61% los trabajadores expresaron estar no estar de acuerdo con el congestionamiento presentado en la sede judicial de Lima. Así mismo manifestaron desacuerdo sobre las cargas procesales tenga en cuenta que las cargas procesales están controladas por el personal judicial.

Con respecto a la Descarga procesal de la Sala Laboral de Sullana, según la dimensión Planificación los resultados demuestran en la figura 6 que el 50% de Abogados, Sociedad Civil y los Servidores Judiciales confirmaron que el nivel de Planificación es bueno, para el 36% que es deficiente y solo para un 14% que es regular, con estos resultados demuestra que el nivel de

Planificación es bueno, y tiene que realizar un plan de acción para realizar mejoras. Este estudio tiene similitud con la investigación de (Ramírez, E, 2019). Su objetivo general es determinar el efecto de la conclusión provisional en la simplificación y disposición de los procesos en los juzgados penales del Callao. Se trabajó con una población y una muestra de 58 peritos, auxiliares y jueces del juzgado penal del Callao, para la obtención de los resultados, la revisión de los documentos y la investigación utilizada como técnica. con sus respectivas herramientas: formularios de registro de documentos y cuestionarios, validados por expertos. Concluye que, al describir la finalidad de la conclusión anticipada, se constató que fue la reducción del tiempo procesal a través del criterio de economía procesal lo que inspiró este particular proceso.

En cuanto a la calidad de la administración judicial, los resultados muestran que el 49% de los abogados, sociedad civil y trabajadores del derecho en las aulas de Sullana tienen un sistema normal, el 42% son buenos y solo el 9% lo son. Esto confirma que es imperfecto y estos resultados muestran que el servicio judicial es normal y se necesita mejorar la calidad del servicio prestado. Esta investigación es similar a su investigación sobre la calidad del servicio (Prado, C, 2020). Vincular las dimensiones del clima organizacional en el sector público con la satisfacción del usuario muestra que "la satisfacción del usuario es importante, pero el objetivo principal es vincular los enfoques de gestión de personas a esta satisfacción. El estudio primero investigó el impacto de los usuarios en los servicios prestados. positivo "

Con respecto a la Calidad de Servicio de Administración de justicia de la Sala Laboral de Sullana, según la dimensión Capacidad de respuesta los resultados demuestran que el 56% de Abogados, Sociedad Civil y los Servidores Judiciales confirmaron que el grado de capacidad de respuesta es bueno, para el 38% que es regular y solo para un 6% confirman que es deficiente, con estos resultados demuestra que el nivel de Capacidad de respuesta es bueno, y tiene que realizar un plan de acción para realizar mejoras. Este estudio tiene similitud con la de (Segura, J, 2017). Quien evaluó la realidad de las cargas procesales que soporta este juzgado y la eficiencia de los servidores que en él operan, deberá: 1. Deben existir mecanismos de

comunicación. Tiempo desarrollando trabajos en su jurisdicción y no dedicando mucho tiempo al trato con los usuarios. 2. Se ha implantado un sistema informático que permite una entrega y atención más ágil y ágil de los expedientes que se importan diariamente. 3. Los trabajadores cuentan con mayor avance tecnológico para prestar mayor atención a los expedientes a su cargo. 4. Los funcionarios judiciales más calificados son designados de acuerdo con un estudio que determina el número de casos que el empleado puede manejar y manejar de acuerdo con su experiencia y complejidad. 5- Implantación de programas de formación continua para los empleados de todos los niveles con el fin de utilizar adecuadamente las nuevas herramientas tecnológicas que se están desplegando en el sector judicial, contribuyendo así a incrementar la eficiencia en el ámbito de la justicia. El abordaje de problemas, como las notificaciones electrónicas, se introdujo hace mucho tiempo. Reducir significativamente el tiempo de notificación. 6. Se realizan cursos, seminarios y capacitaciones continuas para mejorar las capacidades de cada servidor, así como su interacción con los usuarios.

Con base en las dimensiones tangibles de la calidad de los servicios legales brindados por Solana Den, los resultados mostraron que el 55% de los abogados, la sociedad civil y el personal legal identificaron el nivel de especificidad como regular, mientras que el 39% lo identificó como regular. Bueno, con solo un 6% faltante, estos resultados indican que ciertos niveles son regulares y que se debe desarrollar un plan de acción para mejorar, este estudio es similar al estudio de los autores (Cutipa ,J. & Tuercos, J, 2017) En su investigación identificó la existencia de mecanismos alternativos para reducir la casuística de violencia intrafamiliar en el Distrito Judicial de Madre de Dios-Tambopata desde 2015 hasta junio de 2016. Los estudios son de tipo básico, nivel descriptivo. Métodos inductivos analíticos, sintéticos y deductivos utilizados; Una muestra de 40 encuestados entre abogados fiscales, jueces de familia y abogados de familia. Una muestra no probabilística simple. Concluye que el uso de estas nuevas instituciones reguladoras crea mecanismos alternativos efectivos para reducir la carga procesal excesiva de los tribunales en relación con la violencia doméstica y la violencia familiar, a saber, la abolición de las formas penales de protección de las víctimas.

De acuerdo con la dimensión empatía de la calidad del liderazgo judicial en la encuesta Sullana, los resultados que se muestran en la Figura 10 muestran que 28 abogados, sociedad civil y personal judicial El 64% de los abogados, sociedad civil y personal judicial confirmaron que el nivel de empatía. es normal. % bueno, solo falta el 8%, pero los resultados mostraron que la empatía era tan buena que se necesitaba un plan de acción de mejora, similar al del estudio (Navarro, C., 2018). El propósito de su investigación fue determinar cómo los presupuestos de las agencias se relacionan con la reducción de la carga procesal de la Corte Superior de Ica y cómo se adoptan los presupuestos cada año fiscal para aumentar sus recursos financieros. Los resultados muestran la correlación entre las dos variables estudiadas.

En cuanto a la calidad de la gestión y los Servidores Judiciales, desagregada por dimensión de seguridad, los resultados que se muestran en la Figura 11 muestran que el 54% de los abogados, sociedad civil y personal legal afirman que el nivel de seguridad es normal. Mostrando que el 38% son buenos y solo el 10% están incumplidos, con estos resultados el nivel de seguridad es regular y se debe implementar un plan de acción de mejora. Este estudio es similar al estudio. Morán, R, 2019) Análisis comparativo de casos donde se aplicó el principio de aleatoriedad en la carga procesal de la fiscalía penal del segundo distrito de Tumbes en el año 2018. El método utiliza un enfoque cuantitativo. , diseño no experimental y descripción descriptiva utilizando como herramienta un papel de análisis de datos. Conclusión: El principio de probabilidad del 61,9 % se aplica a delitos de bajo impacto social, es decir, antes de que ocurran delitos menores como lesiones menores, allanamiento de morada, aplicación violenta de la ley y conducción en estado de ebriedad. Su rápida resolución ayuda a prevenir procesos judiciales, brinda a las víctimas una reparación procesal rápida y asegura recursos del estado.

Del análisis de la Calidad de Servicio de Administración de justicia de la Sala Laboral de Sullana, según la dimensión de confiabilidad se muestran en la Figura 12, donde el 40% de los abogados, sociedad civil y funcionarios judiciales afirman que el nivel de confiabilidad es normal. El estudio mostró que el 34% fueron buenos y solo el 26% malos y que el nivel de confianza de estos resultados fue regular y necesitan implementar un plan de acción para

realizar mejoras (Barreiro, 2008). Dijo que es negocio y actividad económica. Implica la planificación, organización, gestión y control de los recursos y esfuerzos de la organización, así como el uso de otros recursos para lograr los objetivos. En otras palabras, la planificación se define como un marco ideal y abstracto utilizado para lograr objetivos socialmente deseables y satisfacer necesidades.

VI. CONCLUSIÓN

6.1. Se determinó la relación entre la autoridad procesal del Ministerio de Justicia y la calidad del servicio el Tribunal Laboral de Sullana. Para el Departamento de Justicia del Tribunal Laboral de Sullana, se obtuvo evidencia estadística que respalda una relación positiva entre el despido procesal y la calidad del servicio con un nivel de confianza del 95%.

6.2. La relación entre la relación que existe entre la dimensión estructura y calidad de las instituciones judiciales del Tribunal Laboral de Sullana fue identificada; Finalmente, existe evidencia estadística con un 95% de confianza de que existe una correlación positiva entre el la dimensión de la estructura y la calidad del servicio prestado. Departamento de Justicia del Juzgado Laboral de Sullana.

6.3. Se demostró la relación que existe entre la dimensión control y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana; El Tribunal Laboral de Sullana concluyó con un 95% de confianza que existe evidencia estadística de una correlación positiva entre la cantidad de control y la calidad de los procesos.

6.4. Se estableció la relación que existe entre la dimensión planificación y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana, se concluye que al 95% de confiabilidad, hay prueba estadística para comprobar que Si existe una relación positiva entre la dimensión planificación y calidad del servicio de la administración de justicia en la sala Laboral de Sullana.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda a la Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana. Capacitar a sus colaboradores para mantener buenas relaciones con los usuarios, demostrar una buena calidad de servicio y ejecución de programas y calidad de servicio.

7.2. Se recomienda a las autoridades dictar capacitación sobre la calidad de la justicia del estudio Sullana hasta que los usuarios estén satisfechos y la relación entre los factores de justicia y los usuarios del derecho laboral siga siendo positiva.

7.3. Se recomienda a las autoridades de la sala Laboral de Sullana en lo que se refiere control y calidad del servicio de la administración de justicia siga siempre una relación positiva entre la del servicio que brindan y el público usuario este satisfecho por la atención recibida.

7.4. Finalmente, se recomienda que el Ministerio de Justicia desarrolle estrategias y planes de acción en la Sala de Aprendizaje Sullana para mejorar el comportamiento empresarial, como la planificación, organización, gestión y control de recursos y documentos para lograr y alcanzar metas.

Bibliografía

- Alzamora, V. (2018). *Describir la administración d e justicia en relación con el desarrollo social en la corte superior de justicia de Lima*. Lima. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1585944/1/TESIS%20CAEN%20GALLARDO%20NEYRA.pdf>
- Belmont año abril (1979) principios de la ética y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación.EEE.UU. https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html
- Cerna , J. (2019). *Analiseis de la sobrecarga procesal en los juzgados del cercado de Lima Y las estartegias para la descarga procesal efectiva*. Lima: Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6114>
- Cerna Romero, J. L. (2019). *Análisis de la Sobre Carga Procesal en los Juzgados del Cercado de Lima y las Estrategias para la Desarga procesal Efectiva*. Lima - Perú: Universidad Continental.
- Córdova , J, C. (2017). *Factores que incrementan la carga procesal en los procesos judiciales de los juzgados permanentes*. Lima Este: Universida César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16597/Cordova_CJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz,I. (2016i Imoportancia d ela calidad d e servicio al cloente <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Cutipa ,J., & Tuercos , J. (2017). *LA CARGA PROCESAL RESPECTO A LA VIOLENCIA FAMILIAR EN EL DISTRITO JUDICIAL DE MADRE DE DIOS-TAMBOPATA DURANTE EL PERIODO 2015 A JUNIO 2016*. Madre de Dios, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/250/004-1-8-001.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Chía, E. (2020). *El Principio de Oportunidad y su influencia en casos de violencia familiar, en el Distrito Fiscal de Lima Norte – 2018*. Lima, Perú: Universidad Privada Del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25047/Chia%20Maurolag%20oitia%2c%20Evelyn.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Fernández ,W. (2021). *Gestión de política para la celeridad en los procesos de pensión de alimentos en el poder Judicial*.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/211>
- Fisfálen, M. (2014). *Análisis Económico de la Carga Procesal del Poder Judicial*. Lima: Tesis de Maestría.
- Frisancho , M. (2014). *Delitos Contra la Administración de Justicia*. Lima - Perú: Editorial Editora y Distribuidora ediciones Legales E.I.R.L.
- Gallardo, M. (2018). *Administración de justicia y su implicancia en el desarrollo social, Corte Superior de Justicia de Lima, sede Alzamora Valdez*. Lima. 2018. Lima: Centro De Altos Estudios Nacionales.
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1585944/1/TESIS%20CAEN%20GALLARDO%20NEYRA.pdf>
- García, R. (2012). *El Valor de la Seguridad Jurídica*. Madrid - España: Editorial Portal Derecho S.A.
<https://www.iustel.com/editorial/?ficha=1&referencia=90712015>
- Gutiérrez, G. (2015). *La Justicia en el Perú*. Lima - Perú: Gaceta jurídica.
- Guartán, A:(2019) la evaluación del desempeño Laboral según Factores
<file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062.pdf>
- Hernández et al (2017) *Metodología de la investigación Científica 6 Edición*
 México : Mc Graw, 2017.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- López, F. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario
[/https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177](https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177)
- Mardones, G. (2017). *La Oralidad en el Sistema Procesal Laboral Chileno*. Santiago de Chile - Chile: Universidad de Chile.
- Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de Justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte*. Lima Norte: Universidad Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, A. (2016) Nuevo código procesal penal
https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGO_PROCESALPENAL.pdf
- Matos, A. (2017) Calidad de servicios de administración de justicia Lima Norte
 Universidad Nacional Mayor de San Marcos
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maza, A. (2021) La carga procesal y el desempeño laboral del personal en el juzgado de Paz Letrado en el periodo 2021
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73172/Maza_CAJ-SD.pdf?sequence=1
- Mendoza, C. Hernández, H. (2018) *Metodología de la investigación Científica, Las rutas cuantitativa y cualitativa y Mixta*, México: McGraw Hill, 2018.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>.
- Morán, R. (2019). *Aplicación del Principio de Oportunidad en la carga procesal de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Tumbes-2018*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/416/TESIS%20-%20MOR%C3%81N%20ESPINOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Navarro , C. (2018). *Presupuesto y carga procesal en el Distrito Judicial de Ica*, 2016. Ica, Perú: Universidad César Vallejo Escuela De Posgrado.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16389/Navarro_SCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas et al (2014) *Metodología de la investigación científica Cuantitativa – cualitativa y Redaccion de Tesiss*.Ediciones de la U 4ta edición 2014,Bogota Colombia.
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
- Olivera , R. (2017). *Aplicación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo en el Modulo Corporativo Laboral de Lambayeque en el año 2015*. Lambayeque - Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Peña, M. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash*. Ancash - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Perez Pabellón , et al (2008). *Validez y Confiabilidad del instrumento*. Revista multidisciplinaria del concejo de investigacion de la universidad oriente vol .24 N° 1, Junio 2012 pp.76-82 Cumana Venezuela.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739447007>
- Prado , C. (2020). *Vinculación de Dimenciones de Clima Organizacional con la Satisfacción Usauaria en el Sector Publico: Un Estudio Exploratorio*. Santiago de Chile - Chile: Universidad de Chile.
- Ramírez, E. (2019). *Conclusión Anticipada Como Simplificación y descarga Procesal*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3730/RAMIREZ%20BARRIENTOS%20ELIZABETH%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez,O. *Metodologia d ela investigacion cientiifca* (2018).
https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra

- Reyes ,R.(2019) Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en la unidad de comunicaciones de la corte superior de justicia Lambayeque.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47596>
- 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*. Trujillo - Perú: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11816/segura_qj.pdf?sequence=1
- Tarazona, j. (2021). *Gestión procesal civil y satisfacción del litigante juzgados civiles de Huánuco 2016- 2017*. (U. N. Huánuco, Ed.) Huanuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2781>
- Valdivieso, C et al (2011)Determinación de Tamaño de la Muestra, Universidad Privada Bolivia (2011) revista Investigación y desarrollo Vol 1 Numero 11 <https://www.upb.edu/revistainvestigaciondesarrollo/index.php/id/article/view/64>
- Yana, N. (2017). *Eficacia de la conciliación judicial en el proceso laboral y su repercusión en la carga procesal en el primer juzgado de trabajo del Cuzco*. Cuzco: Universidad Nacional Andina. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/659>

Anexos

Anexo 1.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo Ernesto Alonso Bayona Feria con DNI N° 70177332 Estudiante del programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Piura – Sullana Presento mi tesis Titulada **Descarga Procesal y Calidad de Servicio de Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana.**

Para obtener el grado de Maestro En Gestión Pública, declaro bajo Juramento que la presente investigación es de mi autoría, y cumples la normativa establecida por la Universidad, y me someto a cualquier Sanción que pudiera originar en caso fuera Falsedad.

Por lo expuesto firmo el presente a los 15 días del mes de Enero del 2022

Bayona Feria Ernesto Alonso

(0000-0001-7496-6068)

DNI.70177732

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (Asesor)

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Descarga procesal	Se entiende por descarga, a aquella actividad interinstitucional de descongestión que posibilite a las instituciones en forma común, acelerar, aligerar o disminuir los procesos, en el ámbito laboral, se define como aquella actividad dirigida a mermar el número de procesos en trámite o pendientes de ser resueltos, bajo el supuesto de sentenciar todo proceso o causa cuyo estado posible de resolver.	Nivel cuantitativo, capaz de medir numéricamente la actividad de descongestión que realiza el personal jurisdiccional en la resolución de causas, teniendo en cuenta los recursos humanos que integran el órgano jurisdiccional, así como los recursos tecnológicos y logísticos del mismo.	Administración estructura	Estructura orgánica	Organización de la Sala Laboral	Likert
				Estructura informática	¿Cuenta con un Sistema integrado de Descarga?	
			Planificación	Objetivos	¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?	Likert
				Indicadores y metas	¿Se logra cumplir con los indicadores y metas de las estrategias?	
			Control	Horario de trabajo.	¿Se cumple con el horario de trabajo?	Likert
				Producción.	¿Se logra la producción requerida?	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Calidad de Servicio en Administración de justicia	Calidad se puede definir como eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, perseguir el desarrollo del producto con parámetros de calidad, cualitativamente hablando, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los usuarios. Mientras que calidad de Servicio de justicia, es la percepción del usuario judicial, basados en los principios de razonabilidad, legalidad, predictibilidad.	La calidad del servicio jurisdiccional es factible de ser medido con indicadores de cualitativos – satisfacción del usuario judicial – y, mediante indicadores cuantitativos, referidos al número de quejas que se han interpuesto en contra de los magistrados y personal jurisdiccional, asimismo, el número de resoluciones impugnadas y resueltas por la corte suprema que hayan sido declaradas nulas o revocadas.	Capacidad de respuesta	Competencia	¿Qué tipo de procesos conoce la Sala Laboral de Sullana?	Likert
				Control jurisdiccional	¿Qué órgano controla o supervisa a la Sala Laboral de Sullana?	
				Cumplimiento de plazos procesales	1)¿Se cumple con los plazos establecidos?	
			Tangibilidad	Confianza	¿Se logra alcanzar la confianza entre la sociedad y la Sala Laboral de Sullana?	Likert
				Empatía	Efectividad	
			Seguridad	Recursos Impugnatorios.	1) ¿cuál es la evaluación cuantitativa de los medios impugnatorios interpuestos a las sentencias de la sala laboral de Sullana? 2) De los procesos remitidos a la corte suprema por haberse interpuesto medios impugnatorios. ¿Cuántos han sido revocados o anulados?	Likert
Fiabilidad						

Anexo 4. ENCUESTA PARA EL PERSONAL JUDICIAL LABORAL.

Tus respuestas ayudaran a lograr un mejor resultado, el objetivo Determinar la relación que existe entre descarga procesal y calidad del servicio La Sala Laboral de Sullana

Responder la encuesta será muy importante, se mantendrá el anonimato del participante

Datos informativos

1. Sexo
(M) (F)
2. ¿Nivel de educación del trabajador judicial de la sala laboral Sullana

a) Secundario b) Técnica c) Superior

VARIABLE DESCARGA PROCESAL

Dimensión Estructura

4. ¿Cómo trabajador crees la estructura organizacional de la Sala Laboral de Sullana se encuentra implementada?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros
5. ¿Cómo trabajador crees que el Sistema integrado de Descarga la sala laboral de Sullana funciona?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Dimensión Planificación

5. ¿Cómo trabajador crees se logra cumplir con los objetivos de la entidad?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros
6. ¿cree usted que se logra cumplir logra cumplir con los indicadores y metas de las estrategias?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Dimensión Control

7. ¿Cómo trabajador crees que se cumple con el horario de trabajo?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

8. ¿Cómo trabajador crees que se logra la producción requerida?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Dimensión Capacidad de respuesta

9. ¿Cómo trabajador cómo calificaría los procesos en la Sala Laboral de Sullana?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

10. ¿Cómo trabajador cómo calificaría el tiempo de espera para poder ubicar los expedientes judiciales?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Dimensión Tangibilidad

11. ¿Cómo trabajador crees que el órgano de control o supervisión a la Sala Laboral de Sullana cumple su función?

- b) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

12. ¿Cómo trabajador crees que Se cumple con los plazos establecidos?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Dimensión Empatía

13. ¿La atención del usuario en el poder judicial de la sala laboral de Sullana en algunos casos lo califica?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

14. ¿Cómo trabajador crees Se logra alcanzar la confianza entre la sociedad y la Sala Laboral de Sullana?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

15. ¿Cómo es la evaluación por calidad de servicio del personal judicial de la sala laboral de justicia?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Dimensión Seguridad

16. ¿Referente a la efectividad laboral cree usted que la la descarga procesal influye en la administración de justicia en la sala laboral de Sullana?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

17. ¿Cómo trabajador crees que las normativas laborales expresan una buena razón u oportunidad para crecer profesionalmente en la sala laboral de Sullana?

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

18. ¿cree usted que las sentencias que emite la Sala Laboral de Sullana son ejecutables??

- a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Dimensión Fiabilidad

19. ¿cree que la evaluación cuantitativa de los medios impugnatorios interpuestos a las sentencias de la sala laboral de Sullana es?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

20. ¿crees que los procesos remitidos a la corte suprema por haberse interpuesto medios impugnatorios son revocados o anulados afecta la calidad de servicio?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

21. ¿referente al análisis de la descarga procesal para ver cómo se podría calificar los resultados de los procesos y el estado de expedientes en la sala laboral de Sullana?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

22.. ¿La participación referente a los procesos judiciales del personal de justicia de sala laboral de Sullana es?

a) Bueno b) Muy bueno c) Malo d) Muy malo e) Otros

Anexo 5. Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo

Institución donde labora: Santa Cruz Asesorías y Proyectos S.A.C.

Grado Académico que ostenta: Lic. Estadístico, Mg. Gestión Educativa y Dr. en Educación dedicado a la investigación.

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor(s) del instrumento: Bayona Feria Ernesto Alonso (0000-0001-74966068)

Título de la tesis: **Descarga Procesal y Calidad de Servicio de Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana**

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: Satisfacción Laboral					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: Satisfacción laboral					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: Satisfacción laboral					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
PUNTAJE TOTAL		0.49				

(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 es aplicable y coherente reúne las condiciones considera todas las dimensiones necesarias para resolver el objetivo de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

0.49

Lugar y Fecha Chiclayo, Enero de 2022



Mg. Víctor Santa Cruz Corpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

CODIGO ORCID: 0000-0001-5224-

4435

16650384

Firma del Experto

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodas Cabanillas José Luis

Institución donde labora: Docente Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Grado Académico que ostenta: Lic. Estadístico, Mg. Gestión Educativa y Dr. en Educación dedicado a docencia Universitaria y la investigación.

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor(s) del instrumento (s): Bayona Feria Ernesto Alonso

Título de la tesis: **Descarga Procesal y Calidad de Servicio de Administración de Justicia en La Sala Laboral de Sullana.**

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: Satisfacción Laboral					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: Satisfacción laboral					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: Satisfacción laboral					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
PUNTAJE TOTAL		0.49				

(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 es aplicable y coherente reúne las condiciones considera todas las dimensiones necesarias para resolver el objetivo de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

0.49

Lugar y Fecha Chiclayo, Enero de 2022

:



Dr. José Luis Rodas Cabanillas

Código Orcid: 0000-0003-1372-4940

DNI. 16796176

Firma del experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "DESCARGA PROCESAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA SALA LABORAL DE SULLANA 2018", cuyo autor es BAYONA FERIA ERNESTO ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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.

PIURA, 04 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 04-02- 2022 10:58:12

Código documento Trilce: INV - 1147041