



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

Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024

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

AUTOR:

Ruiz Lopez, Ricardo Paul (orcid.org/0009-0003-7929-4012)

ASESORES:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (orcid.org/0000-0002-5241-6003)

Dr. Mejia Falcon, Victor Edicson (orcid.org/0009-0001-5557-0903)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HORNA CLAVO EDILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024", cuyo autor es RUIZ LOPEZ RICARDO PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, 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.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA CLAVO EDILBERTO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-6003	Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 05- 08-2024 15:04:15

Código documento Trilce: TRI - 0800232



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ LOPEZ RICARDO PAUL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RUIZ LOPEZ RICARDO PAUL DNI: 46331201 ORCID: 0009-0003-7929-4012	Firmado electrónicamente por: RRUIZLOP el 22-07- 2024 17:47:38

Código documento Trilce: INV - 1704420

Dedicatoria

A Dios, quien inspira mi espíritu para realizar esta investigación.

A todas las personas que me han apoyado en el transcurso de mi carrera universitaria y motivaron a la culminación de mis estudios de maestría.

Agradecimiento

A todas las personas que participaron en esta investigación y gracias a ellos por contribuir a la elaboración de la misma.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Relación de entrevistados	18
Tabla 2 Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°01	19
Tabla 3 Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°02.....	28
Tabla 4 Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°03.....	36
Tabla 5 Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°04.....	42
Tabla 6 Triangulación de entrevistas respecto del objetivo general.....	49

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Bajo un enfoque cualitativo, básico con diseño de teoría fundamentada, usando el método dogmático, hermenéutico y analítico; y la técnica de la entrevista junto al instrumento de la guía de entrevista debidamente validada. Se obtuvo como principal resultado los sustentos que acreditan la implementación de las buenas prácticas por influir de manera positiva en la satisfacción de los usuarios asiduos a la Corte, en la medida que, se beneficia en economía y celeridad procesal, por contar con personal eficiente, preparada y especialista de su cargo que goza de empatía y buen trato hacia el usuario que permita satisfacer las exigencias del usuario judicial. Concluyendo que las buenas prácticas en carga procesal garantizan un proceso célere, oportuno y eficaz en base a los conocimientos especializados del colaborador lo que contribuye en el fortalecimiento y aumento del grado de satisfacción de los usuarios al ser tratados con respeto y cordialidad, logrando consigo la protección de los derechos de los justiciables.

Palabras clave: Juzgado, buenas prácticas, carga procesal, colaborador, celeridad procesal.

Abstract

The main objective of this research was to analyze whether the implementation of good practices on procedural burden improves user satisfaction in the Legal Peace Courts, Cajamarca, 2024. Under a qualitative, basic approach with a grounded theory design, using the dogmatic, hermeneutic and analytical method; and the interview together with the duly validated interview guide. The main result was the support that accredits the implementation of good practices for positively influencing the satisfaction of regular users of the Court, to the extent that it benefits in economy and procedural speed, by having efficient personnel, prepared and specialist in their position who enjoys empathy and good treatment towards the user that allows them to satisfy the demands of the judicial user. Concluding that good practices in procedural loading make it possible to guarantee a fast, timely and effective process based on the specialized knowledge of the collaborator, which contributes to strengthening and increasing the degree of satisfaction of users by being treated with respect and cordiality, achieving the protection of the rights of individuals.

Keywords: Court, good practices, procedural burden, collaborator, procedural speed.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas están al servicio de la ciudadanía, y tienen el deber de proporcionar una atención transparente, útil y pertinente que satisfaga las necesidades del usuario, siendo de esta manera que, no se vean vulnerados sus derechos frente al proceso o procedimiento en el que forme parte.

El nivel de eficiencia de la gestión pública, según Woodside & Repeck (2021), tratándose de órganos jurisdiccionales, se mide a través del impacto que genera en la atención a los usuarios, siendo que, las actividades implementadas a fin de que se brinde una mejor experiencia de atención judicial, son de gran utilidad para ser nuevamente aplicadas y se aumenta de esta manera la eficacia y e innovación de la institución pública.

En ese sentido, se puede decir que la atención judicial eficiente es cuando se brinda el más adecuado, justo y oportuno servicio a los usuarios, guardando siempre relación con el plan de desarrollo institucional del mismo, de forma moderna, eficiente y eficaz (Zurita, 2023).

Según el sentido de justicia, una adecuada atención está enfocada en el cumplimiento de satisfacción de determinadas necesidades y expectativas usuarias, quienes proporcionan orientaciones adecuadas y soluciones claras a los problemas que estos tengan acorde a las funciones que desempeña el personal de la institución pública, resolviendo estos conflictos conforme a ley y según las transformaciones e innovaciones que van implementando a través del tiempo (Mujuzi, 2023).

A nivel internacional como afirman Gramckow & Ebeid (2016), en países latinoamericanos se evidencia una relación de éxito entre las buenas prácticas y la calidad en la atención a los usuarios judiciales, porque ante la vulneración de los derechos de los usuarios, se presentan las buenas prácticas como una estrategia que brinda la oportunidad a una mejora en la atención oportuna al administrado.

Es así que, la carga procesal es una problemática fuertemente arraigada en países vecinos tales como Brasil, donde la implementación de modificatorias efectuadas a través de las buenas prácticas han generado una mejora en la operatividad procesal de las distintas cortes brasileras, provocando notable

disminución en las sobrecargas de los órganos jurisdiccionales, representando una alternativa de solución efectiva y de replicación y mejora anual (Pezo, Bellodas, & Alca, 2023).

En Panamá existe un manual de buenas prácticas que permiten evaluar el desempeño de los trabajadores judiciales, existiendo un modelo guía que consta de 4 capítulos, aplicable a nivel nacional, siendo que prioriza los atributos éticos de los colaboradores buscando una administración eficiente y eficaz que garantice una justicia efectiva; lo que ha contribuido a la reducción de la carga procesal y el aumento de la confianza de la población sobre la labor que cumple el Poder Judicial en su país (Real, 2022).

Sin embargo, en el Perú, el Poder Judicial, está lejos de brindar una calidad de servicio, lo cual a pesar de ser un punto imprescindible para el desarrollo de prosperidad del Estado; la realidad del país es que, no se cuenta con este tipo de atención pública; siendo que, actualmente, existe un descontento social generalizado, referido con hincapié en la demora de la tramitación de los procesos judiciales, lo cual se basa en la problemática del exceso de carga procesal en los juzgados a nivel nacional (Sumire, 2019).

Por lo que, las buenas prácticas se presentan como una medida de solución, por la cual, las Cortes Superiores, plantean y promueven la planificación y ejecución de las mismas a fin de impulsar el bienestar general de la ciudadanía, la eficiencia y la integralidad del servicio ofrecido (Del Pilar, Lira, Flores, & Guillén, 2022).

A nivel nacional, anualmente, se han realizado concursos de buenas prácticas en determinados enfoques problemáticos, sirviendo de ejemplo para las distintas Cortes Superiores.

El año pasado, el jefe del Órgano Descentralizado de la Autoridad de Control (ODANC), Ulises Yaya Zumaeta, arribó hacia la ciudad de Cajamarca a fin de evaluar personalmente el desempeño de los trabajadores públicos en la Corte de Cajamarca, planteándose como propósito, verificar la puntualidad, idoneidad y permanencia de los trabajadores, respecto a la atención de los usuarios, frente al incremento de quejas en este distrito judicial, programando incluso capacitaciones para el personal (Corte Superior de Justicia de Cajamarca, 2023); aunado a ello, se

indica que, el Organismo de Control del Poder Judicial viene sufriendo reformas constantes y extendiendo sus facultades a fin de mejorar sus actuaciones de supervisión de la magistratura, ello en atención a la percepción negativa e insatisfacción de la ciudadanía en cuanto a la administración de justicia. Como se sabe, la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial sustituyó a la Oficina de Control de la Magistratura, estableciéndose que el control funcional ejercido por este organismo es de carácter preventivo y de inspección en cuanto a colaboradores públicos de la carrera judicial, por lo cual, a todas luces, se entiende que el sector justicia ha identificado la atención al usuario como una de sus debilidades; sin embargo, a la fecha no se han visto acciones plausibles ni concretas que den solución.

Con lo antes expuesto, cabe señalar que el Poder Judicial comenzó a publicitar estadísticas sobre la cantidad de expedientes que tramita, siendo imposible de conocer la razón exacta de la carga procesal, estableciéndose como los motivos principales, entre otros, la existencia de procesos más largos y complejos, la cantidad de demandas por calificar y admitir en los Juzgados, los plazos no respetados y el carente impulso procesal por parte de los Magistrados; por lo que, la atención brindada por los Juzgados hacia los usuarios no son ni eficientes ni de calidad, por tales razones se debe de realizar un tratamiento y desarrollo de las buenas prácticas en carga procesal por parte de los Jueces pertenecientes a Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, teniendo en consideración aquellos enfoques que han dado devenido en exitosos en cuanto al acceso de la justicia y la satisfacción de la ciudadanía, debiendo ponerse en operatividad las buenas prácticas de los jueces (Sepúlveda, 2021).

Más aún, es preciso indicar que, se ha verificado que, la Corte Superior de Justicia de Cajamarca no registra su participación en ninguna fecha del concurso de buenas prácticas judiciales, pese a la promoción que efectúa el Centro de Investigaciones Judiciales en mérito del inciso d) del artículo 18° de su reglamento de organización y funciones (ROF), Resolución Administrativa N° 228-2012-CE-PJ (Poder Judicial, 2021).

En ese sentido, cabe mencionar que, desde los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca se está tratando de implementar las buenas prácticas judiciales sobre la carga procesal, orientándolas a la promoción de la satisfacción del usuario; de tal manera que, al ser eficientes, se resuelven los conflictos siguiendo los valores de justicia y equidad; por lo tanto, la implementación de estrategias que salvaguarden la accesibilidad de la justicia para las personas es de vital relevancia en el manejo público de esta institución (Ruíz, 2021).

En razón a ello es que, la presente investigación estuvo orientada a realizar un estudio sobre las buenas prácticas judiciales, específicamente, las orientadas al tema de la carga procesal, y el impacto de su aplicación en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, teniendo en cuenta que, el Poder Judicial es la entidad del Estado que monopoliza la administración de justicia, de modo que, la población acude a los órganos jurisdiccionales, más aún en provincias alejadas, en la búsqueda de la reafirmación de sus derechos y que, prevalezcan sus pretensiones; por lo que, es necesario tener como una propuesta de política pública, el incentivo de la planificación y cumplimiento de las buenas prácticas sobre carga procesal, en las Cortes de Justicia.

Por lo que, se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?

Y las interrogantes específicas: ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la celeridad en la tramitación de los procesos judiciales en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la estructuración de un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora el nivel de productividad en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?

Proponiendo como Justificación teórica, porque se empleó como base frente a futuras investigaciones que realicen los investigadores sobre los problemas que se puedan formular sobre la carga procesal que se implementen para verificar si existe o no mejora en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios, beneficiando en aporte de conocimientos y recopilación de información adecuada y actualizada sobre el tema.

Asimismo, como justificación práctica, ha sido en el sentido de que, coadyuvó al análisis y comprensión de la importancia de las buenas prácticas sobre la reducción de la carga procesal, para recibir una atención de calidad que logre una mejoría en la satisfacción de los usuarios en los juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca. Lo que arrojó un resultado real y objetivo en relación al tratamiento de estas buenas prácticas en este organismo de justicia, siendo un informe base que permite identificar de manera idónea la situación actual y elaborar un plan estratégico que propicie el mejoramiento de la gestión pública dentro de dicha institución.

Su justificación social, se sustenta en que, la investigación que se realizó, resulta beneficiosa para la comunidad; debido a que, con una atención de calidad y buen servicio no se vulnerarán los derechos que les asisten como usuarios; es decir, con la existencia de una gestión de políticas se mejorará la atención de los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Es entonces que, es importante socialmente, ya que, buscó estudiar las formas de aumentar la eficiencia de los servicios judiciales y, en consecuencia, se orientó a investigar cómo conseguir el bienestar social, a través de la efectividad en la atención al usuario; de modo que, ésta no solamente implique un buen trato por parte del servidor, sino que, también absuelva las dudas del usuario y obtenga la debida resolución de su conflicto.

Respecto de la justificación metodológica, toda vez que, los métodos y técnicas empleados en el presente estudio, sirvieron de guía para próximas investigaciones direccionadas a analizar las buenas prácticas en el sector justicia, siendo que, las conclusiones obtenidas en esta investigación están sustentadas en

la metodología científica que mostró la realidad objetiva de las categorías de estudio materia de la presente investigación.

Asimismo, como objetivo general se propuso: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

Y como objetivos específicos: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la celeridad en la tramitación de los procesos judiciales en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la estructuración de un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora el nivel de productividad en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

Como antecedentes a nivel internacional se realizó un estudio sobre las buenas prácticas de justicia siendo importante mencionar que, los procesos de naturaleza judicial tienen la característica de ser transparentes, y este concepto no se limita en el sentido de que brinda al usuario información de lo que ocurre, se refiere también al esfuerzo de que sea comprensible para el público el funcionamiento del Tribunal. Por ejemplo, en España existe una base de datos sin costo para acceder a jurisprudencias y enterarse de los últimos pronunciamientos y decisiones en todos los niveles del Poder Judicial. Por otro lado, en México se resalta la publicidad de las audiencias y el acceso a las grabaciones de las mismas, al igual que sucede en otros países como Uruguay o Guatemala. Siendo evidente la preminencia de la transparencia en todo lo que conforma un proceso judicial, y sobre todo permitiendo que los jueces respondan por sus actos cuando se realicen rendiciones de cuentas debiendo acreditar un nivel alto de conducta ética e integridad, logrando mediante el empleo de las buenas prácticas judiciales, una eficiente atención judicial hacia los usuarios (Office of the Co-ordinator for Economic and Environmental Activities, 2020).

Considera Ratti (2022) que las buenas prácticas a nivel judicial pueden aplicarse también en el uso de citas contenidas en resoluciones siendo imprescindibles para que se respalde la toma de decisiones de los magistrados, constituyendo un elemento que coadyuve a mostrar objetividad en la decisión judicial, concluyendo que, con la inexistencia de parámetros vinculados a la calidad de fuentes señaladas en las decisiones provocaría que se den contenidos no conducentes o que produzcan oscurecimiento en la forma de razonar de los magistrados.

Por otro lado, a nivel judicial las buenas prácticas de los magistrados se centran en la justicia, independencia e imparcialidad y transparencia, ante ello, resulta importante un enfoque en cuanto al modelo de selección de jueces dentro de un Estado democrática, siendo necesaria para la realización eficiente de imparcialidad de los jueces, evitando la forma discrecional para designar jueces, promoviendo la meritocracia para acceder a la carrera judicial respetando sus componentes primordiales como son la promoción, permanencia, ascenso y disciplina (López, 2021).

Las buenas prácticas en el proceso civil son relevantes en función a como el Juez direccionará dicho proceso, esto se ve reflejado en la fijación de audiencia, celebración, y demás, conteniendo parámetros útiles para el logro de una justicia célere, señalando que en los procesos civiles existe una práctica de aplazar de forma injustificada los actos procesales, evidenciándose en la iniciativa de las partes procesales para impulsar la actividad procesal, por lo que el magistrado tiene un rol pasivo, con justificación de carga laboral y falta de personal, recomendando la implementación de una guía sobre buenas prácticas en el proceso civil consistiendo en implementar talleres presenciales o virtuales para Jueces de Paz Letrado, difusión de las guías físicas y virtuales, como también, la creación de una comisión que dé seguimiento a esta implementación por cada distrito y departamento judicial (Alarcón, Capellán, Ureña, Hernández, Ricourt y Moya, 2022). Por ejemplo, en Panamá existe un Manual de buenas prácticas judiciales, que permiten evaluar el desempeño de los Magistrados, existiendo un modelo guía que consta de 4 capítulos, tratando sobre atributos éticos de los trabajadores

judiciales, administración judicial efectiva, unificación de actuación judicial y jurídica en términos administrativos (Real, 2022).

A nivel nacional se encontró el desarrollo de una investigación sobre la existencia del vínculo entre las buenas prácticas y la satisfacción de los usuarios respecto a la administración de justicia ofrecido por parte de los órganos jurisdiccionales de Huancabamba determinándose como resultados que hay un impacto considerablemente alto respecto a la innovación, a medida que mayor sea esta, mayor será la calidad de servicio respecto a la administración de justicia, asimismo, señaló en sus conclusiones que en cuanto a la gestión de políticas, están orientadas a la mejora de tecnologías de información, capacitación a usuarios judiciales, mejoras en la mesa de partes virtual, solo así significará que se eleve el nivel de satisfacción de servicio por parte de estas entidades (Ruiz, 2021).

Asimismo, tenemos de ejemplo, las buenas prácticas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, conformando comisiones de trabajo enfocados en la preeminencia de la celeridad en los procesos de alimentos en Juzgados de Paz Letrado, siendo esta implementación de gestión algo novedoso por parte de la Corte de Lima sobre todo para la celeridad en proceso de alimentos propios de Juzgados de Paz Letrado aunque solo en su jurisdicción; concluyendo la importancia de una gestión política a fines de cumplir de forma oportuna con los procesos de alimentos. Este sistema debe ser de gestión de calidad en atención a estos procesos, además de mostrar celeridad para procesos importantes cuando se traten de menores de edad, debiendo enfocarse en su celeridad para resolver y realizar los actos respetando el plazo legal (Fernández, 2020).

En otro estudio que tuvo como propósito que se proponga una estrategia que mejore la atención de los usuarios en los juzgados civiles de Lambayeque, como por ejemplo, el enfoque que se le ha otorgado para una buena atención del usuario es respecto a la implementación de estrategias de administración de justicia que logre mejorar la calidad ofrecida en los Juzgados Civiles de la Corte de Lambayeque, como por ejemplo programas de capacitación constantes que permitan un reexamen a los trabajadores, como también sus habilidades y proceso, expresando como conclusión que será determinante el desarrollo y capacitación,

ya que, influirá en la cultura de la empresa o institución al infundir planificación (Panduro, 2019).

El estudio realizado por Ángeles (2021) propuso como principal objetivo analizar la relación que hay entre las buenas prácticas y el control de tipo interno respecto a cómo se realiza una gestión dentro de una entidad pública. Este estudio ha sido aplicado, descriptivo, correlacional, en un determinado tiempo, que ha arribado a la conclusión de que existe entre las variables una considerable y positiva correlación según resultados estadísticos de forma significativa.

Para Chiu (2020), enfoca las buenas prácticas en la nueva ley procesal del trabajo y determina si existe relación con el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia del Santa, mediante la cual se demuestra la existencia de una correlación positiva alta, ya que mediante el principio de celeridad se lograría que el proceso sea rápido, siempre y cuando se incorporen procedimientos internos que permitan mejorar el trámite, se incorporen estrategias de trabajo para calificación de demandas dentro de los plazos, concluyendo en que las buenas prácticas permiten mejorar la gestión de Juzgados.

Respecto a las bases teóricas tenemos, en primer lugar, a las buenas prácticas sobre la carga procesal, que son el conjunto de actividades innovadoras que han pasado por un proceso de evaluación y prueba, obteniendo resultados óptimos para el objetivo planteado (Munarriz, 2019).

Las buenas prácticas en los Juzgados de Paz Letrado son una propuesta transformadora, porque constituyen un proceso por el que se permite la evaluación de la realidad específica y la propuesta de las alternativas de solución para la problemática como es el caso de la excesiva carga procesal.

Estas prácticas se ejecutan a fin de obtener resultados positivos a la satisfacción de los usuarios judiciales, en procura de contar con personal capacitado y se logre el objetivo de que se mejore el nivel de calidad y rendimiento, brindando un servicio óptimo (Benmohamed, Shen, & Vlahu, 2024).

Es así que, las buenas prácticas recuperan experiencias satisfactorias con soluciones óptimas en un contexto específico y/o brindan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial

y debilidades de un ámbito específico en un tiempo determinado, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias de aquellos actores que son parte de su desarrollo (Claus, Rutten, Popelier & Hubeau, 2017).

Asimismo, Durán & Estay (2016) las definen como toda experiencia que será útil como referente de un determinado proceso, con objetivos, visión y metas determinadas, que han arrojado consecuencias positivas, demostrando su eficacia y eficiencia en la materia abordada.

Es así que, según la teoría general de la administración desarrollada por Idalberto Chiavenato, las buenas prácticas de gestión son creadas en razón de que las personas que integran una determinada organización, son el principal reto presentado a las empresas e instituciones en el transcurso de los años; siendo que, el éxito de toda entidad depende en gran medida del nivel de conocimiento de su capital humano, que incluye saber cuáles son las cualidades de sus trabajadores, las metas propias y de la empresa, su potencial y la ubicación de los puestos laborales según las fortalezas de cada empleado a fin de que se garantice un clima que facilite un mejor desempeño laboral, lo cual genera el desarrollo de buenas prácticas eficaces para lograr los objetivos de la organización (Munarriz, 2019).

En este sentido, las buenas prácticas, específicamente, las implementadas por el Poder Judicial, se enfocan en un determinado aspecto interno de la institución a fin de dar solución a un problema o mejorar su metodología empleada, como por ejemplo, el servicio a la comunidad, permitiendo mejorar las condiciones de atención que ofrecen a los usuarios, sobre todo, por el rol y función que cumplen los Juzgados pertenecientes a las Cortes Superiores de Justicia que constantemente se orientan a atender a la población (Vásquez, Okoh, Ashcroft, Kroytor, Liu, Pinea & Snipeliski, 2024).

Por tales motivos, como los usuarios dependientes del Poder Judicial necesitan que se garantice su derecho de acceso a la justicia, es necesario una atención de calidad, que permita la obtención de información de forma adecuada sobre la situación o el estado en el que se encuentre su expediente en atención, por lo que, la implementación de buenas prácticas repercute favorablemente en la tramitación de los procesos porque busca que estos se realicen con la debida

transparencia y respetándose los principios y garantías del debido proceso, motivo por el cual, es necesario la gestión de políticas para tratar lo que mayormente aqueja a la población en determinados Juzgados pertenecientes a las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional; toda vez que, representa una alternativa de solución óptima y adecuada donde usuarios, como las mujeres, ancianos y niños, no se encuentren en un estado de vulneración (Brito & De Souza, 2022).

Respecto de las subcategorías, tenemos el bienestar de los usuarios, el cual significa la expresión de un juicio de valor a nivel subjetivo e individual, siendo un punto fundamental en la definición y valoración de la satisfacción en la atención, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de determinado sector y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (Chicaiza, 2023).

Para García (2021) el concepto de replicabilidad, también llamado, replicación o reproducibilidad, está referido a la capacidad o facultad de repetición de un experimento en distintas situaciones, con distintos investigadores y sujetos, con la finalidad de comprobar la seguridad de los hallazgos del primer experimento y comprobar su viabilidad.

Las buenas prácticas sobre carga procesal y la satisfacción del usuario realizadas en el Juzgado de Paz Letrado de Cajamarca solo mediante la comprobación del desarrollo de una buena práctica por estos órganos jurisdiccionales, podrá ser replicada en otros Juzgados de Paz Letrado (Delgado, 2019).

Considera Panyahuti, Nurhayati, Gunawan & Prabowo (2024) que, la importancia de la implementación de las buenas prácticas radica en la optimización de procesos, evitando pérdidas de tiempo, errores y el logro del éxito reflejados en los resultados de una organización.

Es decir, su importancia se sustenta, en que mediante las buenas prácticas sobre la carga procesal en los Juzgados se logra la satisfacción del usuario que muchas veces se encuentra disconforme por la atención brindada (Burnett & Lindblom, 2023).

El concepto de innovación refiere la introducción de un nuevo, o considerablemente mejorado, bien o servicio o incluso un nuevo método de comercialización o método de organización propias de las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar o las relaciones exteriores (OCDE, 2006).

Su carácter innovativo es relevante porque se ha logrado combatir con la logística con la que cuenta, la poca capacitación y preparación en cuánto al impulso de procesos (Scott & Mac Carthaigh, 2023). Sobre todo, por las variaciones de especialistas que derivan a otras especialidades.

Asimismo, la subcategoría eficiencia es la facultad de disponer de alguien o de algún recurso con el fin de conseguir un efecto determinado, empleando las herramientas o medios óptimos para un resultado esperado (De Santis, 2024).

Ahora bien, la eficacia está referida al cumplimiento de los objetivos en una institución siendo la manifestación y evidencia plausible de la eficiencia conocida como eficiencia directiva, consistente en el reflejo de resultados conseguidos y objetivos planteados como la eficiencia consistente en el vínculo entre el producto obtenido, potencial humano y recursos empleados para obtener el producto (Payán, 2015).

Siguiendo este orden de ideas, encontramos las bases teóricas sobre la categoría Satisfacción de los usuarios, siendo que, tal como considera Henao (2020) se manifiesta en base a la opinión proporcionada por la comunidad, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que, surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio.

Considera USAID (2022) que la satisfacción del servicio se encuentra conformada por determinados elementos, uno de estos es el descubrimiento de las expectativas y necesidades de la comunidad que hacen uso del servicio y el reconocimiento del valor que cada uno percibe, además que se traduce con la alta dirección de la institución pública, carácter de liderazgo y la apreciación con la que cuentan por cada usuario respecto de la calidad en el servicio ofrecido.

Respecto a la satisfacción de los usuarios, tenemos la teoría de la confirmación de expectativas desarrollada por Richard Oliver, quien indica que la

satisfacción de los clientes es producto del juicio valorativo de ellos sobre un determinado servicio ofrecido, siendo que esta experiencia o denominada expectativa sobre la duración de la experiencia y el sentir del usuario luego de la atención de sus necesidades, deviene en el grado de satisfacción del mismo. Es así que, si el cliente ha percibido que el rendimiento ha superado sus expectativas, la satisfacción es positiva, siendo totalmente opuesto el resultado si ha tenido una experiencia negativa (Andrade, 2005).

En otras palabras, la satisfacción de los usuarios se traduce en un equilibrio existente entre atributos pertenecientes al servicio público en relación con la eficiencia y eficacia al realizarlos, acorde a las expectativas y necesidades generadas por los usuarios (Funded by the Justice Programme of the European Union, 2019).

Asimismo, es necesario tener en cuenta las subcategorías que comprende la satisfacción de los usuarios, referidos a la Celeridad, que es aquella circunstancia de economía procesal en la que la atención requerida por el usuario se realiza de la manera más pronta y menos burocrática, de modo que su indicador se encuentra en el tiempo de atención brindada (Taipe & Chamorro, 2019).

Otra subcategoría es el perfil del colaborador, siendo el conjunto de actitudes y aptitudes de un servidor, que se verá reflejado en su capacidad de gestión frente a la situación que le plantea el usuario a la espera de una respuesta a su problema (Barnes, Dharmananda, Goldsworthy & Steel, 2015).

Las habilidades, son las capacidades de ejercer las funciones asignadas de manera eficiente (Panis, Isidro, Carneiro, Montezano & Resende, 2022). Es decir, la destreza con la que el servidor puede ejecutar las atribuciones que se le han asignado para el ejercicio de su cargo (Castello, 2024).

Mientras que, las competencias, son los conocimientos que se aplican en virtud de las habilidades, para responder y atender determinada situación, para lo cual se requiere mayor especialización en el campo del ejercicio de las funciones que le fueron asignadas (Diaz, 2020).

Finalmente, el nivel de productividad, es la medida que refleja la relación existente entre los resultados de una actividad, el tiempo invertido en ella y los

recursos que han sido utilizados para llevarla a cabo, siendo su indicador el rendimiento laboral (European Expertise & Expert Institute, 2016).

Es por ello que, las buenas prácticas cumplen un rol importante en la implementación de una gestión pública para mejorar la satisfacción en la atención que se le proporciona al usuario judicial, puesto que, con unas adecuadas buenas prácticas sobre carga procesal se establecerán parámetros o lineamientos que permitirán que la entidad, mediante sus trabajadores, desempeñen sus funciones en beneficio del usuario al proporcionarle lo que realmente necesita generando no solo una atención de calidad sino la satisfacción de este al sentirse protegido por parte de la Institución Pública (National Center State Courts, 2010).

II. METODOLOGÍA

La presente investigación fue de tipo básica o también llamada pura, debido a que se realizó un análisis crítico meramente doctrinal sobre la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal y mejora de la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca a fin de ampliar la información sobre el problema identificado en aquella realidad específica.

Asimismo, se empleó el enfoque cualitativo por el cual se analizaron las categorías sin el empleo de técnicas estadísticas sino por medio de la recopilación de información teórica, analizando los objetivos propuestos sobre las Buenas prácticas y la atención al usuario en un Juzgado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, sin el uso de datos estandarizados a fin de lograr conclusiones profundas de análisis y reflexión.

Además, el presente estudio se realizó empleando el diseño de la teoría fundamentada a fin de buscar conceptos actualizados que permitan la construcción de una nueva teoría partiendo del uso e interpretación de los datos obtenidos en la recopilación de información pre existente sobre las buenas prácticas sobre la carga procesal y la satisfacción de los usuarios en un Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

De igual manera, respecto a la categorización, tenemos a la definición conceptual de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal, la cual es un conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).

Abarcando como sub categorías a: Bienestar del usuario, Replicabilidad, Importancia, Innovación, Eficiencia y Eficacia; siendo que todos serán medidos a través de la escala nominal. También se estudió la categoría Satisfacción de los usuarios, definida por UNODC (2011) como la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja

del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio.

Por lo que, encontramos a las subcategorías: Celeridad, Perfil del colaborador, Habilidades, Competencias y Nivel de productividad; los cuales serán medidos por medio de una escala nominal. En ese orden de ideas, es preciso indicar que, los escenarios de estudio fueron los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, de los cuales, los participantes fueron 10 colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Siendo los criterios de inclusión, el pertenecer a un Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca y que esté laborando en el área jurisdiccional con una antigüedad no menor a 5 años, asimismo, que no se encuentre de vacaciones o de licencia.

Los criterios de exclusión fueron que los colaboradores tengan contrato de trabajo en la modalidad de locación de servicio y que ejerzan labores de apoyo y notificación.

Por otro lado, se midieron los resultados por medio del uso de la técnica de la entrevista, siendo que, se empleó la guía de entrevista como instrumento de la investigación, donde se determinaron preguntas acordes a los objetivos propuestos y los participantes contestaron según su conocimiento y experiencia.

Esta entrevista constó de 14 preguntas semi estructuradas. Los procedimientos a seguir para el desarrollo del estudio, fueron que, en primer lugar, se tomaron las acciones respecto de la reunión de toda la información con la técnica de lluvia de ideas, es así que, gracias a los antecedentes, la doctrina y legislación se delimitaron las categorías de estudio y sus respectivas subcategorías para después determinar los enunciados y objetivos pendientes de arribar.

Luego, se redactaron las preguntas pertinentes siguiendo la técnica de la entrevista, siendo validadas por cinco expertos en el tema, especialistas en Gestión Pública. Por lo cual, a fin de obtener los resultados de la validez de los instrumentos se empleó la técnica de V de Aiken, teniendo como resultado 1, lo cual significa que

las preguntas que contiene la guía de entrevista son suficientes, claras, coherentes y relevantes para dar respuesta a los objetivos planteados (Ver anexo N°03).

Después, se aplicó el instrumento de guía de entrevista a 10 trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, donde los participantes aportaron a la investigación con su opinión técnica del tema de estudio.

Para luego, presentar los resultados a través de la triangulación de las entrevistas, siendo que, se concluyó con la discusión de resultados respecto a toda la información recabada, concluyendo y recomendando según los objetivos propuestos. Aunado a ello, sobre los métodos empleados, se trabajó bajo el método dogmático, por el que se obtuvo la información recopilada de distintas fuentes y se analizó dicha doctrina empleando resúmenes y realizando un análisis teórico de las bases teóricas identificadas respecto de las buenas prácticas sobre carga procesal y la satisfacción de los usuarios en el escenario a estudiar.

Se utilizó, además, el método hermenéutico, en el sentido que se realizó un análisis normativo por el que se recopilaron las fuentes legales referidas a las buenas prácticas sobre carga procesal y la satisfacción del usuario judicial. Por medio de la aplicación del método analítico, se logró los objetivos planteados, emitiendo un juicio valorativo de las distintas posturas de las fuentes consultadas, arribándose a una nueva visión objetiva y actualizada en relación a las buenas prácticas sobre carga procesal y la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.

Finalmente, es relevante señalar que, los aspectos éticos fueron cumplidos dado que, se ha observado estrictamente el protocolo de la investigación según las normas establecidas por la Universidad César Vallejo, así como la aplicación de las normas APA 7ma edición y respetando los principios de no maleficencia, justicia, eficiencia y eficacia, asegurando que el tratamiento de los datos proporcionados por los entrevistados sea solo para los fines académicos de la presente investigación.

III. RESULTADOS

Se aplicó la guía de entrevista a los siguientes especialistas en la materia:

Tabla 1

Relación de entrevistados

N°	Entrevistado	Cargo
01	Dra. Treysi Zaydi Carranza Sánchez	Juez de Paz Letrado de Huambos
02	Dr. Yonal Hernández Cabanillas	Juez Supernumerario de Paz Letrado de Santa Cruz.
03	Dr. Kevin David Díaz Arce	Juez Paz Letrado de Paccha.
04	Dr. Delmer Antonio Jondec Mejía	Juez de Paz Letrado de Tacabamba- Chota
05	Dr. Carlos Enrique Vásquez Sánchez	Juez de Paz Letrado de Cajamarca
06	Dr. José Manuel Enrique Correa Díaz	Juez de Paz Letrado de San Miguel
07	Dra. Milagritos Janet Alvarado Guerra	Juez de Paz Letrado de Pedro Galvez- Cajamarca
08	Dra. Katherine Lybeth Collantes Rodríguez	Juez de Paz Letrado de Bolívar.
09	Dr. Juan Carlos Rabanal Aliaga	Juez de Paz Letrado Laboral de Cajamarca.
10	Dr. Víctor Hugo de la Cruz Cusquisibán	Juez del Juzgado de Paz Letrado de la Florida – San Miguel

Nota. La presente tabla contiene el nombre de los entrevistados de la investigación. Elaboración propia del autor.

Se observa de la tabla 1 los entrevistados que participaron y proporcionaron información actual sobre las categorías de estudio.

Por lo que, se efectuó la triangulación de las respuestas obteniendo el siguiente resultado ordenado por los objetivos propuestos.

Respecto del objetivo específico N°01:

Tabla 2

Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°01

Pregunta 3 ¿Considera usted que, la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Sí; sin embargo, los mismos deben ir acompañados con otras reformas técnicas e implementación de mayor capacidad humana.	Existe al 100% convergencia en el discurso.	No existe en su totalidad alguna divergencia.	Todos los expertos se encuentran de acuerdo con que obrar en su centro de trabajo con buenas prácticas sobre carga laboral permite celeridad procesal en beneficio de los usuarios debido a que existirá un orden, fechas programadas de actos procesales a corto plazo,
E2	Si porque al tener un plan de buenas prácticas sobre carga procesal el resultado va a ser que un proceso sea resuelto en menos tiempo que el normal puesto que una práctica procesal distinta a la que establece la norma contribuye a que el proceso no se burocrático y su solución sea más eficiente y ello permite que el proceso sea más célere ya que se obvia en algunos casos procedimientos que solo generan dilaciones innecesarias cuando su resultado empleando un buen practica procesal es el mismo.	Todos los participantes están de acuerdo con que las buenas prácticas procesales permiten celeridad en los trámites de procesos judiciales debido al plan sobre carga procesal, concientización de recursos laborales, economía procesal, y funcionamiento óptimo.		
E3	Sí. Con la implementación de las buenas prácticas, se concientiza los recursos laborales; así mismo, se centraliza el enfoque de objetivos trazados, pudiendo arribar a metas estadísticas satisfactorias.			
E4	Sí, porque va a permitir que cada expediente sea atendido y resuelto dentro de los plazos procesales que establece la norma,			

- más aún si se ventilan casos que requieren pronta atención por el juzgado como alimentos y violencia familiar por citar algunos.
- E5 Esa es justamente la finalidad, ya que al poner en marcha estas buenas prácticas, se busca obtener un resultado frente al usuario de justicia en un tiempo más corto, permitiendo al personal jurisdiccional y al mismo Juez tener mayor manejo de sus tiempos en el despacho.
- E6 Si, implementando la buena práctica de celeridad y economía procesal.
- E7 Considero que sí, lo que también ayudaría sería la asignación de más personal debido a la carga procesal con la que cuentan los juzgados.
- E8 Si cuando se han dispuesto estas buenas prácticas en los juzgados incluso a nivel nacional han dado buenos resultados sobre el propio funcionamiento de cómo se llevan a cabo los tramites en los expedientes y se han resuelto un sin número de expedientes que estaban pendientes de resolverse, pues estas buenas prácticas deben cumplir con ciertos parámetros o criterios como la propia iniciativa por parte de nuestra institución la eficiencia de los órganos jurisdiccionales.
- E9 Claro que sí, la implementación de buenas prácticas es útil y necesaria para mejorar los tiempos en la resolución y ejecución de los procesos ya que hay órganos judiciales con ideas más innovadoras y otros distritos judiciales con más experiencia por

dilaciones evitadas y actos procesales innecesarios, desarrollándose en beneficio de las partes y en un tiempo reducido.

el tiempo que llevan en aplicación de la ley y por otros factores como la experiencia de sus propios magistrados en la materia.

E10 Si ayudaría de gran manera, incluso a cumplir con uno de los principios de todos los procesos judiciales consistente en la celeridad y economía procesal; es más contribuiría a disminuir la comisión de errores en la tramitación, pues muchas veces son estos lo que genera que un proceso judicial no se desarrolle de manera normal y progresiva.

Códigos: -buenas prácticas. -procesos judiciales. -carga procesal. -celeridad.

Pregunta 4: A su criterio, ¿cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Principalmente la recargada labor a las que nos enfrentamos los juzgados de Paz, y en determinadas jurisdicciones la falta de personal para asumir dicha carga.	Existe al 100% convergencia en el discurso.	No existe divergencias en el presente discurso.	El total de participantes manifestaron las causas que impiden la celeridad procesal siendo una de las principales causas la falta de recursos y materiales como una baja conexión
E2	Las causas más frecuentes por las cuales un proceso judicial no se tramita de manera célere es por diversos motivos, falta de notificaciones y devoluciones de notificaciones, falta de remisión de información, falta de impulso de oficio, presentación de escritos dilatorios.	Todos los participantes están de acuerdo con la existencia de causas por las que no se tramita de forma célere los procesos judiciales comprendiendo entre estas la falta de		
E3	Falta de recursos materiales (como buena cobertura a internet, falta de máquinas actualizadas); así como, escaso personal diligentemente capacitado.			

- E4 Un factor inicial es la predisposición del material humano que no muestra empatía con los usuarios o litigantes; otro factor y sobre todo en provincias es la falta de logística en la implementación del equipamiento necesario para atender los casos de manera más pronta, y finalmente en algunos casos la falta del personal suficiente que corresponde para cada juzgado.
- E5 Existen muchas de ellas, pero para efectos de sintetizar la información solamente haré mención a algunas, como, por ejemplo: a) La rigidez de algunos procesos judiciales en cuanto a plazos y formas, b) La demora administrativa en la notificación por cédula en el emplazamiento de demandas (actualmente el resto es mediante cédula electrónica), c) La enorme traba burocrática en la devolución de cédulas de otros distritos judiciales; d) La deficiencia en la elaboración de demandas y la conducta procesal de algunos abogados que no están actualizados con los nuevos procesos (orales) y las nuevas tecnologías; e) El sobrecargar a los secretarios y jueces con labor administrativa (que puede ser llevada por otro tipo de personal existente en cada Corte); y f) El interrumpir la labor jurisdiccional del secretario y juez, con consultas sobre información del proceso.
- E6 En la mayoría de los casos los abogados litigantes tratan de dilatar el proceso en su máxima expresión, sin importarles las expectativas de sus patrocinados.
- materiales, falta de notificaciones, rigidez en algunos procesos judiciales, entre otros.
- de internet, computadoras sin los componentes óptimos que faciliten rapidez en gestionar los registros de expedientes, como también la demora administrativa en la notificación.

- E7 Las causas son: falta de personal, algunos jueces de paz no letrado no colaboran con el diligenciamiento de notificaciones en sus comunicados o no notifican de manera correcta, la correcta notificación es indispensable para que el trámite de los procesos pueda avanzar, el sistema es lento y muchas veces no hay conexión de internet.
- E8 Son diferentes causas por las cuales no se pueden realizar de manera célere un proceso, considero que la principal tiene que ver con el tema de las notificaciones, por ejemplo: Mi persona es Juez de Paz Letrado en la Provincia de Bolívar, si bien existen demandas de alimentos las cuales se pueden realizar a través de un formulario y el secretario judicial al expedir la resolución que admite la demanda esta necesita ser notificada al demandado, sin embargo, en muchos casos viven lejos como a diez o más horas de Bolívar donde no existe internet, y en algunos casos si hay jueces de Paz pero no cumplen con el rol que el estado les ha asignado y no nos devuelven las notificaciones a tiempo o no los notifican alegando que ellos no irán a notificar porque el estado no les da un sueldo, en otras realidades sucede que solo existe un Presidente de Rondas a quienes enviamos la notificación pero en muchas oportunidades no nos devuelve la cédula y no contesta el celular, por lo cual las audiencias se ven frustradas y si bien tenemos un notificador asignado Bolívar pero al no tener movilidad no puede ir a diferentes lugares.

- E9 En este distrito judicial si se tramitan las causas laborales de la manera casi indicada por la ley es decir dentro de los plazos que la misma oficina de implementación controla; sin embargo existen casos puntuales en los que se demora la resolución y básicamente es por cosas de las mismas partes, una puede ser por la inexactitud de las dirección de los litigantes y ello dificulta su emplazamiento y notificación, otra es por las deficiencias en la presentación de los pedidos que formulan los mismos abogados, que tienen que corregir y corregir sus escritos y procedimientos y otro factor es el que tiene que ver con la ejecución de las sentencias pero cuando el demandado es el estado ya que la normativa traba y genera dificultades para los jueces al momento de ejecutar esas sentencias por lo que somos en la mayoría de caso objeto de denuncias penales por considerar que el estado no puede ser embargado o afectado, y eso es una falacia ya que el estado debería ser el primer órgano en cumplir sus obligaciones.
- E10 Considero que el motivo pasa por la falta de compromiso en el desarrollo de las labores jurisdiccionales y el trabajo en conjunto con la finalidad de cumplir un mismo objetivo, que es lograr la justicia en tiempo oportuno, pues muchas veces cada uno se centra en realizar su labor de manera personal. Otra de las causas sería la falta de organización adecuada y ordenada en la tramitación de los procesos, ya que no siempre la solución es contar con mayor personal en los juzgados.

Códigos: -celeridad. -notificaciones. -procesos judiciales. -falta de material.

Pregunta 5 ¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Si, teniendo en cuenta que el peor de los males para la imagen institucional del Poder Judicial es la lentitud de los procesos, la justicia célere optimiza los servicios y repotencia la buena imagen.	Existe al 100% convergencia en el discurso.	No existe divergencias en el presente discurso.	Los participantes señalan que la celeridad es importante para satisfacer al usuario, sin embargo, a veces es difícil por la carga procesal que conllevan los procesos únicos y que la demora perjudica a la imagen institucional del Poder Judicial.
E2	Si por que el usuario ve satisfecho su derecho en un menor tiempo al normal	El total de entrevistados		
E3	Sí. Toda vez que, la mayor carga procesal de los Juzgados de Paz Letrado, se centra en procesos únicos; por lo que, por imperio de la ley, deben ser resueltos en tiempo célere, siendo que, al eliminarse con prontitud una incertidumbre jurídica o conflicto de intereses, las partes procesales tendrán por satisfecho su pretensión (independientemente de la decisión arribada).	están de acuerdo que la celeridad en los trámites de los procesos judicial mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.		
E4	Totalmente, y ello se refleja en la población que empieza a confiar en el Poder Judicial por cuanto ya no tiene que pasar por el “vía crucis” de estar inmerso en un proceso judicial que duraba año tras año, incluso en procesos cuya tramitación es sumaria.			
E5	La respuesta es evidente, al atender los procesos de una manera pronta, se evita congestión e incomodidad de los usuarios, para que no concurran reiteradamente al despacho.			

-
- E6 Si, pero ello va de la mano con la emisión de sentencias sustentadas en derecho y debidamente motivadas.
- E7 Si porque una justicia que tarda no es justicia, que los procesos se tramiten de manera más rápida va mejor el servicio de administración de justicia ayudando a la satisfacción en los ciudadanos que inician un proceso para que se haga valer un derecho o se resuelva alguna incertidumbre jurídica.
- E8 Si, porque los sujetos procesales que acuden al Juzgado son por su propia desesperación de que no pueden llegar a una conciliación con el demandado y lo que necesitan por ejemplo en el caso de alimentos es que su proceso se tramite de forma rápida a fin de que el propio demandado cumpla con la obligación de prestar alimentos y puedan darles una mejor calidad de vida a sus hijos.
- E9 Por supuesto, la celeridad siempre va a generar satisfacción en los usuarios del servicio de justicia más si consideramos el carácter alimentario de los beneficios laborales, su urgencia en la resolución de estos conflictos tiene que ver con la propia subsistencia de los trabajadores litigantes, es un tema mucho más sensible que otras materias como la civil donde los conflictos tienen que ver con temas patrimoniales pero no relacionados directamente y en todos los casos con la subsistencia del trabajador y su familia, como si sucede en el derecho laboral.
-

E10 Sí mejora la satisfacción del servicio, pues los justiciables al recurrir a los órganos jurisdiccionales no buscan que su proceso dure años, ni mucho menos perder tiempo y dinero ya que todo ello genera un desmedro en su persona; por el contrario, recurren con la idea de encontrar justicia en el tiempo oportuno y con el más mínimo desgaste que esto conllevaría, más aún si los procesos de competencia de los juzgados de paz letrado tienen la vía procedimental menos compleja y por ende merece una solución célere.

Nota. La tabla 2 contiene la triangulación de las entrevistas realizadas a fin de dar respuesta al objetivo específico N°01. Elaboración propia del autor

Tabla 3*Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°02*

Pregunta 6 ¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Si, el perfil especializado de los colaboradores permite una agilidad en la tramitación de los procesos judiciales dada la especialidad del conocimiento sobre las materias.	Del total de participantes existe el 80% de	Del total de entrevistados,	La mayoría de participantes
E2	Si por que en la mayoría de casos no se cuenta con el personal capacitado lo cual incide en que no se tenga un buen sistema de carga procesal pues se puede tener el suficiente personal, pero si el mismo no está capacitado y apto para desarrollar tal o cual labor la implementación de una buena carga procesal no se vería reflejada.	convergencia en el discurso. La mayoría de participantes consideran que la implementación de	20% se encuentran en desacuerdo en el discurso.	están de acuerdo en que se necesita implementar las buenas prácticas en la carga procesal, así
E3	Sí. Debido que, con las buenas prácticas, los colaboradores no solo se centrarán en un objetivo en común, sino que tales acciones conllevarán a la realización laboral y personal.	las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal permite lograr un		permitirá que se cuente con el personal capacitado,
E4	Sí, pues el trabajador judicial debe tener como perfil principal la capacidad de brindar un mejor servicio, y con ello aplicará con mayor eficacia las buenas prácticas que se implementen. Si el material humano no se adecua o interioriza que su labor es servir al usuario, no va a poder capitalizar de mejor manera los insumos o instrumentos que se le den para realizar su labor.	perfil adecuado para los trabajadores de su centro laboral.		centrados en diversos objetivos tanto colectivos como personales, delimitando la

- E5 De acuerdo, es válido en tanto muchas veces no están delimitadas las funciones de determinado colaborador, o no se cuenta con una capacitación específica para ello. Las personas con determinadas habilidades para atender sobrecarga procesal deben ser identificadas y reconocidas por su labor.
- E6 Si, es necesario que los especialistas y secretarios tengan un amplio conocimiento de normas adjetivas y principio que rigen el proceso judicial
- E7 No porque la carga procesal de cada juzgado es diferente entonces las metas trazadas son distintas pero los avances que se solicitan, es el mismo para todos los juzgados de paz letrados.
- E8 Estas Buenas Prácticas sistematizadas permiten aprender de las experiencias de trabajo y se podrán aplicar en todas las dependencias de los Juzgados de Paz Letrados incluido Provincias y apoyar a los propios trabajadores a que disminuyan su carga procesal.
- E9 No necesariamente incide en el perfil de los colaboradores ya que la buenas prácticas son básicamente formas que se implementan en cada órgano jurisdiccional para lograr la eficiencia , pero que no necesariamente están descritos o son lo que los procedimientos regularmente establecen para cada tipo de proceso; y siendo así ello no genera un perfil para el trabajador porque eso depende de la apertura que el mismo tenga para implementar las buenas prácticas, tanto en personal jurisdiccional como en los propios jueces ya que hay jueces que

función de cada trabajador, por lo que un sector minoritario equivalente al 20% señala que eso depende de la carga de cada Juzgado y que su implementación no necesariamente implicará un perfil adecuado para el trabajador.

podrían no tener apertura a implementar esas buenas prácticas al considera que pese a ser útiles no van de acuerdo a lo que la ley expresamente lo prescriba.

En general las la implementación de buenas prácticas son útiles y en los últimos años se viene promoviendo desde los órganos de mayor jerarquía como la corte suprema y mediante los equipos técnicos de implementación, para que se adopten prácticas que pese a que la ley no los prevé son útiles para la celeridad y eficacia del proceso laboral; sin embargo aún hay jueces que reúsan algún tipo de implementación y prefieren trabajar de la forma más tradicional y conforme la ley expresamente lo establezca; ya que es cierto también que por mala forma o desconocimiento, son básicamente los procuradores los que nos denuncian a los jueces o presentan recursos cuando se tratan de implementar mecanismos de simplificación de los procesos; es que aún se tiene en la memoria colectiva jurídica de los procuradores que su trabajo es apelar y obstaculizar todo cuanto no les favorezca, eso hace que muchos órganos jurisdiccionales no apliquen algunos consensos en buenas prácticas ya que el sistema de defensa del estado aún mantiene la ideas que se tiene que obstaculizar todo lo que tenga que ver con el estado, y ello no es lo correcto pues el sistema de defensa jurídica del estado debe coadyuvar en que los procesos se resuelvan y ejecuten de la manera célere y eficaz, y el estado debe cumplir con sus obligaciones.

E10 Considero que sí, pues el perfil de los colaboradores pasará por encontrar en ellos capacidades que vayan acorde al objetivo a cumplir dentro de los juzgados.

Códigos: -buenas prácticas. -perfil especializado. -trabajador judicial. -carga procesal.

Pregunta 7 ¿Cuáles crees que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	La especialidad en la que se han venido desarrollado y la afinidad por las materias.	Existe el 100% de convergencia en el discurso.	No existe divergencia en el discurso.	El total de participantes consideran que el perfil adecuado para ser colaborador de Juzgado de Paz Letrado debe ser alguien capacitado, con amplio conocimiento en la materia, con sentido humanitario y
E2	Especialización, conocimiento y manejo del tema, y tener un sentido humanitario en la resolución de controversias.			
E3	Capacitación permanente, enfatizar en objetivos comunes y predeterminados, registro adecuado y compensación por permanencia y/o efectividad de la labor.	Todos los participantes brindaron a su criterio las características para estructurar un adecuado perfil de colaborador en el Juzgado de Paz Letrado Cajamarca la cual comprende entre los más importantes: especialización, conocimiento y manejo del		
E4	Capacidad de servicio, empatía, vocación y dedicación plena.			
E5	Considero particularmente, que deben tener la habilidad de trabajar bajo presión, tener una adecuada capacitación y aprendizaje continuo de acuerdo a la especialidad, ya que se ha visto casos que se contrata a personal no familiarizado con la labor jurisdiccional. Asimismo, se debe buscar personas proactivas, con pensamiento crítico, con determinadas habilidades sociales de comunicación, capacidad de trabajo en equipo y empatía con el usuario de justicia.			

E6	Abogados con amplio conocimiento de proceso civil y derechos fundamentales.	tema, registro adecuado, capacidad de trabajo, y	dispuesto a resolver
E7	Se debe de tener en cuenta la empatía que puedan tener los colaboradores, que posean cualidades de trabajo en equipo, deseos de continua mejora y capacitación, responsabilidad, puntualidad.	amplio conocimiento en la materia	controversias y sobre todo que sea empático con el usuario.
E8	Primero que cumplan con los requisitos para laborar en esta Institución y que conozcan el trabajo que se realiza a fin de que puedan apoyar en ello, porque si bien, existen personas que pueden laborar pero que no conocen muchas veces la tramitación de un expediente es difícil que puedan coadyuvar a la celeridad procesal porque demanda tiempo en que aprendan, segundo que den un buen trato a la ciudadanía cuando vienen a revisar sus procesos o poner alguna demanda para tener una mejor imagen ante la sociedad y tercero el deseo de colaboración y eficiencia en la labor que desempeñan.		
E9	Personas con apertura para romper mitigar la cultura de litigio que se mantiene por propia característica del ser humano, una cultura de solución de conflictos, más humana; mirar al tema laboral y la solución de sus problemas como una ayuda al ser humano, en este caso a una persona que presto un servicio como trabajador por la necesidad que tenemos todos los seres humanos de trabajar para sobrevivir y surgir justo a sus familias; entender ello hace que exista apertura tanto para aceptar el uso de buenas prácticas y para idear y crear nuevas otras nuevas		

que beneficien y optimicen nuestro trabajo y el esfuerzo de los litigantes para solución sus controversias.

E10 Las características podrían ser su experiencia en el trabajo que realiza, esto es desde el auxiliar hasta el propio magistrado; asimismo, deberían tenerse en cuenta el compromiso con el cumplimiento de metas u objetivos, y si efectivamente se logró cumplir con estos últimos.

Códigos: -perfil adecuado. -colaborador. -especialista. -capacitación.

Pregunta 8 ¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Si, contar con la información de los perfiles profesionales permitirá una distribución por afinidad en los conocimientos que desemboca en mayora rapidez al momento de desenvolverse laboralmente.	Existe el 100% convergencia en el discurso.	No existe divergencia en el discurso.	El total de participantes, considera que se deben contar con información de perfiles profesionales, siendo entre estos que se encuentren debidamente capacitados, aptos para el perfil para
E2	Si porque con personal capacitado y adecuado la respuesta va a ser más rápida en cuanto al servicio que se brinda.			
E3	Sí. Al tener colaboradores con un adecuado perfil, hará posible la efectividad de la labor y metas estadísticas trazadas; así mismo, los usuarios obtendrán no solo una cordialidad requerida, sino también prontitud en la resolución de sus pretensiones.			
E4	Sí, porque los insumos (logísticos, tecnológicos, de infraestructura, etc) que le brinden al colaborador o trabajador			

	judicial que sí cuenta con el perfil adecuado, va a permitir que el servicio que éste brinde será el más óptimo.	lograr efectividad en su labor.
E5	Considero que si, en tanto son las personas que se encuentran en permanente contacto con el usuario de justicia, y si estos colaboradores están debidamente seleccionados, evitarán o al menos darán una menor incidencia de insatisfacción al usuario.	
E6	Si, ya que ello incidirá en la proyección de resoluciones acordes a derecho y respetando los derechos fundamentales de los litigantes.	
E7	Si, pues el factor humano es la parte más importante en los juzgados y si se tiene trabajadores eficientes se va avanzar con el trabajo optimizando el Corte Superior de Justicia de Cajamarca.	
E8	Por supuesto, es lo más importante cuando la propia institución quiere tener una mejor imagen ante la población y apoyaría a un trabajo eficiente y célere.	
E9	Si podría ser útil adecuar una estructura de perfil para los trabajadores, sin embargo, considerando , como ya mencione, personas con apertura y sentido lógico y humano, de pacificación y no de conflicto, como lamentablemente se forma en alguna aulas universitarias o en el colectivo social que considera que el abogado debe ganar o ganar sea bueno o malo lo que defiende y a costa de lo que sea; eso debería cambiarse desde las universidades para que en los centros laborales los perfiles sean	

más asequibles entendiendo que no siempre se va a ganar así la causa sea injusta, y eso es lo que se hace muchísimo a nivel de las procuradurías y también abogados particulares que por generarse honorarios prefieren mantener los conflictos que solucionarlos, o aun sabiéndolos perdidos o injustos igual los demandan o prolongan.

E10 Sí mejora la satisfacción del servicio, pues se contará con personas eficientes, capaz de realizar su trabajo de manera eficaz dentro del menor tiempo posible y evitando la comisión de errores que retrasen la resolución del conflicto de intereses de los justiciables; asimismo, se disminuiría las quejas al colaborador judicial por un trabajo deficiente.

Códigos: -estructuración. -Adecuado perfil. -satisfacción del servicio -personal capacitado.

Nota. La tabla 3 contiene la triangulación de las entrevistas realizadas a fin de dar respuesta al objetivo específico N°02 de la presente investigación.
Elaboración propia del autor.

Acerca del objetivo específico N°03, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 4

Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°03

Pregunta 9 ¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.				
Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Sí, siempre y cuando se cuente con la información de los perfiles profesionales de los colaboradores.	Existe el 90%	Del total de	Una gran mayoría
E2	Si porque se busca trabajar de una manera distinta a la tradicional empleando nuevas formas de como tramitar un proceso judicial más célere saliendo de la tradicional concepción formalista y burocrática y el colaborador verá que puede producir más en menor tiempo al que emplea de manera tradicional.	convergencia en el discurso.	entrevistados, el 10% de los participantes	de los participantes se consideran que las buenas prácticas procesal
E3	Sí. Con la implementación de las buenas prácticas se ubica en forma adecuada a los colaboradores conforme a sus habilidades y competencias; así mismo, se brinda capacitación permanente a fin de que refuercen y mejoren dichas habilidades.	Un sector mayoritario de los entrevistados considera que las buenas prácticas permiten trabajar de una forma distinta a la	encuentran desacuerdo	permitirán una mejor evaluación de sobre
E4	Sí, porque se podrá verificar si el colaborador a pesar de contar con el insumo y mecanismos para realizar su trabajo de mejor manera hace viable su aplicación, y lo traduce en su trabajo y desempeño; contrario sensu del colaborador que a pesar de ello no se adecua a	convencional, con nuevas tomas eficaces para tramitar procesos judiciales,		habilidades entre los colaboradores, se encuentra la justificación de las

- los nuevos mecanismos y facilidades que puedan realizar el trabajo de manera célere.
- E5 Cuando se detecta e implementa una buena práctica, muchas veces se debe al aporte de algún colaborador, por ende, para la elección de determinados trabajadores, a partir de determinadas prácticas se pueden elegir determinados perfiles; por lo tanto, considero que si coadyuva.
- E6 Si, en el sentido que la producción sirve como referencia para dicha evaluación
- E7 Si, si hay avances en el cumplimiento de la meta es consecuencia de que hay personal adecuado y si no debe evaluarse porque no se llegó a la meta siendo una de las razones porque no se cuenta con colaboradores idóneos en el juzgado.
- E8 Si, porque puede generar espacios de reflexión, creación y orientación de condiciones que contribuyan y aporten a la generación de cambios significativos en la reforma; y, como consecuencia de ello, dichas buenas prácticas sean replicadas con el fin de mejorar la gestión pública y por ende en la administración de justicia.
- E9 No necesariamente lo mejora, ya que eso es un tema personal de como uno acepta que hay cosas mejores de resolver lo que ya está establecido o aceptar que hay personas que pueden tener mejores ideas que las nuestras y que hay que asimilar eso u usarlo para beneficio del servicio de justicia y no tanto nuestro, pero eso es un tema mucho más personal y de formación ya que asumir nuevas como también permitirá ubicar de forma adecuada a los colaboradores conforme a las habilidades que cada uno posea.
- buenas prácticas precisamente a partir del aporte de un colaborador, es así como se determinan los buenos perfiles.

prácticas es un tema de utilidad, pero no necesariamente de exigencia,

E10 Si genera una mejora, pues los colaboradores del juzgado tendrán un mismo objetivo, que es la carga procesal, y para el cual deberán poner en práctica sus mejores habilidades, llegando incluso a generar una competencia sana entre ellos mismos.

Códigos: -Colaborador. -Perfil. -Buenas prácticas. -mejora de habilidades.

Pregunta 10 ¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar en función a las habilidades y competencias de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Trabajo bajo presión, empatía con el justiciable y conocimiento en materia civil y procesal civil.	Existe al 100% convergencia en el discurso.	No existe divergencias en el discurso.	La totalidad de participantes
E2	La cantidad y calidad de producción en un menor tiempo al que se utiliza de manera tradicional.			manifestaron las características y
E3	Conocimientos previos, disposición y compromiso laboral, solvencia moral, ánimo progresivo de superación personal y laboral.	El total de participantes		aspectos a evaluar en los
E4	Conocimiento básico sobre la normativa, vocación al trabajo, responsabilidad y capacidad para adecuarse y poner en práctica los nuevos lineamientos (buenas prácticas) en el desempeño de su labor.	manifestaron según su criterio los aspectos a evaluar en		colaboradores siendo los ya mencionados
E5	Los mismos que preciso en el punto siete, referentes al adecuado perfil de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado	función a las habilidades y		necesarios para cumplir con el
E6	La producción y calidad de resoluciones emitidas.	competencias de los		modelo de perfil

- E7 Se debe de tener en cuenta la empatía que puedan tener los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca adecuado del colaborador.
- E8 Primero que hayan laborado en esta Institución pública a fin de conocer cómo se tramitan los procesos, y que cuenten con deseos de colaboración a la propia institución que conozcan sobre los aplicativos siendo los siguientes criterios:
- E9 Como ya mencioné es importante evaluar no solo las capacidades académicas que se deben dar por descontadas por el solo hecho de ya ser un profesional, sino; además, temas de sensibilidad social y humana, apertura para aceptar que siempre hay alguien que está por encima de uno en habilidades, conocimientos, espiritualidad y cuantas otras cosas. Ya que esa apertura y grado de madurez, comprensión e inteligencia hace que se busquen nuevas maneras de solucionar y agilizar las soluciones de las causas de los demás ciudadanos, y por eso aceptar esas buenas prácticas o maneras novedosas de ayudar en la solución de conflictos.
- E10 Los aspectos a evaluar es el cumplimiento real de las metas trazadas a corto plazo, su grado de eficacia en el trabajo, y las mejoras obtenidas en el desarrollo de su actividad jurisdiccional.

Códigos: -Habilidades. -Conocimientos previos. -Colaborador. -Responsabilidad-

Pregunta 11 ¿Considera usted que, la correcta evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
---------------	--------------------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------

E1	Si, pues permitiría el afinamiento entre el servidor y los proceso que tramita bajo los cánones de la especialidad del conocimiento.	Existe el 100% convergencia en el discurso.	No existe divergencias en el discurso.	Es necesario evaluar las
E2	Si porqué se va a contar con personal capacitado y especializado			cualidades de los
E3	Sí. En el sentido de que los colaboradores serán ubicados laboralmente conforme a sus habilidades y competencias, así como a sus aspiraciones profesionales y personales, mejorando no solo la calidad del servicio judicial, sino que también irá acorde a los derechos laborales constitucionalmente reconocidos.	El total de expertos manifiestan que una adecuada evaluación de las habilidades y competencias de los		colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca para que puedan brindar servicio óptimo y eficaz en beneficio del usuario.
E4	Sí, porque se va a contar con colaboradores pro activos que hagan más dinámica la atención al usuario y tramitación de los expedientes, logrando un trabajo conjunto y organizado desde los distintos puestos o cargos que realicen.	colaboradores mejora la satisfacción del servicio brindado en los Juzgados Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.		
E5	Claro, pero ello es determinante al momento de la selección del personal adecuado para determinada función dentro de los Juzgados de Paz Letrado, ya que muchas veces se busca por ocasión (suplencia) a determinado colaborador que no cumple con el perfil y luego se busca capacitarlo o atribuirle habilidades que no tiene, cuando desde un inicio no se ha elegido al personal con el perfil adecuado (muchas veces por la premura del tiempo o por determinada influencia).			
E6	Si, ya que no podemos pretender implementar buenas prácticas sin que los colaboradores conozcan estas últimas.			
E7	Si porque esto ayudara a la selección de personal adecuado.			
E8	Por supuesto ya que si son personas que cumplen con los requisitos previstos van a ejercer una buena labora jurisdiccional.			

-
- E9 En efecto si la mejora, debe haber una evolución de las habilidades que tengan que ver con temas de sensibilidad social y humana, apertura para aceptar que siempre hay alguien que está por sobre uno en habilidades, conocimientos, espiritualidad y cuantas otras cosas. Ya que esa apertura y grado de madurez, comprensión e inteligencia hace que se busquen nuevas maneras de solucionar y agilizar la solución de las causas de los demás ciudadanos, y por eso aceptar esas buenas prácticas o maneras novedosas de ayudar en la solución de conflictos.
- E10 Sí mejora la satisfacción del servicio, genera confianza en los justiciables ya que sus procesos serán resueltos por personas capaces en el puesto asignado en el juzgado de paz letrado.

Código: -Satisfacción. -capacitado. -evaluación. -personal adecuado.

Nota. La tabla 4 contiene la triangulación de las entrevistas realizadas a fin de dar respuesta al objetivo específico N°03 de la presente investigación.

Elaboración propia del autor.

Referente al objetivo específico N°04, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5

Triangulación de entrevistas respecto del objetivo específico N°04

Pregunta 12 ¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorará el nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.				
Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Si, los plazos en la etapa de trámite se recortarían lo que conlleva a la etapa decisoria de forma más pronta.	Existe al 100% convergencia en el discurso.	No existe divergencia en el discurso.	Los entrevistados consideran que si se debe implementar las buenas prácticas sobre carga procesal ya que elevará el nivel de productividad en su centro de trabajo siempre que existan mejoras de recursos, materiales y sobre todo el personal
E2	Si porque se produciría más y en un menor tiempo al que normalmente se dedica			
E3	Sí. Las buenas prácticas afianzarán las metas estadísticas anuales predeterminadas, debido a la mejora de recursos materiales y personales. Cabe precisar que, el nivel de productividad, con las buenas prácticas, no solo se vislumbrará en la cantidad producida, sino también en la calidad de ellas.	Todos los entrevistados consideran que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorará el nivel de productividad en su centro de trabajo.		
E4	Sí, porque con ello permite que se resuelvan los casos con mucha más prontitud y a la vez con mejor calidad.			
E5	Ello es más claro incluso que la identificación del perfil, pues dentro ya de las labores, la identificación de determinada buena práctica, genera directamente un ahorro de tiempo y dinero para la institución, lo cual repercute en un mayor resultado resolutivo y finalmente en el usuario final.			

- | | | |
|-----|---|--|
| E6 | Si, por cuanto la economía y celeridad procesal dotan de dinamismo al proceso. | idóneo, |
| E7 | En parte porque al establecerse metas de productividad y estar remitiéndose de manera mensual el avance ayuda a poder establecer estrategias para poder llegar a la meta. | aumentando y mejorando efectivamente en términos de economía procesal y celeridad. |
| E8 | Sí, porque al realizar estas buenas prácticas y se podría efectivizar la descarga procesal. | |
| E9 | Desde luego, ya que se simplifican en la mayoría de casos, los procedimientos que a veces son innecesarios o poco proactivos, y esto último, es algo que se necesita en la tramitación de los procesos para no esperar que las partes presenten uno tras otros escrito de manera innecesaria, pudiendo en menos actos procesales resolver todo, y de hecho es la idea que se viene difundiendo y trabajando en los últimos años en muchos distritos judiciales entre ellos Cajamarca, con formas novedosas para evitar más presentación de pedidos y que ello repercuta en la dilación de los procesos. | |
| E10 | Sí mejorará la productividad, pues permitiría que todos trabajen de manera comprometida, responsable y eficaz para el cumplimiento de una meta; además, contribuiría a cambiar la arraigada mal imagen que se tiene de los órganos jurisdiccionales en cuanto al tiempo para resolver un proceso. | |

Códigos: -Celeridad. -Carga procesal. -Buenas prácticas. -Productividad-

Pregunta 13 ¿Cuál es el nivel de productividad en el Juzgado donde usted labora? ¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	El nivel del juzgado a cargo está en el nivel de producción requerido, llegando a ello debido al denodado esfuerzo de la suscrita y del personal a cargo.	Existe al 80% convergencia en el discurso.	El 20% de los entrevistados indican que los niveles de productividad son bajos.	Todos los participantes mantienen por criterio un nivel distinto en cuanto a la productividad consistente en el Juzgado donde laboran, indicando que fluctúa en relación de los meses de evaluación; sin embargo, el consolidado del resultado se verifica de manera anual, siendo que, existen diversos factores que deben mejorarse para llegar a
E2	El nivel de producción oscila entre 50 expedientes mensuales no obteniéndose un nivel más elevado debido al número reducido de procesos que ingresan a diario lo cual no permite elevar el número de producción de manera mensual o anual, pero se trata de que los procesos sean resueltos en el menor tiempo posible e incluso con las normas implicadas en el caso de alimentos un proceso se resuelve a mucho en el mismo acto de audiencia.	El total de entrevistados dieron respuesta a la pregunta sobre los niveles de productividad en los Juzgados donde laboran indicando que están en nivel bueno o muy bueno.		
E3	El nivel de productividad en el Juzgado que presido, tiene la condición, conforme al cuadro de estadísticas de la CSJCA – periodo a junio 2024, de “muy bueno”. Dicho nivel de productividad tiene tal condición debido a las metas anuales y los colaboradores tiene experiencia en la materia, lo cual ha generado sobrellevar dificultades cotidianas, así como dificultades materiales.			
E4	En el caso específico es bajo, apreciando que se ha debido - según lo informado por los trabajadores del juzgado en tanto recién asumo como juez- a la rotación constante de los secretarios judiciales quienes han sido cambiados en poco tiempo y ello implica que al nuevo trabajador le tome cierto			

- tiempo adaptarse y conocer la mecánica de trabajo con los demás compañeros de labores.
- E5 Actualmente, conforme al monitoreo que realiza el área de productividad de la presente Corte Superior de Justicia, se indica que el nivel es adecuado; no obstante, los indicadores que manejan esta área están centralizados en una realidad distinta (Lima) por lo que muchas veces no reflejan la sub carga que pueda existir en provincia, siendo exigencias elevadas para determinada región. No obstante, ello, se llega a dichos parámetros y metas coordinando y reconociendo buenas prácticas con los colaboradores del Juzgado.
- E6 El nivel BUENO, ese nivel se lleva por la ayuda que brindan los colaboradores del Juzgado comprometidos en la descarga procesal.
- E7 Bajo, porque hace falta más personal debido a la carga procesal con la que cuenta este juzgado y en algunos casos no se cuenta con personal adecuado, pero siendo nombrados no pueden ser cambiados.
- E8 Actualmente, en el mes de mayo hemos llegado al nivel de productividad bueno, pero en los meses de enero, febrero y marzo ha estado un poco bajo la productividad porque las cédulas no llegaban a tiempo y no se podrían realizar las audiencias disminuyendo la productividad.
- E9 El nivel de productividad según el monitoreo mensual que realiza la oficina de productividad judicial es muy bueno, en algunos

mejores niveles de producción.

meses varia a solo bueno, pero de manera general es el promedio en el que se mantiene ya que se evalúan los tiempos en la calificación de las demandas que no pasan de 10 días y el tiempo en la emisión de la sentencia que en un promedio toma tres meses, a diferencia de procesos laborales de antaño, con la ley antigua, que podían demorar entre dos y tres años en tener una sentencia por un proceso tan sencillo como reconocimiento de un vínculo laboral o pago de beneficios.

E10 El nivel de productividad está dentro del nivel bueno, y esto porque el trabajo que realizamos lo hacemos de manera organizada y con apoyo entre todos, ello sin descuidar nuestras propias labores establecidas por ley. Además, nuestro nivel de productividad obedece al tener fijo nuestro objetivo de cumplimiento de metas mes a mes, y a partir de ello desplegar nuestras mejores capacidades.

Códigos: -producción. – normas. -metas. – capacidad -productividad.

Pregunta 14 ¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	A mayor producción, mayor cantidad de casos atendidos y resueltos, no debiendo descuidar la etapa de la ejecución.	Existe al 90% convergencia en el discurso.	Existe un 10% de divergencia en el discurso.	Un sector minoritario se encuentra en desacuerdo a que el nivel de
E2	El nivel productividad no, lo que mejora es la cantidad y calidad que se resuelva ello incide en la satisfacción del servicio que se brinda.			

E3	<p>Sí. Debido que, el medio de control al personal judicial, se centra en las metas estadísticas, las cuales son proyectadas en forma anual y obedecen a metas alcanzadas en años anteriores. Ahora bien, el nivel de productividad está en relación de alta productividad o baja productividad, lo cual genera satisfacción o disgustos en los usuarios; por lo que, para contrarrestar ello se crean juzgados itinerantes y/o transitorios, a fin de que el nivel de productividad sea alto y así se obtenga satisfacción de la ciudadanía.</p>	<p>Una gran mayoría de los entrevistados concuerdan con que el nivel de productividad mejoraría la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca.</p>	<p>productividad mejore la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca debido a que solo mejoraría la cantidad y calidad siendo suficiente para la satisfacción del usuario.</p>
E4	<p>Sí, pero no es sólo buscar la productividad en términos cuantitativos, sino procurar buscar un nivel de productividad de calidad (cualitativo).</p>		
E5	<p>Es un factor importante o determinante, para evitar el congestionamiento de usuarios en el juzgado, como la sobrecarga procesal; empero no es el único factor que determina satisfacción en el usuario, ya que muchas veces, el mismo no se entera de alguna buena práctica o de los resultados generales en el juzgado.</p>		
E6	<p>Si, ya que los usuarios ven satisfechas sus pretensiones en un menor tiempo.</p>		
E7	<p>Si porque las personas necesitan que sus procesos sean resueltos en el menor tiempo posible y de manera correcta, en la actualidad la principal queja de los usuarios es el tiempo que lleva resolver sus procesos</p>		

-
- E8 Si lo considero, pero deberían tomarse en cuenta diferentes factores.
- E9 Por supuesto, la productividad mejora la percepción ciudadana en el trabajo de los juzgados y del poder judicial en general, ya que tiene que ver con la necesidad misma de los ciudadanos de disponer de un dinero o beneficio que sienten que les corresponde y que es útil para su subsistencia y beneficio personal y familiar.
- E10 Sí genera satisfacción en el servicio, pues el tener un nivel de producción bueno refleja que el juzgado cumple con resolver los conflictos de intereses en el menor tiempo posible, generándose confianza en este órgano judicial, y evitando que los justiciables se desgasten en la presentación de quejas a los colaboradores del juzgado, y entre otros, eviten concurrir a las instalaciones o sacar citas para ser atendidos por dichos colaboradores, pues esto último genera tiempo que fácilmente puede ser dedicado a la tramitación de los procesos.

Nota. La tabla 5 contiene la triangulación de las entrevistas realizadas a fin de dar respuesta al objetivo específico N°04 de la presente investigación.
Elaboración propia del autor.

En consideración al objetivo general, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 6

Triangulación de entrevistas respecto del objetivo general

Pregunta 1 ¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024? Fundamente su respuesta.				
Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
E1	Sí, toda vez que la implementación de mecanismos que signifiquen el acortamiento en la resolución de los conflictos y la oportuna ejecución de los procesos judiciales repercute necesariamente en una satisfacción de los intereses de los usuarios judiciales.	Existe convergencia al 100% en el discurso.	No existe divergencia en el discurso.	Los participantes reconocen a las buenas prácticas como mecanismos
E2	Si porque los usuarios tienen una respuesta más rápida en la solución de sus controversias, se resuelve de una manera distinta a la tradicional evitando realizar actividad procesal innecesaria y burocrática.	Todos los entrevistados consideran que la implementación de		que pueden apoyar a la disminución de la
E3	Si. Debido que, no solo busca la celeridad en los procesos, sino que las decisiones adoptadas obedezcan a criterios de objetividad de conciencia, imparcialidad y bajo las reglas de la lógica, la ciencia y la experiencia.	las buenas prácticas respecto de la carga procesal va a permitir		carga procesal que aqueja a las cortes de justicia a nivel nacional. Es así que, evitando procesos
E4	Sí, por cuanto va a redundar en la tramitación célere de los expedientes a menor tiempo y costo.	una mejora en la satisfacción de los usuarios en los		innecesarios y burocráticos
E5	Evidentemente, dado que, al permitirse un adecuado manejo del despacho judicial, existe posibilidad de una mejor atención al usuario de justicia en general.	Juzgados de Paz		

- E6 Si, ya que los usuarios ven satisfechas sus pretensiones dentro de un plazo razonable y con ello se soluciona el conflicto de intereses y se logra la paz social. Letrado, Cajamarca para el año 2024. permitirá la tramitación de los expedientes de manera célere y brindando una mejor atención al usuario al contar con un personal adecuado y especializado en su área de trabajo.
- E7 Considero que la buena práctica de estar controlando de manera mensual la producción de cada juzgado ayuda para que se establezca estrategias y mejoremos o tratemos de alcanzar dichas metas.
- E8 Por supuesto, ya que son actividades que se realizan para el mejor funcionamiento de mejora en los Juzgados, pueden replicar la efectividad y eficiencia y de esta manera se acelera la carga procesal de casa Juzgado, y al resolver de manera más célere los procesos judiciales genera satisfacción en los usuarios.
- E9 En general las buenas prácticas ayudan en el intento de estandarizar procedimientos que benefician la celeridad y formas de ejecución de los procesos laborales.
- E10 Como es de conocimiento, la carga procesal es lo que más aqueja al poder judicial, aunado al reclamo de los justiciables por la demora en la solución de su conflicto de intereses. En ese sentido, considero que la implementación de las buenas prácticas ayudaría a la reducción de esa carga procesal, pues cada personal del juzgado tendría este como objetivo principal, realizando para ello una tarea eficaz y eficiente a fin de cumplirlo.

Códigos: - buena práctica. -estrategias. -celeridad. -satisfacción de usuarios.

Pregunta 2 ¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.

Entrevistados	Transcripción: unidad de significado	Convergencias en el discurso	Divergencias en el discurso	Interpretación
---------------	--------------------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------

E1	Si, la implementación de mecanismo a efectos de dar celeridad o prontitud merecen un mayor impulso a nivel institucional, las cuales deben ir acompañadas con las reformas tecnológicas y técnicas que sean necesarias.	Existe un 100% de convergencia en el discurso.	No existe divergencia en el discurso.	De los entrevistados, el total se encuentra de acuerdo en la viabilidad de implementar buenas prácticas a nivel procesal, pues es claro que ante un personal idóneo para el cargo, con buena tratativa con el usuario, responsable y organizado permitirá que los trámites procesales sean por lo general célere logrando lo menos posible la satisfacción del
E2	Si considero viable por cuanto la carga procesal existente en todo órgano jurisdiccional y sobre todo en un Juzgado de Paz Letrado, tiene que ser manejada a través de una buena práctica de descarga procesal, la cual se ve directamente reflejada en los usuarios ya que estos verán en un menor tiempo resuelta su pretensión y satisfecho su derecho no esperando un tiempo prolongado teniendo como argumentó la carga procesal la cual con un buen plan de trabajo es perfectamente manejable.	La totalidad de participantes consideran que si es viable la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal para mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca.		
E3	Sí. En razón de que, con las buenas prácticas sobre la carga procesal, se evita dilaciones innecesarias en los procesos y gastos de recursos objetivos y subjetivos.			
E4	Sí es viable, en tanto toda iniciativa para mejorar el servicio de administración de justicia es positiva, mucho más si se cuenta con el insumo humano y tecnológico para ello.			
E5	Viene siendo viable a la actualidad, ya que algunas de estas buenas prácticas se están aplicando en la presente Corte Superior de Justicia, en beneficio de la colectividad.			
E6	Si, siendo importante el compromiso de los trabajadores que conforman el órgano jurisdiccional y que se brinden los medios para poder alcanzar las metas.			

- E7 Si es viable pues ayuda a generar más producción en los juzgados para poder alcanzar las metas trazadas, resolviéndose de manera más rápida los procesos, lo que genera satisfacción en los usuarios.
- E8 Si la considero viable, porque apoya a realizar descargas procesales, podríamos disminuir la sobre carga de los juzgados y de esta manera se efectiviza la celeridad en los procesos ya que en Paz Letrado mayormente se ven procesos de alimentos los cuales requieren mayor eficiencia en base al Interés Superior de Niño, y ello conllevaría a tener una mejor imagen en los usuarios en quienes mejoraríamos la idea y perspectivas que tienen sobre el Poder Judicial en cuanto a la demora de resolver procesos.
- E9 Desde luego, la implementación de buenas prácticas es sumamente útil y de hecho se trata de implementar a menudo con la difusión en eventos anuales que los órganos encargados organizan, tanto como encuentros de jueces laborales, congresos sobre implementación y mediante los equitos técnicos de implementación.
- E10 Considero que, sí es viable, y ello sobre la base de un mismo objetivo y el compromiso de cada uno de colaboradores que conforman el juzgado de paz letrado, esto es desde el auxiliar jurisdiccional hasta el magistrado de dicho juzgado; incluso ello no generaría mayores gastos que los ya realizados al personal jurisdiccional del juzgado.

usuario en los
Juzgados de Paz
Letrado de
Cajamarca.

Códigos: -Viable. -Buenas prácticas. -Carga procesal. -Juzgados.

Nota. La tabla 6 contiene la triangulación de las entrevistas realizadas a fin de dar respuesta al objetivo general de la presente investigación. Elaboración propia del autor.

IV. DISCUSIÓN

Respecto del primer objetivo específico, de la entrevista realizada, existe un consenso de opiniones de los entrevistados al indicar que la implementación de las buenas prácticas respecto de la carga procesal permitiría la tramitación de los procesos judiciales de una manera más célere, es así que, tal como indica el señor Juez de Paz Letrado de Paccha, con la implementación de las buenas prácticas, se lograría concientizar el uso adecuado de los recursos laborales; así mismo, se centralizaría el enfoque de los objetivos institucionales, pudiendo arribar a metas estadísticas satisfactorias. Incluso, la doctora Collantes Rodríguez, Juez de Paz Letrado de Bolívar precisa que este tipo de prácticas implementadas a nivel nacional han dado buenos resultados respecto del propio funcionamiento de la tramitación de los expedientes judiciales.

Asimismo, los entrevistados indican que las principales causas por las que no se tramitan los procesos judiciales de forma célere en su centro de labores serían la falta de recursos materiales tecnológicos, tener un limitado personal capacitado en sus labores, comprometido con el desarrollo de las labores institucionales y que sea empático con los usuarios, la presentación de escritos dilatorios o de sustento deficiente, una baja conexión de internet, la demora administrativa o falla en las notificaciones, la rigidez de algunos procesos judiciales y la sobrecarga de las secretarías y despachos judiciales. Por lo cual, se justifica la necesidad de la implementación de estas buenas prácticas a fin de lograr implementar mecanismos para lograr reducir la excesiva carga laboral.

Además, los entrevistados reconocieron que la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejorar sustancialmente la satisfacción del servicio brindado en los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca, siendo que, como indica la señora Juez de Paz Letrado de Huambos, actualmente, el Poder Judicial es tristemente conocido por la lentitud de los procesos, por lo que, estrategias como las buenas prácticas, es una alternativa para que se obtenga una justicia célere que optimiza los servicios judiciales y repotencia la buena imagen de la institución. Por lo tanto, una respuesta más rápida en la solución de los procesos judiciales se puede obtener de la implementación de un plan de buenas prácticas.

Es así que, la investigación efectuada por Fernández (2020) apoya el criterio de los jueces al indicar que la gestión judicial tiene como finalidad el cumplimiento oportuno de las metas institucionales trazadas en los distintos Juzgados de Paz Letrado, donde mayormente la carga se evidencia en procesos de alimentos y requiere de una atención celeridad y eficaz, por lo que, es necesaria la creación de un sistema que propicie la atención y gestión de calidad en los procesos de esta naturaleza, es así que, de evidenciarse que la mayor carga que tienen este tipo de juzgados son los procesos tuitivos, entonces, debe ser prioridad el tema de celeridad al resolver y realizar los actos dentro del plazo de ley.

Lo que coincide también con Taype & Chamorro (2019) quienes precisan que la celeridad es relevante porque permite economizar tiempo y esfuerzos procesales en la atención requerida por los usuarios sobre la tramitación de sus expedientes de forma pronta y evitando la vulneración de derechos fundamentales de los justiciables y resolviendo a través de una justicia efectiva.

Sobre el segundo objetivo específico, el 80% de los entrevistados refieren que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la estructuración de un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca, indicando que estas prácticas permitirán identificar los requisitos y condiciones mínimas que debe cumplir todo trabajador, siendo que, deben ser personas que cuenten con las capacidades y aptitudes necesarias para afrontar la sobrecarga procesal. Es así que, el doctor Jondec Mejía, Juez de Paz Letrado de Tacabamba, precisa que el trabajador judicial debe tener como perfil principal la capacidad de brindar un mejor servicio, y con ello aplicará con mayor eficacia las buenas prácticas que se implementen. Si el material humano no se adecúa o interioriza que su labor es servir al usuario, no va a poder capitalizar de mejor manera los insumos o instrumentos que se le den para realizar su labor.

Sin embargo, distintas opiniones tienen los jueces de los Juzgados de Paz Letrado de Pedro Gálvez y Paz Letrado Laboral de Cajamarca, al decir que la carga procesal es distinta en cada juzgado, pero los avances que se solicitan son las mismas para todos los Juzgados de Paz Letrado; más aún, si hay jueces que se rehúsan a este tipo de implementación, por considerar que estas prácticas no va de acuerdo a lo prescrito por lo que indica expresamente la ley.

Asimismo, los entrevistados opinan que las características más relevantes que deben tomarse como referencia para estructurar un adecuado perfil del colaborador serían su especialidad, su capacidad cognitiva de sus labores a realizar, la capacidad de servicio, sus habilidades sociales, vocación, la habilidad de trabajar bajo presión, las capacitaciones que ha recibido que demuestran un aprendizaje continuo, su proactividad, pensamiento crítico y su experiencia en el trabajo.

Siendo que, todos los jueces indicaron que la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial mejora la satisfacción de los usuarios tal como se da lectura de la respuesta del señor Juez del Juzgado de Paz Letrado de la Florida, al indicar que la elección de un personal que cumple un perfil acorde a las necesidades del puesto, implica contar con personas eficientes, capaz de realizar su trabajo de manera eficaz dentro del menor tiempo posible y evitando la comisión de errores que retrasen la resolución del conflicto de intereses de los justiciables; asimismo, se disminuiría las quejas al colaborador judicial por un trabajo deficiente.

Ante ello, se presentan los estudios realizados por Ruiz (2021) y Barnes et al. (2015), quienes comparten el criterio de los jueces, en razón de que, la implementación de buenas prácticas posibilita a que se estructure un correcto y adecuado perfil exigido para los trabajadores de las distintas áreas del Poder Judicial, siendo relevante la elección de los trabajadores en la medida que, al exigir el cumplimiento de un perfil adecuado, preciso y orientado a cubrir las necesidades de la plaza de trabajo, va permitir la elección adecuada del futuro colaborador que garantice un servicio de calidad a los usuarios del Poder Judicial.

Acerca del tercer objetivo específico, el 90% de los magistrados entrevistados refieren que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores; así pues, el magistrado del Juzgado de Paz Letrado de Paccha precisa que implementar este tipo de estrategias, permitirá que se ubique de forma adecuada a los colaboradores conforme a sus habilidades y competencias y se evite la mecanización de sus labores.; así mismo, se les brinde capacitación permanente a fin de que refuercen y mejoren dichas habilidades. Mientras que, el doctor Rabanal Aliaga, Juez del Juzgado de Paz Letrado Laboral de

Cajamarca difiere en razón de indicar que las aptitudes del colaborador son un tema personal de cómo desarrollar su trabajo, siendo que, asumir nuevas prácticas es un tema de utilidad, pero no necesariamente de exigencia.

Es entonces que, los aspectos a evaluar en función a las habilidades y competencias de los trabajadores sería la cantidad y calidad de producción, cómo realiza el trabajo bajo presión, su empatía para con los justiciables, su solvencia moral, su nivel de conocimiento de sus labores y los aplicativos informáticos, la disposición que presenta, así como su compromiso laboral, las mejoras obtenidas por su trabajo y la práctica de valores como la responsabilidad o puntualidad.

Así también, los entrevistados indicaron que la correcta evaluación de las habilidades y competencias mejora la satisfacción del servicio brindado en beneficio de los usuarios. Por ello, el magistrado Díaz Arce, Juez del Juzgado de Paz Letrado de Paccha menciona que de esa forma los colaboradores serán ubicados laboralmente conforme a sus habilidades y competencias, así como, según sus aspiraciones profesionales y personales, mejorando no solo la calidad del servicio judicial, sino que también irá acorde a los derechos laborales constitucionalmente reconocidos.

Lo cual concuerda con el trabajo de Munarriz (2019) porque se enfocó en el estudio de impactos propiciados por las buenas prácticas en los Juzgados de Paz Letrado, indicando que constituyen una propuesta de innovación, que va a permitir la evaluación de la realidad particular de cada trabajador identificando sus destrezas y habilidades que permitan realizar una adecuada ubicación de este y ser una alternativa de solución frente al problema de la excesiva carga procesal, porque se tendría un personal capacitado que realice sus labores de manera eficiente y eficaz obteniendo resultados positivos.

En relación del cuarto objetivo específico; hay coincidencia de todos los entrevistados en considerar que la implementación de las buenas prácticas respecto de la carga procesal mejorará el nivel de productividad de los juzgados. En esa misma línea, el señor juez De La Cruz Cusquisibán del Juzgado de Paz Letrado de la Florida precisa que, de esa manera, se permitiría que todos trabajen de manera comprometida, responsable y eficaz para el cumplimiento de una meta; además, contribuiría a cambiar la arraigada mal imagen que se tiene de los órganos jurisdiccionales en cuanto al tiempo para resolver un proceso.

Más aún si el 80% de participantes refieren que el nivel de productividad en los juzgados que laboran es bueno, lo cual fluctúa según el mes, por ejemplo, los primeros meses es bajo debido a las vacaciones judiciales del mes de febrero; sin embargo, los meses siguientes mejora la situación; sin embargo, es necesario que se implementen medidas para que se logre un nivel óptimo a nivel de todos los Juzgados en el distrito judicial de Cajamarca.

Aunado a ello, el 90% de los participantes perciben que un buen nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio brindado a los usuarios judiciales; siendo que, el doctor Jondec Mejía, Juez de Paz Letrado de Tacabamba precisa la necesidad de garantizar no solo una mejora en la productividad en términos cuantitativos, sino también, en procurar buscar un adecuado nivel en el sentido de la calidad. Sin embargo, el señor juez Hernández Cabanillas, Juez del Juzgado de Paz Letrado de Santa Cruz no concuerda porque considera que la satisfacción del usuario es por la mejora de la cantidad y calidad de las resoluciones más no del nivel de productividad del mismo.

Es así que, teniendo en cuenta lo señalado por Alarcón et al. (2022) coincidieron con las entrevistas al indicar que las buenas prácticas a nivel procesal resultan importantes siempre y cuando el juez pretenda la forma en cómo direcciona el proceso, como por ejemplo al fijar fecha de audiencia, el magistrado debe accionar bajo ciertos parámetros de utilidad para llevar a cabo la celeridad en la justicia, asimismo, determinó que en procesos de naturaleza civil, existe mayor demora y aplazamiento injustificado de actos procesales, por lo que se derroca la aparente intención del magistrado de proporcionar celeridad cuando queda a merced de las partes para darle impulso procesal, propiciando el Juez la existencia de un rol pasivo, de carga laboral y excusándose en la falta de personal; sin embargo, el investigador indica que el nivel de producción no solo depende del trabajador, sino de otros factores complejos, por lo que, recomienda la implementación de una guía sobre buenas prácticas que sea un aporte de solución.

En ese mismo orden de ideas tenemos lo investigado por European Expertise & Expert Institute (2016) quienes refieren que, si bien el nivel de productividad es una problemática compleja, las buenas prácticas en relación a la carga procesal, incidirían beneficiosamente en el nivel de productividad de sus colaboradores, ya que estarán mejor capacitados para el ejercicio de las

funciones que les corresponden y se solucionará una de las aristas de este problema que aborda tantas causas en conjunto.

Finalmente, sobre el objetivo general, los entrevistados manifiestan que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios judiciales porque estos mecanismos tienen como propósito el acortamiento de los innecesarios trámites o procedimientos burocráticos para obtener la resolución de los conflictos de forma oportuna, siendo que, estas decisiones obedezcan a criterios de objetividad de conciencia, imparcialidad y bajo las reglas de la lógica, la ciencia y la experiencia, siendo con ello que, los usuarios ven satisfechas sus pretensiones dentro de un plazo razonable y con ello se soluciona el conflicto de intereses y se logra la paz social.

Ahora bien, todos los participantes indican que es viable la implementación de estas buenas prácticas, en tanto, toda iniciativa para mejorar el servicio de administración de justicia es positiva, mucho más si se cuenta con el insumo humano y tecnológico para ello; siendo importante el compromiso de los trabajadores que conforman el órgano jurisdiccional y que se brinden los medios para poder alcanzar las metas y puedan causar satisfacción en los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca; todo ello, debido a la celeridad procesal, transparencia y trato amable que genera su implementación llevando consigo la concientización de los servidores públicos en la necesidad de desarrollar un trabajo idóneo que beneficie a los usuarios por ser la demanda social que la institución del Poder Judicial requiere, más aún si tenemos en cuenta que la mayoría de los procesos que se conocen en los Juzgados de Paz Letrado son de urgente conocimiento tales como los alimentos de menores de edad, teniendo referencia el carácter tuitivo del aparato judicial.

En contraste a ello, se encuentra Panduro (2019) siendo su investigación concordante con el presente estudio porque realiza una propuesta estratégica orientada en beneficio de los usuarios para brindarles atención de calidad, siendo el punto central para la implementación de estrategias que permitan aumentar la calidad ofrecida por los Juzgados, lo cual coincide con la presente tesis en el sentido que se proponen estrategias de solución como la implementación de buenas prácticas para el desarrollo y capacitación que impacten positivamente en un servicio de calidad a la población.

Ello también coincide con Brito & Souza (2022) y National Center State Courts (2010) quienes consideran que las buenas prácticas desempeñan un rol importante en la implementación de una gestión pública a fin de lograr mejoras en la satisfacción del usuario por medio de la atención brindada. Siguiendo el sentido del autor, se puede reforzar la presente investigación determinando que mediante buenas prácticas sobre carga procesal se pueden establecer lineamientos o políticas que están orientadas a que la entidad, mediante sus trabajadores desempeñen sus funciones en beneficio del usuario al proporcionarle lo que realmente necesita por lo que se ofrece atención y satisfacción al usuario.

Es entonces que, definitivamente se evidencia y sustenta que la implementación de las buenas prácticas en cuanto a la carga procesal dentro de un órgano jurisdiccional es de vital importancia, máxime si consideramos la problemática de justicia en la que vivimos, en la que la percepción del administrado lamentablemente es negativa, por lo tanto, al mejorar la calidad de atención, repercutirá positivamente en la confianza del usuario respecto de la entidad judicial.

V. CONCLUSIONES

1. La implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal causa una notable mejoría en la satisfacción del usuario en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
2. Las buenas prácticas sobre la carga procesal provocan celeridad en la tramitación de los procesos judiciales en los Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca, esto es a causa de un excelente control y distribución de los recursos y materiales ubicados en los respectivos Juzgados de Paz Letrado de Cajamarca.
3. La implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal permite distinguir como debe ser estructuralmente un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024, llevándose a cabo estas prácticas a raíz de una gestión y/o función desempeñada por un colaborador judicial de forma distinta a la habitual generando un impacto positivo a imitar.
4. Mediante el empleo de las buenas prácticas a nivel procesal se permitirá una mejor evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024 que se necesiten para llevar a cabo una gestión eficiente y eficaz obteniendo la satisfacción del usuario.
5. La implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal no necesariamente mejora el nivel de productividad, pero si es capaz de generar satisfacción y confianza en el usuario en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los futuros investigadores a fin de que aborden e incrementen el estudio de la implementación de buenas prácticas a fin de reducir la carga procesal que aqueja a la población, siendo relevante la realización de investigaciones que evidencien la necesidad de que se adopten este tipo de implementaciones como alternativa de solución para lograr un acceso a la justicia de manera pronta y eficaz.
2. A los responsables de la implementación y equipamiento tecnológico, adquirir nuevos Equipos técnicos de implementación Distrital en la Sede del Juzgado de Paz Letrado de Cajamarca, como también incrementar la velocidad de Gigas de internet para evitar dilaciones innecesarias en razón de notificar a las partes procesales o registrar en el sistema algún acto procesal, permitiendo así que el colaborador de la Corte antes mencionada, cumpla con sus funciones de forma óptima y célere con apoyo de la tecnología.
3. Asimismo, se recomienda a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca implementar buenas prácticas para lograr celeridad en los trámites procesales que permitirá gestionar de forma eficiente los expedientes ubicados en los despachos respectivos y sobre todo que el personal del área a cargo debe estar capacitado y contar con la debida especialización para el puesto al cual se hará cargo a la fecha de su designación en una determinada área.
4. Al área tecnológica de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, implementar un software que permita monitorear el tiempo en que se atienden los diversos procesos conocidos en los juzgados de Paz Letrado de Cajamarca, mediante el cual se pueda advertir la demora por medio de la semaforización y sirva de referencia para la evaluación de los servidores públicos, así como las quejas presentadas por los usuarios.
5. Al órgano de control institucional que realice auditorías de control previo, así como concurrentes a fin de que identifique los riesgos eventuales que se puedan presentar en la tramitación de los diversos procesos y por medio de la implementación de sus recomendaciones se pueda ofrecer un servicio de calidad a los usuarios judiciales.

REFERENCIAS

- Alarcón, E. Capellán, M. Ureña, M. Hernández, Y. Ricourt, A. & Moya, Y. (2022). *Guía de buenas prácticas en el proceso civil*. Escuela Nacional de la Judicatura. <https://biblioteca.enj.org/handle/123456789/124947>
- Ángeles, M. (2021). *El control interno y las buenas prácticas de gestión en entidades públicas, año 2020*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62433/Angeles_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barnes, J. Dharmananda, J. Goldsworthy, J. & Steel, A. (2015). *The council of Australian law deans good practice guide to teaching statutory interpretation*. Council of Australian Law Deans. <https://cald.asn.au/wp-content/uploads/2017/11/Council-of-Australian-Law-Deans-Good-Practice-Guide-to-Teaching-Statutory-Interpretation.pdf>
- Benmohamed, N. Shen, J. & Vlahu, E. (2024). Public value creation through the use of open government data in Australian public sector: A quantitative study from employees' perspective. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101-130. <https://linkinghub.bibliotecaupn.elogim.com/retrieve/pii/S0740624X24000224>
- Brito, J., & De Souza, W. (2022). Judicial control of the public budget: instrument for implementing public policies in education. *revista estudos institucionais-journal of institutional studies*, 7(3), 1103-1126. <https://doi.org/10.21783/rei.v7i3.632>
- Burnett, M. & Lindblom, K. (2023). Guide to Judicial Conduct. *Courts and Tribunals Judiciary*, 1(0). <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2023/06/Guide-to-Judicial-Conduct-2023.pdf>
- Castello Chavarria, K. (2024). *Gestión de buenas prácticas y prevención de riesgos laborales en la empresa LIMTEK S.A., Lima – 2019*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2951>

- Chicaiza, J. E. (2023). Prejudicial conflict mediation, an alternative solution to alleviate the civil procedural burden of the Ecuadorian justice. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 7(1). <https://doi.org/10.53730/ijssh.v7n1.14057>
- Chiu, W. (2020). *Principio de celeridad y buenas prácticas en la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Corte Superior de Justicia del Santa, 2019*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45493>
- Claus, L. Rutten, S. Popelier, P. & Hubeau, B. (2017). *Best practice guide for managing Supreme Courts*. Supreme Court of Lithuania. <https://repository.uantwerpen.be/docman/irua/301b78/143844.pdf>
- Consejo de Administración de carrera judicial. (2021). *Manual de Buenas Prácticas Judiciales para la evaluación del desempeño de Magistrados y Jueces*. Repositorio del Consejo de Administración de carrera judicial. <https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/blogs.dir/4/2021/09/407/manual-de-buenas-practicas-ultima-version-23-09-2021.pdf>
- Corte Superior de Justicia de Cajamarca. (9 de Abril de 2023). *Jefe de la OCMA verificará el desempeño funcional de jueces y servidores de la Corte Superior de Cajamarca*. Obtenido de gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/csjpgamarca/noticias/740080-jefe-de-la-ocma-verificara-el-desempeno-funcional-de-jueces-y-servidores-de-la-corte-superior-de-cajamarca>
- Delgado, M. (2019). *Pecados capitales, mentiras verdaderas de la reforma: enfrentando el silencio cómplice*. Derecho PUCP. Obtenido de: <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200901.005>
- De Santis, P. (2024). Customer satisfaction in logistics: an analysis of chatbots in the leading companies of Colombia, Peru, and Ecuador. *Retos de Ecuador*, 14(27). 111-125. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/7995>
- Del Pilar, C., Lira, L. A. N., Flores, J. J. M., & Guillén, D. F. (2022). Attention to vulnerable people in the first constitutional and social transitory chamber

- of the supreme court of the republic in Lima (Peru). *Journal of Law and Sustainable Development*, 10(2). <https://doi.org/10.37497/sdgs.v10i2.227>
- Díaz, J. A. (2020). *Impacto del programa ambiental 'Buenas Prácticas' en la disposición temporal de los residuos sólidos por los comerciantes del Mercado 3 de Octubre – Nuevo Chimbote, Perú, en el 2019*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional del Santa: <https://hdl.handle.net/20.500.14278/3558>
- European Expertise & Expert Institute (16 March 2022). *The guide to good practices in civil judicial expertise in the European Union*. <https://biblioteca.enj.org/handle/123456789/124947>
- Fernández, W. (2020). *Gestión de política pública para la celeridad en los procesos de pensión de alimentos en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte en el periodo 2018 - 2019*. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7196/fernandez_ewh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Funded by the Justice Programme of the European Union (2019). *Training Guide on the Rule of Law for Judges and Prosecutors*. EJTN. https://ejtn.eu/wp-content/uploads/2022/12/2019-056-Training-guide-v5_FINAL.pdf
- Gramckow, H. & Ebeid, O. (2016). *Good practices for courts*. Law and Justice Study. <https://doi.org/10.1596/25101>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_abstract
- López, A. (2021). *Jueces y acceso a la justicia en Puerto Rico: Designación, formación y buenas prácticas. Un estudio histórico - crítico y propuestas de futuro*. Repositorio de la Universidad de Valencia. <https://webges.uv.es/public/uvEntreuWeb/tesis/tesis-1846668-VRN11I5JEQOGGGFQ.pdf>

- Mujuzi, J. D. (2023). The Human Rights Jurisdiction of the Constitutional Court of Seychelles. *Verfassung Und Recht in Ubersee*, 56(2).
<https://doi.org/10.5771/0506-7286-2023-2-396>
- Munarriz, P. (2019). *Las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibido por los usuarios de la superintendencia nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017*. Repositorio de la Universidad Alas Peruanas.
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/11422>
- National Center State Courts (2010) Guidelines for Implementing Best Practices in Court Building Security: Costs, Priorities, Funding Strategies, and Accountability. *State Justice Institute*, 1. 1-67.
<https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/guidelines-implementing-best-practices-court-building-security>
- Neelam, G. (2020). Good judicial practices in the instance. *Researchgate*. 54(10).
 1386-9910.1080/10408398.2011.638227
- OCDE (2006). *Oslo Manual. Guide for the collection and interpretation of innovation data*. Trasca. https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oslo-manual_9789264013100-en
- Panduro, G. (2019). *Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque*. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39307>
- Panyahuti, A. Nurhayati, I. Gunawan, A. & Prabowo, G. (2024). The role of information system quality and perceived usefulness on user satisfaction and sustainable elearning. *International Journal of Data and Network Science*, 8(3), 1531–1540.
https://www.growingscience.com/ijds/Vol8/ijdns_2024_55.pdf
- Payán, G. (10 December 2015) *Good practice guide on enforcement of judicial decisions*. European Commission for the Efficiency of Justice.
<https://rm.coe.int/european-commission-for-the-efficiency-of-justice-cepej-good-practice-/16807477bf>

- Pezo Jiménez, O., Bellodas Ticona, C. A., & Alca Gómez, A. (2023). Denaturation of double compliance and overflow of procedural burden in Peru regarding Law N° 31592, law that modifies the condemnation of the acquitted. *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, 10(1). 13-28. <https://doi.org/10.22197/rbdpp.v10i1.891>
- Poder Judicial. (2021). *Buenas Prácticas Centro de Investigaciones Judiciales*. Obtenido de [pj.gob.pe](https://www.pj.gob.pe): https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cij/s_corte_suprema_utilitarios/as_home/as_cij/as_investigacion_publicacion/as_buenas_practicas/
- Ratti, F. (2022). Buenas prácticas en el uso de fuentes y citas en sentencias judiciales. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica de Argentina*, 52(136), 1-30. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13462/1/buenas-practicas-uso-fuentes.pdf>
- Real, R. (2022). Satisfaction with the care and quality of life of users of a Family Health Unit in Paraguay in 2022. *Public health magazine of Paraguay*, 13(1). Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492023000100027&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Office of the Co-ordinator for Economic and Environmental Activities (2020). *Best Practices in combating corruption*. OSCE. <https://www.osce.org/files/f/documents/9/a/13738.pdf>
- Panis, A., Isidro, A., Carneiro, D., Montezano, L., Resende, P., & h, S. (2022). Innovation in public procurement: Activities and results in the case of robot Alice of the Office of the Comptroller General. *Cadernos Gestao Publica E Cidadania*, 27(86). <https://doi.org/10.12660/cgpc.v27n86.83111>
- Ruiz, R. (2021). *Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77095/Ruiz_BRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Scott, C., & Mac Carthaigh, M. (2023). Ireland's first state agency: A century of change in the range and scope of functions of the Office of the Comptroller and Auditor General. *Administration*, 71(4), 5-23. <https://doi.org/10.2478/admin-2023-0023>
- Sepúlveda, J. (2021). Digital procedural law and procedural burdens Supreme Court ruling april 13th 2020. *Revista Justicia y Derecho*, 4(1). <https://doi.org/10.32457/rjyd.v4i1.488>
- Sumire, E. (2019). El garantismo y el eficientismo en el proceso penal peruano: Estudio de casos en las provincias altas del Distrito Judicial de Cusco. In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
- Taipe, F. A., & Chamorro, G. (2019). *Estrategias de gestión para la sostenibilidad de buenas prácticas en laboratorios de análisis minero metalúrgico del departamento de Lima*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional del Callao: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/3540>
- UNODC (2011). *Resource Guide on Strengthening Judicial Integrity and Capacity*. United Nations Office on Drugs and Crime. https://www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/Publications/ResourceGuideonStrengtheningJudicialIntegrityandCapacity/11-85709_ebook.pdf
- USAID (2022). *Rule of law practitioner's guide*. The United States Agency for International Development and prepared by Chemonics International Inc. <https://www.usaid.gov/sites/default/files/2022-05/USAID-Rule-of-Law-Practitioners-Guide-July-2020.pdf>
- Vásquez, K. Okoh, K. Ashcroft, A. Kroytor, O. Liu, Y. Pineda, M. & Snipeliski, R. (2024). *The Legal Foundations of Public Debt Transparency: Aligning the Law with Good Practices*. IMF Working papers. <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2024/02/09/The-Legal-Foundations-of-Public-Debt-Transparency-Aligning-the-Law-with-Good-Practices-544450>
- Woodside, K. J. & Repeck, K. J. (2021). Arteriovenous Vascular Access–Related Procedural Burden Among Incident Hemodialysis Patients in the United

States. *American Journal of Kidney Diseases*, 78(3).
<https://doi.org/10.1053/j.ajkd.2021.01.019>

Zurita, C. (2023). Alternative justice as a mechanism to reduce the procedural burden in the Ecuadorian judicial system. *Pro Sciences*, 7(47).
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol7iss47.2023pp165-173>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores
Buenas prácticas sobre carga procesal	Es el conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).	Difusión	Conocimiento
			Alcance nacional
		Innovación	Implementación
			Control posterior
		Eficiencia	Trámite judicial
			Ejecución de procesos
		Eficacia	Trámite judicial
			Sentencias judiciales

			Ejecución de procesos
Satisfacción de los usuarios	Definida por Henao (2020) como la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio.	Celeridad	Contexto
			Demora procesal
			Tutela jurisdiccional efectiva
		Perfil del colaborador	Capacidad cognitiva
			Experiencia laboral
			Capacitación
			Especialidad
		Nivel de productividad	Rendimiento del colaborador
			Cumplimiento de metas
			Incentivos
Talleres de capacitación			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



Universidad César Vallejo

Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista

Estimado colaborador, a continuación, se presentan una serie de preguntas abiertas relacionadas a las buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los colaboradores en un Juzgado de Paz Letrado de Cajamarca, 2024.

Le agradezco que responda con sinceridad las preguntas formuladas, según su conocimiento y trayectoria profesional.

Nombres y apellidos:

.....

Sexo:.....

Edad:.....

Puesto:.....

OBJETIVO GENERAL: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

- 1. ¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024? Fundamente su respuesta.**

- 2. ¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.**

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la celeridad en la tramitación de los procesos judiciales en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

- 3. ¿Considera usted que, la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.**
- 4. ¿A su criterio, cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.**

- 5. ¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.**

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la estructuración de un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

- 6. ¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.**

- 7. ¿Cuáles cree que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.**

8. ¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

9. ¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.

10. ¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar las habilidades y competencias de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.

11. ¿Considera usted que, la correcta evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora el nivel de productividad en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.

12. ¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorara el nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.

**13. ¿Cuál es el nivel de productividad en el Juzgado donde usted labora?
¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.**

14. ¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal

Definición de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal: Es el conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y

debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i d a n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Difusión	Conocimiento	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Alcance nacional	¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los	1	1	1	1	

		Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
Innovación	Implementación	¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Control posterior	¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar las habilidades y competencias de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Eficiencia	Trámite judicial	¿Considera usted que, la correcta	1	1	1	1	

		evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
	Ejecución de procesos	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorara el nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Eficacia	Sentencias judiciales	¿Cuál es el nivel de productividad en el Juzgado donde usted labora? ¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Fiorela Aymé Florián Alarcón
Documento de identidad	44154887
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Independiente
Cargo	Abogada defensora
Número telefónico	942460775
Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Satisfacción de los usuarios

Definición de la categoría Satisfacción de los usuarios: Es la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio Henao (2020).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Celeridad	Contexto	¿A su criterio, cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Demora procesal	¿Considera usted que, la	1	1	1	1	

		implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.					
	Tutela jurisdiccional efectiva	¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Perfil del colaborador	Experiencia laboral	¿Cuáles cree que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca?	1	1	1	1	

		Fundamente su respuesta.					
	Capacitación	¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Especialidad	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Nivel de productividad	Rendimiento del colaborador	¿Considera usted que la implementación de las buenas	1	1	1	1	

		prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Fiorela Aymé Florián Alarcón
Documento de identidad	44154887
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Independiente
Cargo	Abogada defensora
Número telefónico	942460775
Firma	
Fecha	30/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal

Definición de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal: Es el conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i d e a n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Difusión	Conocimiento	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024?	1	1	1	1	

		Fundamente su respuesta.					
	Alcance nacional	¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Innovación	Implementación	¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Control posterior	¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar las habilidades y competencias de	1	1	1	1	

		los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
Eficiencia	Trámite judicial	¿Considera usted que, la correcta evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Ejecución de procesos	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorara el nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Eficacia	Sentencias judiciales	¿Cuál es el nivel de productividad en el	1	1	1	1	

		Juzgado donde usted labora? ¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Carmencita Torres Hilario de Miguel
Documento de identidad	18063192
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Independiente
Cargo	Abogada defensora
Número telefónico	935979710
Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Satisfacción de los usuarios

Definición de la categoría Satisfacción de los usuarios: Es la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio Henao (2020).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Celeridad	Contexto	¿A su criterio, cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Demora procesal	¿Considera usted que, la	1	1	1	1	

		implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.					
	Tutela jurisdiccional efectiva	¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Perfil del colaborador	Experiencia laboral	¿Cuáles cree que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca?	1	1	1	1	

		Fundamente su respuesta.					
	Capacitación	¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Especialidad	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Nivel de productividad	Rendimiento del colaborador	¿Considera usted que la implementación de las buenas	1	1	1	1	

		prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Carmencita Torres Hilario de Miguel
Documento de identidad	18063192
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Independiente
Cargo	Abogada defensora
Número telefónico	935979710
Firma	

Fecha	30/05/2024
-------	------------

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal

Definición de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal: Es el conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i d e a n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Difusión	Conocimiento	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024?	1	1	1	1	

		Fundamente su respuesta.					
	Alcance nacional	¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Innovación	Implementación	¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Control posterior	¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar las habilidades y competencias de	1	1	1	1	

		los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
Eficiencia	Trámite judicial	¿Considera usted que, la correcta evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Ejecución de procesos	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorara el nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Eficacia	Sentencias judiciales	¿Cuál es el nivel de productividad en el	1	1	1	1	

		Juzgado donde usted labora? ¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Melver Hans Oblitas Fuentes
Documento de identidad	44658951
Años de experiencia en el área	1 año
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruano
Institución	Independiente
Cargo	Abogado defensor
Número telefónico	934060576
Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Satisfacción de los usuarios

Definición de la categoría Satisfacción de los usuarios: Es la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio Henao (2020).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Celeridad	Contexto	¿A su criterio, cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Demora procesal	¿Considera usted que, la implementación de	1	1	1	1	

		<p>las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.</p>					
	<p>Tutela jurisdiccional efectiva</p>	<p>¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.</p>	1	1	1	1	
<p>Perfil del colaborador</p>	<p>Experiencia laboral</p>	<p>¿Cuáles cree que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su</p>	1	1	1	1	

		respuesta.					
	Capacitación	¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Especialidad	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Nivel de productividad	Rendimiento del colaborador	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la	1	1	1	1	

		<p>carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca?</p> <p>Fundamente su respuesta.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Melver Hans Oblitas Fuentes
Documento de identidad	44658951
Años de experiencia en el área	1 año
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruano
Institución	Independiente
Cargo	Abogado defensor
Número telefónico	934060576
Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal

Definición de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal: Es el conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i d e a n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Difusión	Conocimiento	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024?	1	1	1	1	

		Fundamente su respuesta.					
	Alcance nacional	¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Innovación	Implementación	¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Control posterior	¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar las habilidades y competencias de	1	1	1	1	

		los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.					
Eficiencia	Trámite judicial	¿Considera usted que, la correcta evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Ejecución de procesos	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorara el nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Eficacia	Sentencias judiciales	¿Cuál es el nivel de productividad en el	1	1	1	1	

		Juzgado donde usted labora? ¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Deysi Maritza Contreras Marquina
Documento de identidad	47168860
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Bolívar
Cargo	Gerente Municipal
Número telefónico	970548127
Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Satisfacción de los usuarios

Definición de la categoría Satisfacción de los usuarios: Es la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio Henao (2020).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i r i d e n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Celeridad	Contexto	¿A su criterio, cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Demora procesal	¿Considera usted que, la implementación de	1	1	1	1	

		<p>las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.</p>					
	<p>Tutela jurisdiccional efectiva</p>	<p>¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.</p>	1	1	1	1	
<p>Perfil del colaborador</p>	<p>Experiencia laboral</p>	<p>¿Cuáles cree que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su</p>	1	1	1	1	

		respuesta.					
	Capacitación	¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Especialidad	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Nivel de productividad	Rendimiento del colaborador	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la	1	1	1	1	

		<p>carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca?</p> <p>Fundamente su respuesta.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Deysi Maritza Contreras Marquina
Documento de identidad	47168860
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Bolívar
Cargo	Gerente Municipal
Número telefónico	970548127

Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal

Definición de la categoría Buenas prácticas sobre carga procesal: Es el conjunto de acciones que recopilan experiencias satisfactorias sobre la reducción de la carga procesal judicial, que contiene soluciones óptimas en un contexto de tiempo y lugar determinado o que dan respuesta a algún método que es considerado propio a metas establecidas, lográndose identificar el potencial y debilidades, abordando su sostenibilidad, su impacto y las implicancias que son parte de su desarrollo (Ruíz, 2021).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a n d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Difusión	Conocimiento	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la	1	1	1	1	

		carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca para el año 2024? Fundamente su respuesta.					
	Alcance nacional	¿Considera usted que, el nivel de productividad mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Innovación	Implementación	¿Considera usted viable la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?	1	1	1	1	

		Fundamente su respuesta.					
	Control posterior	¿Cuáles cree que deben ser los aspectos a evaluar las habilidades y competencias de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Eficiencia	Trámite judicial	¿Considera usted que, la correcta evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Ejecución de procesos	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejorara el	1	1	1	1	

		nivel de productividad en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.					
Eficacia	Sentencias judiciales	¿Cuál es el nivel de productividad en el Juzgado donde usted labora? ¿A su criterio, por qué lleva ese nivel de productividad? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Marcela Xiomara de la Cruz Rojas
Documento de identidad	70745385
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad distrital de Chugay
Cargo	Jefe de recursos humanos
Número telefónico	960673945

Firma	
Fecha	30/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Satisfacción de los usuarios

Definición de la categoría Satisfacción de los usuarios: Es la opinión de los usuarios, quienes son los encargados de señalar a la entidad u organización sobre la calidad alta o baja del servicio que ofrecen, por lo que surgen las comparaciones entre experiencia y expectativa que cuenta cada usuario sobre el rendimiento del servicio Henao (2020).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Celeridad	Contexto	¿A su criterio, cuáles son las causas por las que, actualmente, no se tramitan los procesos judiciales de una forma célere en su institución laboral? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Demora procesal	¿Considera usted que, la implementación de	1	1	1	1	

		<p>las buenas prácticas sobre la carga procesal, permitirá se tramiten los procesos judiciales de una manera más célere en su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.</p>					
	Tutela jurisdiccional efectiva	<p>¿Considera usted que, la tramitación de los procesos judiciales de forma célere, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.</p>	1	1	1	1	
Perfil del colaborador	Experiencia laboral	<p>¿Cuáles cree que deben ser las características a tomar en referencia para estructurar un adecuado perfil de los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su</p>	1	1	1	1	

		respuesta.					
	Capacitación	¿Considera usted que, la estructuración de un adecuado perfil del colaborador judicial, mejora la satisfacción del servicio en los Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
	Especialidad	¿Cree usted que la implementación de las buenas prácticas en el manejo de la carga procesal, incide sobre la estructura de un perfil adecuado de los colaboradores de su centro de trabajo? Fundamente su respuesta.	1	1	1	1	
Nivel de productividad	Rendimiento del colaborador	¿Considera usted que la implementación de las buenas prácticas sobre la	1	1	1	1	

		carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca? Fundamente su respuesta.				
--	--	---	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger la opinión de los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Marcela Xiomara de la Cruz Rojas
Documento de identidad	70745385
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad distrital de Chugay
Cargo	Jefe de recursos humanos
Número telefónico	960673945
Firma	
Fecha	30/05/2024

Criterio de validez

Análisis de la validez realizada por juicio de expertos

	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Instrumento	LI	LS
P1	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P2	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P3	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P4	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P5	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P6	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P7	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P8	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P9	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P10	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P11	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P12	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P13	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
P14	1	1	1	1	1.00	0.510	100%
					PROMEDIO	1.00	

* Fuente: autor de la presente investigación

Anexo 4. Consentimiento o asentimiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024

Investigador: Ricardo Paúl Ruiz López

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024”, cuyo objetivo es: Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de El Porvenir.

El impacto de la gestión generará información valiosa sobre los fundamentos que sostienen la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal para que se logre la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024 lo cual implica ofrecer una justicia pronta, célere, eficiente y eficaz.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Ruiz López, Ricardo Paúl, email r Ruizlop@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio - Google Chrome
evturnitin.com/app/carta/es/?o=2425467085&s=1&u=1088032488&v=103&lang=es

feedback studio RICARDO PAUL RUIZ LOPEZ Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024 /100 1 de 29

Resumen de coincidencias

11 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	hdl.handle.net Fuente de internet	4 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	1 %
4	www.pj.gob.pe Fuente de internet	1 %
5	scv.pj.gob.pe Fuente de internet	<1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de internet	<1 %
8	library.co Fuente de internet	<1 %
9	issuu.com Fuente de internet	<1 %
10	Entregado a uncedia Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.app.minsa.gob.pe Fuente de internet	<1 %

Página: 1 de 56 Número de palabras: 16720 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:53 31/07/2024

Anexo 6. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de institución

Yo, MILUZKA BRIONES ROMERO identificada con DNI N° 43326982, en mi calidad de jefa de la Oficina de Personal de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, con R.U.C N° 20529629355, ubicada en el Jr. Apurímac N° 683 de la ciudad de Cajamarca.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Ricardo Paúl Ruiz López, identificado con DNI N°4633121 de la Escuela de Postgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la institución:

Respuestas proporcionadas por los participantes en la guía de entrevista realizada a los colaboradores de los distintos Juzgados de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca; con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la institución solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



CPC. MILUZKA ROSARIO BRIONES ROMERO
COORDINADORA DE P.H.H.

MILUZKA BRIONES ROMERO
CAJAMARCA
DNI N° 43326982

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI: 4633121

Anexo 7. Matriz de consistencia interna

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO DE LA INVESTIGACION: Buenas prácticas sobre la carga procesal y satisfacción de los usuarios en Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?</p> <p>PROBLEMA E-1 ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la celeridad en la tramitación de los procesos judiciales en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?</p> <p>PROBLEMA E-2 ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la estructuración de un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la satisfacción de los usuarios en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.</p> <p>OBJETIVO E-1 Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la celeridad en la tramitación de los procesos judiciales en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.</p> <p>OBJETIVO E-2 Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la estructuración de un adecuado perfil del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.</p>	<p>C1: Buenas prácticas sobre carga procesal</p>	<p>SC1. Difusión</p> <p>SC2. Innovación</p> <p>SC3. Eficiencia</p> <p>SC4. Eficacia</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Enfoque de la investigación Cualitativa</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Nivel de investigación Teoría Fundamentada</p> <p>Técnica de recolección de datos: Entrevista</p>

<p>PROBLEMA E-3 ¿Por qué la implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias del colaborador en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?</p> <p>PROBLEMA E-4 ¿Por qué implementación de buenas prácticas sobre la carga procesal mejora el nivel de productividad en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024?</p>	<p>OBJETIVO E-3 Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora la evaluación de las habilidades y competencias de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.</p> <p>OBJETIVO E-4 Analizar si la implementación de las buenas prácticas sobre la carga procesal mejora el nivel de productividad en los Juzgados de Paz Letrado, Cajamarca, 2024.</p>	<p>C2: Satisfacción de los usuarios</p>	<p>SC1. Celeridad SC2. Perfil del colaborador SC3. Nivel de productividad</p>	<p>Instrumento Guía de Entrevista</p> <p>Método de análisis Análisis Atlas Ti.</p>
--	--	--	---	--

Anexo 8. Otras evidencias



Entrevista con la Jueza del Juzgado de Paz Letrado de Huambos



Entrevista con el Juez del Juzgado de Paz Letrado de Tacabamba



Entrevista con el Juez del Juzgado de Paz Letrado de Santa Cruz



Entrevista con el Juez del Juzgado de Paz Letrado de Cajamarca