



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

“La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

Josellyn Lizeth Rodríguez Meza

ASESOR:

Mg. Lutgarda Palomino Gonzales


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho administrativo

Lima- Perú

2018

PAGINAS PRELIMINARES

 UCV UNIVERSIDAD César Vallejo	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.03
		Versión : 01
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Rodríguez Fleza Jessellin Elizabeth
 cuyo título es:
La calidad de servicios del abogado en los juzgados
Ciudad de la Costa Superior de Lima, 2017


Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: RD (número)
Diez y seis (letras).

Trujillo (o Filial) 536 de 13 de 07 del 2018

 PRESIDENTE <i>Enrique Sandoval</i>	 SECRETARIO <i>José Roberto Berniermanes Ferrero</i>
--	--



VOCAL
Luzmila Dolomino Gonzales

 Facultad de Derecho	 Escuela de Derecho	 Dirección de Investigación
Babado Dirección de Investigación	Revaco	Alvarado Dirección de Investigación

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Agustina, quien con su apoyo constante me ayudó mucho para sobresalir y no abandonar mis metas, a mi padre Freddy por alentarme constantemente, a mi madrina Rosa por siempre brindarme su apoyo, a mis abuelitos que se encuentran en vida y los que me bendicen desde el cielo. Gracias a cada uno de ustedes por ser partícipes en este primer logro de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos mis docentes de la carrera de derecho por brindarme las herramientas necesarias para ejercer mi vida profesional con pasión y sobretodo con ética asimismo a mi asesora Lutgarda Palomino Gonzales por toda la dedicación brindada como persona y como docente investigadora, estoy muy agradecida con usted, porque desde el primer día me apoyo con esmero para lograr la culminación de mi tesis de Derecho.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Josellyn Lizeth Rodríguez Meza, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Académica Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Julio de 2018



Josellyn Lizeth Rodríguez Meza


DNI N 70824818

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento antes ustedes la investigación de tesis titulada "La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Lima, 2017", puesto a vuestra consideración, que tiene como propósito Describir si se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017, en base a teorías, a trabajos previos observación de la realidad nacional y demostrando mediante resultados estadísticos a personas conocedores del tema

La elaboración de la presente investigación se ha realizado en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



Josellyn Lizeth Rodríguez Meza
DNI N° 70824818

INDICE

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Acta de Aprobación de tesis	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema	17
1.4. Formulación al problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivo	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	46

VI.	RECOMENDACIONES	48
VII.	REFERENCIAS	50
	ANEXOS	55
Anexo 1:	Instrumentos	56
Anexo 2:	Matriz de consistencia	58
Anexo 3:	Validación de los instrumentos	59
Anexo 4:	Autorización de publicación de tesis en el repositorio institucional	69
Anexo 5:	Acta de aprobación de originalidad de Tesis	70
Anexo 6:	Porcentaje del Programa Turnitin	71
Anexo 7:	Autorización de la versión final del trabajo de Investigación	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 01	Operacionalización de las variables (variable independiente)	28
Tabla 02	Relación de la población	29
Tabla 03	Relación de expertos que validan el instrumento	31
Tabla 04	Coefficiente de confiabilidad	31
Tabla 05	Resumen de procesamiento de casos (variable independiente)	32
Tabla 06	Estadística de fiabilidad (variable)	32
Tabla 07	Estadística de total del elemento	33
Tabla 08	(objetivo general)	36
Tabla 09	(objetivo específico 1)	37
Tabla 10	(objetivo específico 2)	38
Tabla 11	(objetivo específico 3)	40

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 01	36
Grafico 02	37
Grafico 03	39
Grafico 04	40

RESUMEN

El siguiente trabajo tuvo como objetivo general, Describir sí se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017, donde son una totalidad de 33 jueces, (muestra no probabilística), de 33 personas de las mismas características descritas, se utilizó para la recolección de datos el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta, la investigación es de diseño no experimental, de tipo básica, de enfoque cuantitativo se obtuvo una confiabilidad de .933 para la variable según la tabla categórica, nuestro instrumento es confiable, se utilizó el estadígrafo para poder cumplir con los objetivos planteados, y describir la problemática, como conclusión general que el 57.6% indicaron estar de acuerdo que Si se genera la calidad del abogado y del 39.4% mencionaron que no están de acuerdo que se genera la calidad del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, entonces podemos inferir que casi la mitad de los encuestados señalaron que no existe una representación adecuada del abogado litigante en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017.

Palabras clave: Calidad de Abogado, Relación abogado cliente, ejercicio profesional del litigante, control sobre el ejercicio profesional del abogado.

ABSTRACT

The following work had like general aim, to describe yes the quality of service of the lawyer in the civil courts of the superior court of justice of Lima is generated, 2017. Where they are a totality of 33 judges, (non probabilistic sample), of 33 people of the same characteristics described, the questionnaire was used to collect data, using the survey technique, a reliability of .933 was obtained for the variable according to the categorical table, our instrument is reliable, the statistician was used to be able to comply with the objectives set, and describe the problem, as a general conclusion that 57.6% indicated they agree that If the quality of the lawyer is generated and 39.4% mentioned that they do not agree that the quality of the lawyer is generated in the civil courts of the Superior Court of Justice of Lima, then we can infer that almost half of the respondents indicated that there is no adequate representation of the lawyer litigant in the civil courts of the superior court of justice of Lima, 2017.

Keywords: Quality of Lawyer, Client lawyer relationship, professional practice of the litigant, control over the professional practice of the lawyer

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En España, en la publicación del diario la ley en el año 2015 estableció que, el 81% de las personas encuestadas consideró que existe un alto índice de abogados colegiados además es importante mencionar que la pequeña parte de la población que se encuestó, observó que la gran cantidad eminente de profesionales que existe en el país, está generando un perjuicio en su calidad.

El aumento de profesionales de abogacía en España, generó un mercado libre respecto a los abogados, sin embargo la calidad como profesional continua primando y como consecuencia de ello, existen profesionales que son contratados y otros por el contrario no se solicitan sus servicios, por lo tanto los profesionales que son rechazados en el mercado laboral optan por abandonar el ejercicio profesional.

En el Perú, conforme con la revista jurídica la ley en el año 2014, se registró que existen más de 130,000 abogados colegiados, de igual manera por cada 234 habitantes peruanos existe un abogado. Estas cifras registradas sin duda son impactantes debido al gran incremento de profesionales en el país.

En la ciudad de Lima, conforme a la revista jurídica la ley en el año 2014, se consideró que existe aproximadamente 72,521 abogados colegiados en Lima y Callao. Los datos generan impacto ya que más del 50% de abogados a nivel nacional se encuentran colegiados y habilitados en el departamento limeño asimismo de acuerdo con las estadísticas anteriores se ha evaluado un incremento del 8% de estos profesionales solo en el último año.

Conforme a las estadísticas anteriormente planteadas, no es perjudicial la existencia de más abogados, siempre que no reproduzcan perversiones e inmoralidades de elite en corrupción colectiva. La abogacía tiene la finalidad de restablecer la paz social, el punto crítico no es la profesión, la vocación del abogado es pura pero lamentablemente se desvirtúa cuando no puede distinguir lo justo y lo injusto, el derecho y su abuso de él.

La abogacía ha sido duramente criticada y tan calumniada. Para la sociedad, el abogado es un temible del que uno debe cuidarse y desconfiar. Aunque la mayoría bromea y expresa calificativos, posiblemente fruto de la ignorancia ya que desconocen su verdadera misión, pero ello no debe generar preocupación, basta que él conozca bien a fondo la naturaleza de su misión y las normas que regulan su conducta.

Los abogados, son los encargados de presentarse ante el juez demostrando el derecho que se le vulnera a su cliente, con la finalidad de que se le otorgue justicia. La obligación de los profesionales en la materia, es escuchar a la persona que solicita su servicio y depende de lo que responda, determinara su futuro legal.

Para la sociedad, la contratación de un abogado es inevitable ya que es considerado como la única arma legal de patrocinio. La perspectiva de calidad profesional se determinara en su ejercicio, por ende a la existencia de una mala representación acarrea un perjuicio en su cliente y en la administración de justicia del país.

En casi todos los países han adoptado los legisladores la forma regular la conducta del abogado ya sea por organizaciones gremiales, estatutos y/o códigos de ética entre otros. Estas instituciones que fueron creadas tienen la obligación de vigilar el cumplimiento de las normas de ética y moral en las labores profesionales que ejercen los abogados con sus clientes, colegas y los funcionarios públicos

A percepción del cliente, al momento de contratar buscara al mejor abogado para la defensa de su derecho. La mayoría de las personas, califican de buen abogado aquel que gana la mayoría de sus casos y aquel que pierde lo tachan de mal profesional. No se considera, como se ganó o si se aplicó la ética que toda profesion requiere, lo que simplemente se busca son resultados por ende positivos. La ética profesional ayudara a recuperar el respeto y confianza de la sociedad.

1.2 Trabajos Previos

Internacional

Arenas (2011). “Responsabilidad y procedimiento: Las dilaciones indebidas procedimentales”. (Tesis para optar el grado académico de doctor en derecho, Universidad de Salamanca). Salamanca, España, teniendo como Objetivo General: Describir las dilaciones indebidas procedimentales, cuyo estudio es de enfoque es Cualitativo, planteándose la siguiente conclusión: En Italia se reconoce el daño procedimental, consiste en la condena de la administración pública por el exceso de retraso este tipo de actos son sancionados con una indemnización patrimonial, a diferencia del régimen español no se encuentra regulado en su ordenamiento, por ello se considera que el régimen italiano es más avanzado.

Undurraga (2006). “Análisis de la responsabilidad civil del abogado”. (Tesis para obtener el grado académico de licenciado en derecho, Universidad de Chile). Santiago de Chile, Chile, teniendo como Objetivo General: Determinar el análisis de la responsabilidad del abogado en Chile, cuyo estudio es de enfoque cualitativo; planteándose la siguiente conclusión: La responsabilidad del abogado, fuera de los parámetros de la naturaleza del contrato, se debe evaluar el vínculo que establece la obligación, que se encuentre vigente y este no haya sido cumplido por el abogado consecuentemente le proporcione un daño a su cliente, debido al incumplimiento de la prestación de sus servicios asimismo la vulneración del estándar ético de la profesión del abogado.

Nacional

Mogollón (2013). “Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de la Libertad – Trujillo 2016”. (Tesis para optar el grado académico de licenciada en administración, Universidad Cesar Vallejo). Trujillo, Perú; teniendo como Objetivo General: Determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia de la Libertad – Trujillo 2016, cuyo estudio es de enfoque cuantitativo, Concluyendo que: La calidad del servicio que se brinda al usuario no es satisfactoria ya que los trabajadores no agilizan el procedimiento como consecuencia no brindan una rápida solución asimismo el personal no se encuentra muy bien capacitado para resolver dudas administrativas y legales es por ello que como consecuencia se genera disturbio y demora.

Arbulú (2016). “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de Shiclayo, San Martín – 2016”. (Tesis para optar el grado académico de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo). Tarapoto, Perú, teniendo como Objetivo General: Determinar la relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016, cuyo estudio es de enfoque cuantitativo; Concluyendo que: En el juzgado de paz letrado, la mayoría de los usuarios no está conforme con el reducido personal que contrata el poder judicial, ello ocasiona el poco rendimiento del juzgado, la calidad de servicio al usuario sea deficiente, debido al poco presupuesto que le brinda el estado, esto genera que no se realice contratación del personal, la capacitación de los trabajadores, las instalaciones de la institución, entre otros.

Local

Calderón (2015). “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los olivos, 2015”. (Tesis para optar el grado académico de licenciada en administración, Lima – Perú); establece como objetivo general, determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad distrital de los olivos, cuyo estudio es de enfoque cuantitativo, concluyendo que: el liderazgo está estrechamente conectado con una buena calidad de servicio, es por ello que en la municipalidad los trabajadores se sienten satisfechos, con la administración y lo reflejan mediante una buena atención al usuario.

Arellano (2015). “La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014”. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de Vitarte). Lima, Perú, Teniendo como Objetivo General: Establecer la incidencia entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado de la Comisaria Vitarte 2014, cuyo enfoque es cuantitativo; concluyendo que, prevalece significativa relevancia entre la calidad de servicio que ofrece el juzgado de paz letrado de la comisaria y el nivel de satisfacción de los usuarios que son partes del proceso en los casos que ostenta el órgano jurisdiccional llegando a un alto porcentaje de correlación de las variables

1.3 Teorías relacionadas al tema

Pasará (2010) En el juego de la oferta y la demanda, se debe considerar que, así como existe diversidad de profesionales, lo mismo sucede con los clientes. Conforme a la necesidad del cliente, seleccionara al indicado. Es ahí donde se le brinda la libertad de contratar al abogado, él evaluará si desea ejercer la defensa (p. 293).

Giraldo (2014) Para una excelente calidad, debe cumplir con ciertas características para que sea particularmente específica ante terceros, este bien que ha sido elaborado debe representar y brindar las mejores condiciones, consiguiendo satisfaciendo las necesidades por lo cual se ha producido (p.56).

Emparanza (2016) Se consideró que, para mayor efectividad en la labor del abogado se debe vincular la ayuda de diferentes profesiones asimismo debe ser rápido, especializado y tener un precio considerado. Brindará mejor confianza al cliente siempre y cuando consiga favorecer sus intereses (p.2)

El perfil de un abogado, cumple tres características: conceptual, procedimental y actitudinal. Es importante señalar que el enfoque procedimental esta conexo con el conocimiento conceptual; La formación de un profesional de derecho está enfocado en hacer cosas, en pocas palabras un abogado es contratado para la obtención de resultados (Zolezzi, 2017, p.122).

Pasará (2010) La relación profesional, es aquel vinculo jurídico que se perfecciona en la realidad de manera habitual entre abogados y clientes. Al solicitar un determinado servicio el cliente solicita que se brinde protección al derecho que se le vulnero (p.36)

Es elemental que exista lealtad en la relación abogado – cliente, los asuntos se deben mantener en reserva y estricto silencio. Se encuentra terminantemente prohibido la divulgación de información por cualquiera de las partes ante terceros. El secreto profesional, es considerado como un valor supremo en la ética profesional (Cueva, 2016, p.73).

El abogado, es un comunicador social ya que su objetivo es convencer a las demás personas. Su comunicación debe tener un desarrollo lógico para obtener el resultado deseado. No basta con entablar comunicación ya que eso no implica que genere convencimiento en la otra persona (Aragüés, 2014, p.24)

En España se aplica el marketing jurídico, el cual busca promover distinción e impacto que el abogado puede proporcionar para la atracción de clientes. Se oferta en lo que se distingue sobre los demás competidores del mercado, asimismo se debe realizar una investigación con la finalidad de identificar a clientes potenciales para poder ofrecer mayor garantía de éxito (Núñez, 2013, p.662)

El estudiante de derecho al terminar la carrera y tramitar su colegiatura, se lanzará al mundo del ejercicio de la profesión. Si su elección es ser abogado litigante, no será suficiente tener una buena preparación y un buen trabajo; pues será absolutamente necesario que cumpla con el tercer requisito si quiere llegar a tener éxito, son los clientes.

(Barberan, 2014, p. 79)

Es irrefutable que la relación profesional con el cliente sea el dinero, ya que con él se puede satisfacer las necesidades del ser humano. El buen abogado es aquel, que se involucra en los problemas confidenciales de su cliente, en el trayecto pueden surgir límites los mismos que deberán ser resueltos con franqueza, solo allí destacara la

humildad, la bondad y la paciencia, que son tan necesarias para el éxito (Cueva, 2016, p.80-82).

Pasará (2010) En el ejercicio de la carrera de derecho, el profesional abogado litigante, manejará un gran número de casos y lo debe plasmar conforme a lo señalado por ley. Su obligación es estar totalmente preparado para brindar una excelente defensa a su cliente. (p.54)

El abogado, debe poseer la habilidad mental de manipular el derecho para poder abarcarlo en un caso concreto. Es un diseñador de instrumentos jurídicos, el abogado debe estar preparado y actualizado. Es un creador de normas, el abogado está facultado para diseñar estatutos de sociedades, contratos, entre otros (Zolezzi, 2012, p. 222)

En el Diccionario de la Lengua Española señala que el abogado es aquella persona que se encuentra legalmente autorizada para la defensa judicial ya sea por escrito o de forma oral, defendiendo los derechos o intereses de los litigantes y también para dar dictámenes sobre asuntos legales en consulta (Diccionario de la lengua española, 1992, p.6)

Existen diversas actividades ligadas a la profesión del derecho, como litigar, asesorar, docencia, jurista, magistrado, entre otros. Estas acciones se realizan frente a los magistrados, colegas y clientes sean personas naturales o jurídicas (Cueva, 2016, p.47).

Se le brinda el título de abogado, aquel licenciado o doctor en derecho. Su labor es aplicar la defensa en un juicio, por escrito o de palabra. Su misión es proteger los derechos o intereses de los litigantes, además provee dictámenes sobre cuestiones legales que se le consultan (Enciclopedia jurídica española, 1911, p.120)

Zolezzi (2017) Se contrata a un abogado con la finalidad de buscar una solución rápida a un determinado conflicto. Desde una perspectiva cínica el abogado es contratado para ganar ya sea un proceso judicial, arbitral o administrativo (p.123).

Andia (2008) Un profesional del derecho no solo debe basarse en el estudio de las leyes y normas que nos regulan, sino debe tener conocimiento del código de ética, analizar su importancia y aplicarla en su vida profesional a fin de generar confianza en sus patrocinados. El significado de aplicar cotidianamente la ética, es evitar las malas prácticas del derecho y generar credibilidad en la relación con el cliente, asimismo esta se verá reflejada en la sociedad (p.19)

La ética conforme al pensamiento de Sócrates, es utilizar la razón, realizando buenas acciones y renunciando a lo malo. Aplicar la ética en tu vida es alcanzar la plena felicidad, ya que por hacer el bien te genera ese sentimiento de bienestar (Castillo, 2015, p.76).

El abogado ético, es aquel que cumple un conjunto de normas morales, en donde se establece los principios de la abogacía. Se debe respetar y aplicar para mejorar la relación con la sociedad, sus clientes e instituciones. Los principios son esenciales en la formación de la conciencia profesional, que aplicados con esmero, tenacidad y honradez ayudara a forjar un camino hacia la moralidad (Encinas, 2014, p.27)

La ética no se limita a las buenas o malas acciones, ya que no se puede considerar un estatus ético absolutista y menos vinculado con la abogacía. Es importante señalar que existen normas que establecen como se debe ejercer la conducta profesional, pero no necesariamente esto debe primar por el contrario se considera su formación como persona puesto que le ayudara en la toma de decisiones (Saduño, 2014, p.258).

El comportamiento ético vincula a toda acción humana, pero compromete primordialmente a aquellas personas que tuvieron el privilegio de terminar una educación de nivel superior. Los conocimientos adquiridos en la extensa etapa de formación, se espera una consecuencia positiva del valioso esfuerzo que el profesional invirtió durante años. Aquellos que tuvieron dicha oportunidad deberán ejercer con transparencia (Flores, 2016, p.92).

La ética profesional, su finalidad es el bien común. La capacitación servirá para mejorar el rendimiento dentro en sus actividades, el beneficiando a la sociedad. Sin firmeza y convicción ética en la profesión, solo se convertirá en un medio de lucro, supeditada a la degradación moral del propio sujeto (Antonio, 2014, p. 15)

Algunos profesionales ejercen sin honradez y mala fe la profesión del derecho. Un sencillo ejemplo, aquel que malintencionadamente aconseja a su cliente de interponer una demanda de daños y perjuicios, a sabiendas que este ha firmado previamente una transacción extrajudicial, pierde el juicio, se le aplica el pago de las costas y costos del proceso. El abogado, cobra por sus honorarios a sabiendas que el juicio está perdido antes de iniciar el proceso judicial (Encinas, 2014, p.27).

El Diccionario de la Lengua Española señala la diferencia entre ética y moral, la primera mencionada posee una parte de la filosofía moral vinculada con las obligaciones

humanas; y la moral se define como la ciencia que estudia el bien en general y toda acción del hombre que se puede realizar con bondad o malicia (Diccionario de la lengua española, 1992, p.30).

Martínez (2013) Los licenciados en derecho que ejercen su labor en los juzgados y tribunales, son independientes y obligados a realizar todo acto amparado al principio de buena fe, mediante su libertad de expresión y defensa, asimismo es necesario indicar que tienen el deber absoluto de guardar el secreto profesional (p.135).

Gonzales (2016) La justicia, conforme a la representación platónica, es la convicción del alma que el hombre ha desarrollado, por lo que para ello el individuo ha generado tres virtudes: sabiduría, valor y mesura (p.22).

Ramírez (2016) En el poder judicial existe demasiada carga procesal, por consiguiente, genera desconfianza al resolver controversias de una manera real y oportuna, es por ello que se confía en los mecanismos alternativos de solución de conflictos, ya que se busca solucionar de manera más rápida, efectiva y precisa (p.247).

López (2017) La estrategia que se plantea para un procedimiento de defensa, es de vital importancia que este se encuentre dentro de los parámetros legales. Debe estar vinculado con el código de procesal y la ley orgánica que corresponda, ya que es de carácter esencial para llevar a cabo un proceso judicial. (p.35)

Robles (2009) Las normas que se encuentran establecidas en el ordenamiento jurídico, tienen por finalidad regular el ejercicio profesional del abogado de forma directa o indirecta con el objetivo de orientar la gestión de estos profesionales (p.10).

Pasará (2010) La actuación profesional de los abogados debe estar supeditada a un régimen de control que se encuentre regulada. La facultad de investigar es delegada a los tribunales y el colegio de abogados (p.80).

Boza (2008) Los magistrados poseen la facultad de interponer sanciones con la finalidad de mantener el orden y la mejora del desarrollo del proceso. En cambio, los colegios profesionales ejercen una facultad potestativa con el objetivo de proteger y generar confianza en la sociedad. (p.237)

Florian (2015) Los colegios profesionales, surgen en la edad media. Su facultad es brindar la habilitación al egresado para el desempeño del profesional. Previamente, debió realizar

un proceso formativo y la especialización correspondiente. Las actividades que realizará serán a favor del bienestar social (p. 138-139)

En los colegios, habitualmente se rigen conforme a un código de ética, su contenido debe ser conocido y evaluado para que su aplicación sea oportuna y estricta. La finalidad, es evitar que se cometan mala praxis y que no genere impunidad. No se debe tolerar situaciones, que perjudique la ética, pero en la mayoría de los casos es inevitable que se genere corrupción (Vega, 2017, p.122)

Vásquez (2016) El juicio, se define como aquel fallo que está debidamente motivado, por lo que atreves de él manifiesta su opinión sobre el asunto litigioso. Como consecuencia acarrea la satisfacción de la tutela jurisdiccional efectiva como derecho fundamental (p.37).

Convertirse en abogado, no consiste en ser un jurista de alto nivel. El profesional debe juramentar y aceptar que aplicara las reglas deontológicas severas, astringentes y obligatorias. El colegiado, regulara el proceder correcto o inadecuado del profesional, conforme al código de ética (Encinas, 2014, p.32).

Iglesias (2015) La sentencia, es todo acto procesal emitido por un órgano jurisdiccional, que se ejecutan conforme a los parámetros judiciales y ello se establece mediante la resolución judicial, por consiguiente, se debe cumplir con las características de obligatoriedad y tener carácter legal (p.21-22).

Pérez (2013) El abogado, es la persona que egresa de la carrera profesional y posee las cualidades para desarrollar la acción profesional. Debe tener conocimiento del colegio de abogados asimismo su obligación es direccionar y defender en todo tipo de procesos en concordancia con las normas legales y la justicia.

Las sanciones provienen desde la antigüedad, en la ciudad de Roma se condenaba al abogado por injuriar a la contraparte, alargar el proceso y vincularse con el adversario por parentesco, afecto o dinero. La novísima recopilación española considero una falta la revelación del secreto profesional, el conflicto de intereses y el abuso del derecho asimismo en 1681 en la recopilación de las leyes de los reynos de indias, exigía a los abogados que se encuentren registrados (Tobón, 2009, p.111-112).

Palomar (2011) La facultad de sancionar que se le otorga a la administración pública, proviene desde hace siglos ya que fue pensada como un elemento primordial para la

policía, pero con el paso de los años el desprestigio que generaron estos profesional, fue favorecedor ya que surgieron los poderes del estado, esto benefició a los jueces y tribunales (p.543- 544).

1.4 Formulación de Problema

Problema general

¿En qué medida se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017?

Problema específico

¿En qué medida se genera la relación profesional abogado-cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017?

¿En qué medida se genera el ejercicio del abogado litigante en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017?

¿En qué medida se genera el control sobre el ejercicio profesional del abogado litigante en los juzgados civiles del abogado litigante en los juzgados civiles de la corte superior de Lima, 2017?

1.5 Justificación

El presente trabajo de investigación se identificó la calidad del servicio profesional del abogado, para ello se utilizó como base de la investigación la teoría que establece el Dr. Luis Pasara, el cual me proporciono mis dimensiones.

Justificación practica:

Actualmente, la calidad como profesional de abogado ha sido demasiado criticada ya que no cumplen con el mencionado propósito que establece la ley orgánica del poder judicial y el código de ética del abogado, es por ello que es pertinente el desarrollo de esta investigación. En la actualidad existe deficiencia en el ejercicio de los profesionales de derecho, en especial abogados litigantes esta investigación es importante, porque existen bastantes casos en los juzgados que están por resolver.

Justificación teórica:

Pasará (2010) El ejercicio de abogado litigante, al realizarse como profesional de derecho conlleva al manejo de un gran número de casos y ello se plasmará de acuerdo a lo establecido por ley para brindar una excelente preparación de defensa a su cliente. (p.54)

Justificación metodológica:

La presente investigación se justifica en la recolección de datos a través de un instrumento que permite al investigador entender a fondo las variables que se miden en el desarrollo de la investigación y con ello, Describir sí se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017.

Mediante justificación metodológica la investigación presente no tiene un instrumento estandarizado ni validado. Por ello, se creará un nuevo instrumento a través de la tabla de operacionalización. Se recolecto datos con la finalidad de obtener aportes determinados. La investigación será de diseño no experimental transeccional o trasversal de tipo descriptivo. Para finalizar se aplicó el programa SPSS con la finalidad de procesar los resultados obtenidos.

Justificación social:

La realización del presente trabajo, se fundamentó en la problemática de la percepción social con respecto a la profesión del abogado. Es por ello que mediante esta investigación se logró identificar la existencia de deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por los abogados. La finalidad es identificar, mejorar y así lograr un buen servicio al justiciable asimismo concientizar la aplicación de la ética en el ejercicio de la profesión del abogado. Esta investigación se considera relevante, porque la sociedad ante un derecho vulnerado accede a la justicia y es representado por un profesional de derecho. Una buena intervención aportara una gran ayuda para la administración de la justicia.

1.6. Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que en las investigaciones descriptivas por lo general no llevan hipótesis, solo llevara hipótesis si en la descripción supusieran una predicción.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Describir sí se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017.

Objetivo específicos

Describir sí se genera la relación profesional abogado - cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017.

Identificar sí se genera el ejercicio del abogado litigante en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017.

Describir si se genera el control sobre el ejercicio profesional del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación se establece para obtener la información que se desea de acuerdo al planteamiento del problema asimismo se utilizara para analizar la conformidad de las hipótesis formuladas.

2.1.1. Diseño

El diseño no experimental, transeccional descriptivo, ya que observa y registra fenómenos, más no manipula variables, la recolección de información o aportes se realiza en solo momento y no a través del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 80).

2.1.2. Nivel

Hernández et al. (2014), explicaron que en el alcance es de nivel descriptivo ya que solo se realiza la observación del fenómeno a estudiar (p.85).

2.1.3. Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica, también conocida como pura, ya que parte de un marco teórico y permanece en el mismo, está destinado a la incrementación de conocimientos ya sean científicos o filosóficos. La presente investigación busca ampliar conocimientos de las variables desarrollados para mejorar su aplicación en la realidad jurídica social, por lo tanto, es básica (Tamayo, 2010, p.8).

2.1.4. Enfoque

Según Hernández et al. (2014), indicaron que el enfoque cuantitativo en una investigación que radica en la aplicación de la recolección de datos con la finalidad de probar la hipótesis y el análisis estadístico. Por tanto, la presente investigación es de enfoque cuantitativo (p.4).

2.1.5. Método

Tamayo (2013), explicó que el método deductivo, se desarrolla ante la existencia del problema, creando una pluralidad de hipótesis, siendo estas posteriormente explicadas de manera que se estaría deduciendo posibles efectos o consecuencias que serán posteriormente comprobadas (p. 35).

2.3 Variables, operacionalización

Hernández et al. (2010) Definió el método por el cual las variables serán analizadas de la misma manera es importante la operacionalización de las variables debido que facilitará al indagador comprobar su hipótesis asimismo incluirá la elaboración del instrumento y recolección de datos en una matriz de inconsistencia.

Variable: Calidad de servicio del abogado

Definición conceptual:

Pasará (2013) Nos afirma que la calidad de servicio como abogado no solo se determina en base a lo que el cliente desea, más bien es de acuerdo a las posibilidades del abogado, ya que desde un inicio debe explicarle con honestidad el caso a tratar, este debe realizarse de acuerdo a los márgenes legales y lo que el profesional crea conveniente.

Definición operacional:

Es el conjunto de ítems, que se manifiestan en afirmaciones asimismo el sujeto que investiga debe hacer selección de la categoría de escala de igual manera el valor numérico, las cuales deben estar relacionadas con afirmaciones, y sus dimensiones son: relación, profesional abogado cliente, ejercicio del abogado litigante, control sobre el ejercicio del abogado.

Tabla 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA DE MEDICIÓN
LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ABOGADO	Pasará (2013) Nos afirma que la calidad de servicio como abogado no solo se determina en base a lo que el cliente desea, más bien es de acuerdo a las posibilidades del abogado, ya que desde un inicio debe explicarle con honestidad el caso a tratar, este debe realizarse de acuerdo a los márgenes legales y lo que el	Es el conjunto de ítems, que se manifiestan en afirmaciones asimismo el sujeto que investiga debe hacer selección de la categoría de escala de igual manera el valor numérico, las cuales deben estar relacionadas con afirmaciones, y sus	Relación profesional abogado – cliente	Ofrecimiento de éxito	1-2	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo 4: Acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				Comunicación	3-4	
				Dedicación	5	
				Honorarios Profesionales	6-10	
			Ejercicio del abogado litigante	Servicio proporcionado	11-12	
				Ética profesional	13-14	
				Redacción de documentos	15-21	

	profesional crea conveniente.	dimensiones son: relación, profesional abogado cliente, ejercicio del abogado litigante, control sobre el ejercicio del abogado.	Control sobre el ejercicio profesional del abogado	Complacencia de los jueces	22-23	
				Entidad gremial	24	
				Investigación	25-26	
				Sanción	27-30	

Fuente propia

2.3 Población y muestra

Población

Hernández et al. (2014), señaló que es un conjunto diferentes personas, estos sujetos tienen una misma característica en un espacio determinado, pero a la vez se hallan en constante movimiento, es por ello que la población debe ser específica para realizar los estudios correspondientes y posteriormente descubrir resultados (p.152).

La población serán los justiciables que acuden al 33 juzgado civil de la Corte Superior de Justicia de Lima y están representados por los Jueces que laboran en ella.

TABLA 02

TRABAJADORES de los juzgados civiles de Lima

AREA	N°
Jueces	33
Trabajadores de los juzgados civiles de Lima	
Total	33

Nota: Elaboración propia.

Fuente: página de transparencia del poder judicial.

Muestra. - Según Hernández et al. (2014), señaló que la muestra “sería el grupo de individuos que es parte de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” para nuestra investigación

Muestreo. - Tipo de muestreo no probabilística por conveniencia Hernández (2010), “El procedimiento no es mecánico ni con fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una investigación [...] las muestras seleccionadas dependen al criterio del investigador”.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Las Técnicas sirven para brindar solución a una problemática práctica, así mismo son procedimientos operativos y sistemáticos. En la presente Investigación se utiliza la encuesta, es una técnica que permite recoger y registrar datos conteniendo preguntas abiertas, cerradas y mixtas, las cuales se realizará a abogados especialistas en Derecho Penal que pertenecen a Las Comisiones Consultivas del Colegio de Abogados de Lima. Así mismo, tiene como finalidad perseguir e indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre problema planteado (Hernández et al., 2014, p. 105).

Instrumento

El instrumento es un medio auxiliar que tiene como finalidad recoger y a su vez registrar datos que se obtuvieron mediante la técnica. El instrumento para recolectar datos es el cuestionario de tipo Likert, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, se formula de manera escrita y sirve para que determinadas personas opinen sobre un asunto (Hernández et al., 2010, p. 105).

Validez y Confiabilidad del instrumento

Validez

La validez es el grado en que el instrumento va a medir de manera estricta las variables que se desean medir. La investigación recolecta datos a través del cuestionario, siendo este un instrumento que será debidamente validado a través del juicio y criterio de determinados expertos, entre ellos, asesores teóricos especializados en derecho penal y metodólogo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Tabla 3

EXPERTOS	PERTINENCIA	APLICABILIDAD Y VALORACIÓN	
Experto 1. Dra. Elizabeth Núñez Medrano	Suficiente	Aplicable	80%
Experto2. Dra. Susan Marín Loyola	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 3. Dr. Martin Valdivia Cotrina	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 4. Dr. Charlie Carrasco Salazar	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 5. Dr. Eduardo Salvador Ramos	Sufficient	Aplicable	88%
PROMEDIO		%	

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV- 2018

Confiabilidad

La confiabilidad radica en el grado que posee el instrumento para generar resultados estables y congruentes. Para determinar a la confiabilidad, la presente investigación aplicó la prueba estadística Alfa de Crombach, a través del Software Statistical Package for the Social Sciences SPSS- versión 24, con la finalidad de determinar la consistencia de los ítems de las dos variables. (Hernández et al. 2014, p. 200).

Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Tabla 4

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Rangos y el nivel de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach

Variable Calidad de servicio del abogado

En la variable prisión preventiva se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de varianzas de cada item.

S_T^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

VARIABLE:

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

Fuente propia

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	30

Fuente propia

El grado de confiabilidad es de ,933 esto se interpreta como 93,3% de confiabilidad demuestra que nuestro instrumento es altamente confiable

Tabla 7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	60,42	263,689	,763	,928
P2	60,09	266,273	,735	,929
P3	60,24	264,689	,679	,929
P4	59,97	264,093	,685	,929
P5	59,27	271,330	,342	,934
P6	59,64	270,739	,397	,933
P7	59,64	267,051	,474	,932
P8	60,00	265,813	,839	,928
P9	59,00	271,000	,282	,936
P10	59,97	270,030	,405	,933
P11	60,18	265,591	,567	,930
P12	59,42	269,002	,367	,934
P13	59,67	272,167	,304	,935
P14	59,94	270,184	,500	,931
P15	59,61	278,184	,170	,936
P16	60,39	270,184	,497	,931
P17	60,52	267,383	,702	,929
P18	60,55	267,631	,685	,929
P19	60,52	265,695	,622	,930
P20	60,39	267,996	,679	,929
P21	60,48	267,320	,677	,929
P22	60,36	267,676	,703	,929
P23	60,36	268,676	,702	,929
P34	60,58	267,064	,702	,929
P25	60,36	269,864	,617	,930
P26	60,15	269,695	,710	,929
P27	60,52	269,383	,658	,930
P28	60,30	270,905	,683	,930
P29	60,61	267,309	,689	,929
P30	61,00	266,625	,805	,928

Fuente propia

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los métodos estadísticos que utilizaremos: primero el alpha de cronbach, para poder medir la fiabilidad de las preguntas del cuestionario, como es un a investigación descriptiva, solo cumpliremos con describir la problemática planteada, desarrollando un estadígrafo para de esta manera desarrollar los objetivos planteados.

2.6. Aspectos éticos

El trabajo de investigación padece de un alto rango de autenticidad, con el cumplimiento de las disposiciones que contemplan los parámetros metodológicos que se materializan en la investigación como aquellos aparatos que tiene las referencias bibliográficas, el sutil parafraseo de la doctrina, y los diferentes textos que han servido como vía para las constantes sugerencias.

III.RESULTADOS

3.1 . RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS:

Tabla 8 CALIDAD.DEL.EJERCICIO.DEL.ABOGADO

CALIDAD.DEL.EJERCICIO.DEL.ABOGADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	3,0%	3,0%	3,0%
	DE ACUERDO	19	57,6%	57,6%	60,6%
	EN DESACUERDO	13	39,4%	39,4%	100,0%
	Total	33	100,0%	100,0%	

Fuente propia

Grafico: Calidad del ejercicio del abogado

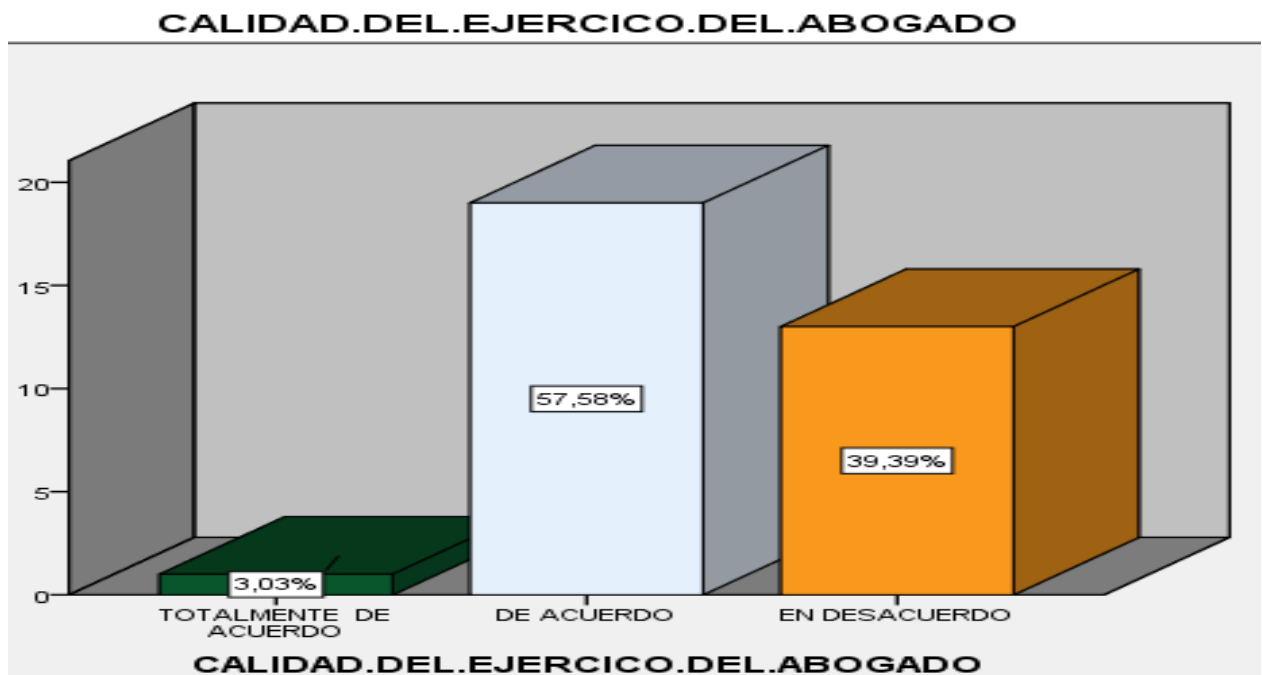


Gráfico1 de frecuencias de calidad del ejercicio del abogado

INTERPRETACION:

NOTA:

En la *Tabla 8* y *Gráfico 1*, se observa la frecuencia agrupada que 19 personas encuestadas con representación del 57.6% indicaron estar de acuerdo que Si se genera la calidad del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017, por otro lado 13 personas con una representación del 39.4% mencionaron que no están de acuerdo que se genera la calidad del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia

de Lima, entonces podemos inferir que casi la mitad de los encuestado señalaron que no existe una representación adecuada del abogado litigante.

3.1.2 Objetivo específico 1:

Tabla 9 RELACION.ABOGADO.CLIENTE

RELACION.ABOGADO.CLIENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	12,1%	12,1%	12,1%
	DE ACUERDO	22	66,7%	66,7%	78,8%
	NR/NS	2	6,1%	6,1%	84,8%
	EN DESACUERDO	2	6,1%	6,1%	90,9%
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	9,1%	9,1%	100,0%
	Total	33	100,0%	100,0%	

Fuente propia

Grafico: Relacion abogado – cliente

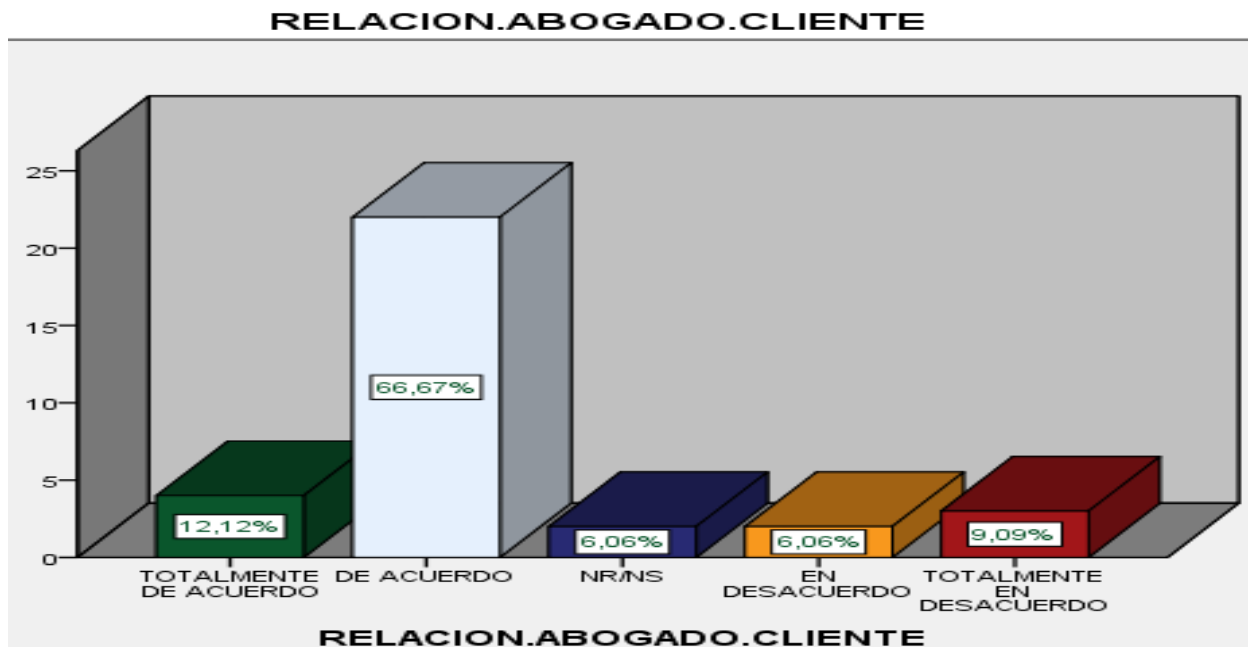


Gráfico 2 de frecuencias de relación abogado cliente

INTERPRETACION:**NOTA:**

En la *Tabla 9 y Gráfico 2*, se observa la frecuencia agrupada que 22 personas encuestadas con representación del 66.7% indicaron estar de acuerdo que

Si se genera la relación abogado cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, por otro lado solo 2 personas con una representación del 6.1% mencionaron que no están de acuerdo que se genera una relación abogado cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, entonces podemos inferir que la mayoría de los encuestados en esta oportunidad los jueces manifiestan que todavía existe esa relación abogado cliente.

3.1.3. Objetivo específico 2:**Tabla 10 EJERCICIO.DEL.ABOGADO.LITIGANTE**

EJERCICIO.DEL.ABOGADO.LITIGANTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	24,2%	24,2%	24,2%
	DE ACUERDO	21	63,6%	63,6%	87,9%
	EN DESACUERDO	4	12,1%	12,1%	100,0%
	Total	33	100,0%	100,0%	

Fuente propia

Grafico: Ejercicio del abogado litigante

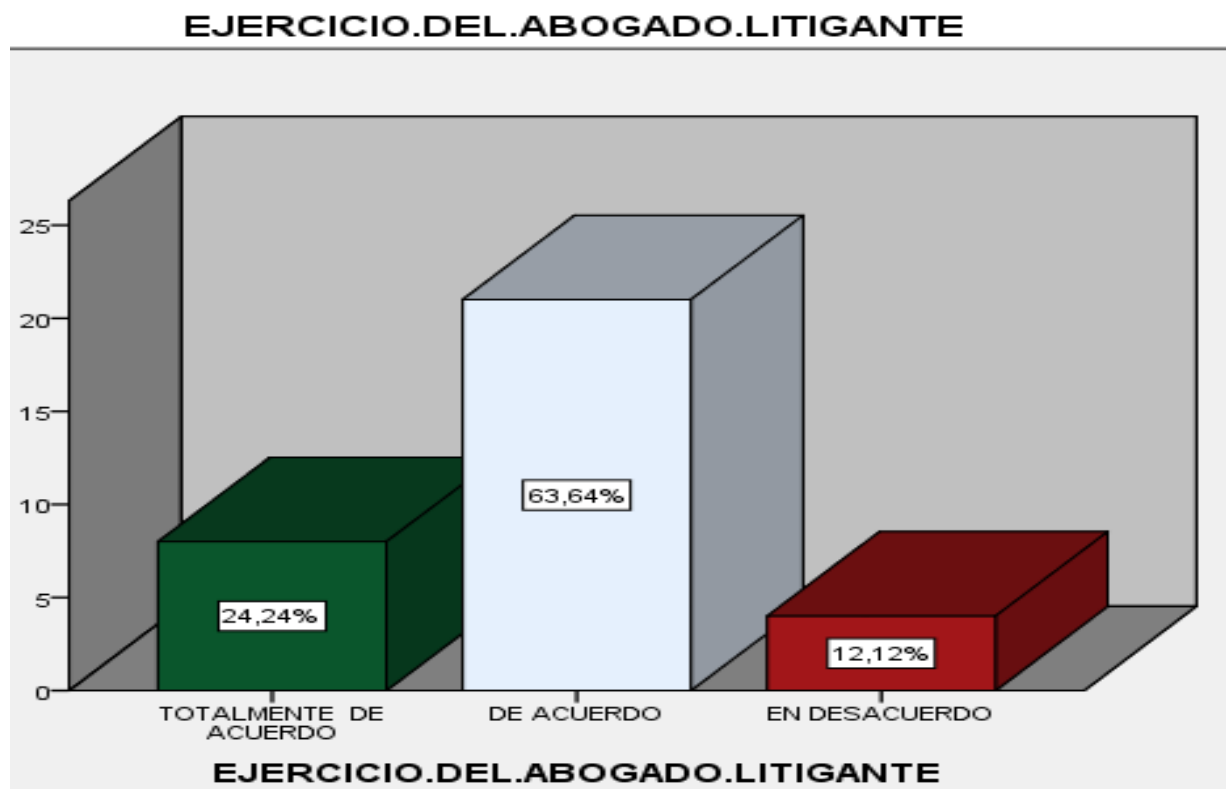


Gráfico 3 de frecuencias de ejercicio del abogado litigante

INTERPRETACION:

NOTA:

En la *Tabla 10* y *Gráfico 3*, se observa la frecuencia agrupada que 21 personas encuestadas con representación del 63.64% indicaron estar de acuerdo que si se genera el ejercicio del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, por otro lado 4 personas con una representación del 12.12% mencionaron que no están de acuerdo que se genera ejercicio del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, entonces podemos inferir que la mayoría de los encuestados en esta oportunidad los jueces manifiestan que existe gran ejercicio del abogado litigante.

3.1.4 Objetivo específico 3:

Tabla 11 CONTROL.DEL.ABOGADO.LITIGANTE

CONTROL.DEL.ABOGADO.LITIGANTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	9,1%	9,1%	9,1%
	DE ACUERDO	8	24,2%	24,2%	33,3%
	NR/NS	1	3,0%	3,0%	36,4%
	EN DESACUERDO	13	39,4%	39,4%	75,8%
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	24,2%	24,2%	100,0%
	Total	33	100,0%	100,0%	

Fuente propia

Gráfico: Control del ejercicio profesional del abogado

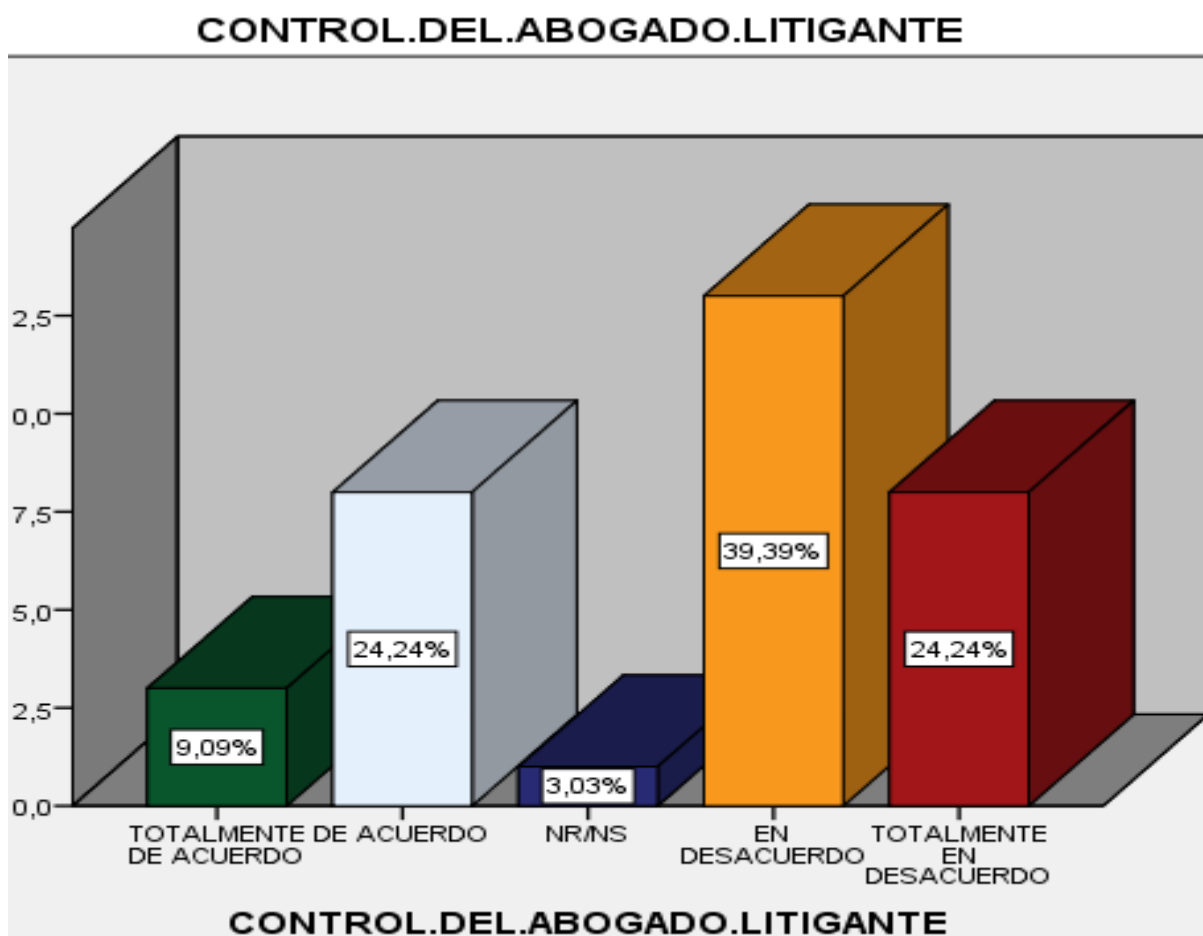


Gráfico 4 de frecuencias de control del abogado litigante

INTERPRETACION:**NOTA:**

En la *Tabla 11* y *Gráfico 4*, se observa la frecuencia agrupada que 13 personas encuestadas con representación del 39.39% indicaron estar en desacuerdo que se genera el control del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, por otro lado 8 personas con una representación del 24.24% mencionaron que están en total desacuerdo que se genera el control del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, en la contraparte, también señalan que 8 personas con una representación del 24.24% mencionaron que está de acuerdo que si existe un control del abogado litigante, entonces podemos inferir que la mayoría de los encuestados en esta oportunidad señalan que no existe verdadero control en los abogados litigantes.

III. DISCUSIONES

3.1 Discusiones

Undurraga en el año 2006 presento en su tesis “Análisis de la responsabilidad civil del abogado”. Teniendo como Objetivo General: Determinar el análisis de la responsabilidad del abogado en Chile, cuyo estudio es de enfoque cualitativo de diseño de teoría fundamentada; planteándose la siguiente conclusión: La responsabilidad del abogado, fuera de los parámetros de la naturaleza del contrato, se debe evaluar el vínculo que establece la obligación, que se encuentre vigente y este no haya sido cumplido por el abogado consecuentemente, también concluye la investigación que la calidad del abogado en la actualidad es deficiente, Estos resultados concuerdan con nuestros resultados ya que, En la *Tabla 8 y Gráfico 1*, se observa que 19 personas encuestadas con representación del 57.6% indicaron estar de acuerdo que, Si se genera la calidad del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017, por otro lado 13 personas con una representación del 39.4% mencionaron que no están de acuerdo que se genera la calidad del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, entonces podemos inferir que casi la mitad de los encuestados señalaron que no existe una representación adecuada del abogado litigante.

Mogollón en el año 2013 presentó su tesis “Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de la Libertad – Trujillo 2016”. Teniendo como Objetivo General: Determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la corte superior de justicia de la Libertad – Trujillo 2016, cuyo estudio es de enfoque cuantitativo, y su población los jueces de la corte superior de Justicia, concluyendo que: si bien es cierto, existe mala praxis de atención por parte de los trabajadores judiciales la relación de abogado cliente se incrementa, por los problemas latentes existentes en el mundo procesal, estos datos se pueden corroborar con nuestros resultados en el cual en la *Tabla 9 y Gráfico 2*, se observa que de 22 personas encuestadas con representación del 66.7% indicaron estar de acuerdo que, si se genera la relación abogado cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, por otro lado solo 2 personas con una representación del 2.1% mencionaron que no están de acuerdo que se genera una relación abogado cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, entonces podemos inferir que la mayoría de los encuestados en esta oportunidad los jueces manifiestan que todavía existe esa relación abogado cliente que es vital en nuestra profesión.

Arellano en el 2015 en su tesis “La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014”. Teniendo como Objetivo General: Establecer la incidencia entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado de la Comisaria Vitarte 2014, cuyo enfoque es cuantitativo donde la población son los trabajadores judiciales de los juzgados de paz letrado de la comisaria de vitarte; concluyendo que, prevalece significativa relevancia entre la calidad de servicio que ofrece el juzgado de paz letrado de la comisaria y el nivel de satisfacción de los usuarios que son partes del proceso en los casos que ostenta el órgano jurisdiccional llegando a un alto porcentaje de correlación de las variables también concluye el investigador que si existe ejercicio de los abogados en estos juzgados de paz, esos resultados se pueden corroborar con nuestras conclusiones en la cual señalan que: En la *Tabla 10* y *Gráfico 3*, se observa la frecuencia agrupada que 21 personas encuestadas con representación del 63.64% indicaron estar de acuerdo que Si se genera el ejercicio del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, por otro lado 4 personas con una representación del 12.12% mencionaron que no están de acuerdo que se genera ejercicio del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, entonces podemos inferir que la mayoría de los encuestados en esta oportunidad los jueces manifiestan que existe gran ejercicio del abogado litigante.

Arbulú en el año 2016 en su tesis titulada “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de Shiclayo, San Martín – 2016”., teniendo como Objetivo General: Determinar la relación entre La gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016, cuyo estudio es de enfoque cuantitativo; concluyendo que: En el juzgado de paz letrado, la mayoría de los usuarios no está conforme con el reducido personal que contrata el poder judicial, ello ocasiona el poco rendimiento del juzgado, la calidad de servicio al usuario sea deficiente, debido al poco el presupuesto que le brinda el estado, esto genera que no se realice contratación del personal, la capacitación de los trabajadores, las instalaciones de la institución, otra de las conclusiones según el autor es que los abogados litigantes son controlados estos resultados se pueden contrastar con nuestros resultados que En la *Tabla 11* y *Gráfico 4*, se observa la frecuencia agrupada

que 13 personas encuestadas con representación del 39.39% indicaron estar en desacuerdo que se genera el control del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, por otro lado 8 personas con una representación del 24.24% mencionaron que están en total desacuerdo que se genera el control del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, en la contraparte, también señalan que 8 personas con una representación del 24.24% mencionaron que está de acuerdo que si existe un control del abogado litigante, entonces podemos inferir que la mayoría de los encuestados en esta oportunidad señalan que no existe verdadero control en los abogados litigantes.

IV. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ Se concluye que el 57.6% de los encuestados indicaron estar de acuerdo que Si se genera la calidad del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima, 2017, por otro lado se concluye, que si existe calidad de los abogados y cumplen las funciones que se les demanda.
- ✓ Por otro lado, también se concluye que 22 personas encuestadas con representación del 66.7% indicaron estar de acuerdo que, si se genera la relación abogado cliente en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, es decir que, si perciben esa relación abogado cliente, los encuestados.
- ✓ También se concluye que 21 personas encuestadas con representación del 63.64% indicaron estar de acuerdo que, Si se genera el ejercicio del abogado litigante, es decir que si se realiza el litigio normalmente.
- ✓ Para culminar, se concluye que el 39.39% indicaron estar en desacuerdo que se genera el control del abogado litigante, en los juzgados civiles de la corte superior de justicia de Lima 2017, es decir que en los procesos solo confían en el abogado y no se les hace el seguimiento

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda mayor capacitación a los abogados y compromiso, que se debe de tener en cualquier trabajo, se recomienda que se debe de tener conciencia de todos los procesos a llevar. La capacitación constante y aplicación de la ética profesional conllevara a tener como resultado excelentes frutos en los profesionales.
- ✓ Se debe tener una mayor conciencia con la administración de justicia y evitar dilaciones innecesarias o indebidas realizando mala praxis en los procesos.
- ✓ Llevar un control exhaustivo de los procesos por parte del colegiado y agremiaciones existentes del País. Así mismo, también el ministerio de justicia debe generar mayor difusión respecto a la relación de los abogados sancionados por mala práctica nacional.
- ✓ Las entidades gremiales, no deben limitar su labor simplemente a sancionar, sino debe añadir una función la prevención, puede ser mediante conferencias, cursos entre otros. Difundir como el abogado debe actuar frente a un magistrado, colega y cliente.
- ✓ Tener una relación profesional con el cliente, ya que nos debemos a ellos cuando llevamos un proceso, porque somos encargados de hacer la defensa de un derecho vulnerado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andia C., J. (2002). *Ética de la abogacía*. (1^{ra} ed.). Lima: Jurista editores
- Antonio S., J (2014). *Ética profesional*. (1^{ra} ed.). Arequipa: Polimatiz.
- Arabulú, M (2016). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la banda de shiclayo, San Martín (Tesis de Maestría). Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1567/arbulo_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenas, H (2011). Responsabilidad y procedimiento: Las dilataciones indebidas procedimentales. (Tesis doctoral). Recuperada de:
https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/115554/1/DDAFP_Arenas_Mendoza_HA_ResponsabilidadProcedimientoDilacionesIndebidasProcedimentales.pdf
- Baptista, P; Fernández & Hernández (2013). *Metodología de la investigación*. (6^{ta} ed.). Perú: McGrall-Hill
- Barberan P., M. (2014). *Manual práctico del abogado: estrategias y tácticas procesales*. (6^{ta} ed.). Lima: Editorial Tecnos
- Calderón, S (2015). El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, 2015. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/84/calderon_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo P., B. (2015). *Ética y deontología*. (1^{ra} ed.). Lima: Adrus D&L Editores S.A.C.
- Cueva G., J. (2016). *Dilemas forenses y ética*. (1^{ra} ed.). Lima: Ruta pedagógica Editora S.A.C
- Chámame O., R. (2012). *Derechos de los abogados* (4^{ta} ed.). Perú: Fondo editorial UIGV.
- Encinas S., A. (2014). *Doctrina y jurisprudencia ética en la abogacía peruana*. (2^{da} ed.). Lima: Ediciones Gitisac.
- Emparanza, A., M (2016). *Abogados: claves para mejorar el servicio al cliente*.

Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1761909529/citation/E2F6CDB8FF6B4757PQ/1?accountid=37408>

Flores G., M. (2011). *Ética profesional*. (1^{ra} ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Florián, H. y Pérez, J. (2015). *Ética o cosmética profesional*. (1^{ra} ed.). Trujillo: Heraldic impresores S.A.

Gonzales I., R. (2016). *Justicia restaurativa: herramientas para el cambio desde la gestión del conflicto*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/45782/justicia-restaurativa---herramientas-para-el-cambio-desde-la-gestion-del-conflicto>

Iglesias S., M. (2015). *La sentencia en el proceso civil*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/42536/la-sentencia-en-el-proceso-civil>

López, A., A (2014). *Los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad en el nuevo estatuto del consumidor*.

Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1752315665/abstract/C067A97A611D4134PQ/1?accountid=37408>

López, B. y Polanco, B. (2017). *Juicios orales en material civil*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/47214/juicios-orales-en-materia-civil>

Martínez, G. y Pedrosa, P. (2013). *Manual práctico sobre la tasación de costas procesales*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/37455/manual-practico-sobre-la-tasacion-de-costas-procesales>

Mogollón, G (2016). Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de la Libertad – Trujillo (Tesis de Licenciada).

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/444/mogoll%C3%B3n_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez, A., J. (2014). *Marketing jurídico o promoción de despacho*.

Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1541479266/abstract/48F2D105A18347B9PQ/1?accountid=37408>

Palomar A., O. (2011). *Derecho de la función pública*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/13751/derecho-de-la-funcion-publica>

Pásara L., L (2010). *Tres claves de justicia en el Perú*. (1^{ra} ed.). Perú: Fondo Editorial PUCP

Ramírez M., T. (2016). *Justicia: Un enfoque transdisciplinar*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/46687/justicia---un-enfoque-transdisciplinar>

Real Academia Española. (1911). Diccionario jurídico español (21.^a ed.). Consultado en <http://dej.rae.es/#/entry-id/E61690>

Real Academia Española. (1992). Diccionario de la lengua española (21.^a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/diccionarios-antiores-1726-1992/diccionario-historico-1960-1996>

Robles G., M. (2009). *La justicia en los juegos: dos ensayos de teoría comunicacional del derecho*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/14726/la-justicia-en-los-juegos---dos-ensayos-de-teoria-comunicacional-del-derecho>

Sañudo, C., J. (2014). *Cuestiones ético – profesionales en el ejercicio del derecho*.

Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1734271152/abstract/AD9F666924134F28PQ/1?accountid=37408>

Tamayo T., M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4^{ta} ed.). México: Ed. Limusa

Tobón N., F. (2009). *Marketing jurídico: sus relaciones con la responsabilidad profesional*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/10275/marketing-juridico.-sus-relaciones-con-la-responsabilidad-profesional>

Undugarra, F (2006). Análisis de la responsabilidad civil del abogado. (Tesis de Licenciado). Recuperada de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/107724>

Vásquez M., A. (2016). *Temas de derecho procesal y administración de justicia: mecanismos alternos, procesos judiciales, temas probatorios y procesos administrativos*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/46694/temas-de-derecho-procesal-y-administracion-de-justicia---mecanismos-alternos--procesos-judiciales--temas-probatorios-y-procesos-administrativos>

Vásquez M., A. (2014). *Temas actuales en derecho procesal y administración de justicia*.

Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/37580/temas-actuales-en-derecho-procesal-y-administracion-de-justicia>

Vega C., M. (2017). *Ética y deontología: la universidad, la ética profesional y el desarrollo*. (1^{ra} ed.). Lima: Fondo editorial PUCP.

Zolezzi I., L. (2017). *La enseñanza del derecho*. (1^{ra} ed.). Lima: Fondo editorial PUCP

Zolezzi I., L. (2012). *Derecho en contexto*. (1^{ra} ed.). Lima: Fondo editorial PUCP

ANEXOS

20.	¿Considera que, los abogados presentan los escritos a tiempo?						
21.	¿Considera que, los abogados realizan escritos innecesarios?						
3. Control sobre el ejercicio profesional del abogado litigante		Escala					
		1	2	3	4	5	
22.	¿Cree Ud. que el desempeño de los abogados litigantes logra la complacencia de los jueces en los procesos?						
23.	¿Considera Ud. que la complacencia de los jueces es el resultado de la preocupación de las partes en impulsar el proceso?						
24.	¿Cree Ud. que el Colegio de Abogado, como entidad gremial actúa adecuadamente en relación a la pésima calidad de servicios por los abogados litigantes?						
25.	¿Considera Ud. Que el Colegio abogado hace una oportuna investigación en referencia a los abogados que brindan un pésimo servicio profesional?						
26.	¿Cree Ud. que un buen abogado litigante, es aquel que realiza una acorde diligencia de investigación?						
27.	¿Considera Ud. que los abogados litigantes que perjudican a sus clientes deberían tener una sanción más drásticas de las que están establecidas?						
28.	¿Cree Ud. se deberían crean diferentes sanciones para contrarrestar las conductas atípicas de los abogados litigantes?						
29.	¿Considera Ud. Que, con continuidad los abogados litigantes son amonestados?						
30.	¿Considera Ud. Que, el ministerio de justicia debe de invertir en publicidad para dar a conocer el servicio a la ciudadanía gratuito?						

SEXO: Masculino () Femenino ()

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LAS VARIABLES							
Título: La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Lima, 2017							
Autor: Josellyn Lizeth Rodríguez Meza							
VARIABLES	PROBLEMAS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	
La calidad de servicio del abogado	Problema General ¿En qué medida se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017?	Objetivo General Describir si se genera la calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017.	Relación profesional Abogado- cliente	Ofrecimiento de éxito	01-02	CUESTIONARIO	
				Comunicación	03-04		
	Dedicación	05					
	Honorarios profesionales	06-10					
	Problema Especifico ¿En qué medida se genera la relación profesional en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017? ¿En qué medida se genera la relación profesional en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017? ¿En qué medida se genera el control sobre el ejercicio profesional del abogado litigante en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017?	Objetivos Específicos Describir si se genera relación profesional en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017 Identificar si se vulnera el ejercicio del abogado litigante en los juzgados civiles. Describir si se vulnera el control sobre el ejercicio profesional del abogado en los juzgado civiles de la corte superior de lima, 2017	Ejercicio del abogado litigante	Servicio proporcionado	11-12		
				Ética profesional	13-14		
				Redacción de documentos	15-21		
				Control sobre el ejercicio profesional del abogado litigante	Complacencia de los jueces		22-23
					Entidad Gremial		24
					Investigación		25-26
				Sanción	27-30		



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

- 4.1. Apellidos y Nombres del validador: Valdivia Cotrina, Martin Esteban
 4.2. Cargo e institución donde labora: Docente /Universidad Cesar Vallejo
 4.3. Especialidad del validador: Derecho Civil
 4.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 4.5. Título de la investigación: La calidad de servicio de los abogados en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017
 4.6. Autor del instrumento: Josellyn Lizeth Rodriguez Meza

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
10. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				9	90%
11. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					92%
12. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
13. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					89%
14. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					89%
15. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
16. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					92%
17. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					89%
18. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					89%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMES O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable: "La calidad de servicio del abogado?"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del experto informante.

DNI: 09426592
Tel: 988 76 313



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Marín Loyola, Linda Susan
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente /Universidad Cesar Vallejo
- 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: La calidad de servicio de los abogados en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017
- 1.6. Autor del instrumento: Josellyn Lizeth Rodríguez Meza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					89%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					92%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					92%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					89%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					89%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					89%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable: "La calidad de servicio del abogado"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:
 N° _____

DNI N° 44323535 Teléfono 945293187


 Firma del Especialista que Valida



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Nuñez Medrano, Elizabeth
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente /Universidad Cesar Vallejo
 1.3. Especialidad del validador: Metodología
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5. Título de la investigación: La calidad de servicio de los abogados en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017
 1.6. Autor del instrumento: Josellyn Lizeth Rodríguez Meza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				80%	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80%	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80%	
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				80%	
6. Consistencia	Basados en aspectos teórico-científicos				80%	
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				80%	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable: "La calidad de servicio del abogado"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		
Item 27	✓		
Item 28	✓		
Item 29	✓		
Item 30	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:
 N° _____

DNI. N° _____ Teléfono _____



Firma del Especialista que Valida



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y Nombres del validador: Salvador Ramos Eduardo
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente /Universidad Cesar Vallejo
 I.3. Especialidad del validador: Derecho Civil
 I.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
 I.5. Título de la investigación: La calidad de servicio de los abogados en los juzgados civiles de la corte superior de lima, 2017
 I.6. Autor del instrumento: Josellyn Lizeth Rodríguez Meza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					85%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					85%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						88%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable: "La calidad de servicio del abogado"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: S.I.L., 30 Abril 2018.



Firma del experto informante.

DNI 07461221
 Cel. 997118636



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Carrasco Salazar, Charlie
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente / Universidad Cesar Vallejo
- 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: La calidad de servicio de los abogados en los juzgados civiles de la corte superior de Lima, 2017
- 1.6. Autor del instrumento: Joselyn Lizeth Rodríguez Meza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teórico-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable: "La calidad de servicio del abogado"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Nº _____

DNI. Nº 46799023 Teléfono 993672655


 Firma del Especialista que Valida

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-P8-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-08-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Rodríguez Meza Jocelyn Lizeth identificado con DNI N° 70824618, egresado de la Escuela Profesional de DERECHO, de la Universidad César Vallejo, autorizo No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Lima, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 70824618

FECHA: 16 de Julio del 2018

	Dirección de Investigación 	Revisó		VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN 
---	---	--------	---	--

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F-4-PP-PR-02-02
		Versión : 01
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Luzgarda Palomino Gonzalez
 docente de la facultad Derecho y
 Escuela Profesional Derecho de la Universidad César Vallejo San Mateo
 (precisar filial o sede), revisar (a) de la tesis titulada

La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Lima, 2017.

del (de la) estudiante Zodriguez Meza Josellin Lizeth,
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha: S.L., 05 de julio del 2018



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DN: 22422842

			
			
Coordinador de la Dirección de Investigación	Revisó	Representante del F.C.	Directora de Investigación

Feedback studio

La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Lima, 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

"La calidad de servicio del abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Lima, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORA

Resumen de coincidencias

23 %

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

1	www.mib.in.pe	4 %
2	Compendio a Universid...	3 %
3	es.unilim.com	2 %
4	empleados	2 %
5	comparacion sistema judici...	1 %
6	publico digitalizado...	1 %
7	repositorio.universida pe	1 %

Página 1 de 45 Número de palabras: 1160 Text only Report High Resolution Activado

La calidad de ser..._pdf LA OBLIGACION A...pdf OBLIGACIONES...pdf

Muestra todo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Mg. Lutzgarda Palomino Gonzales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Josellyn Lizeth RODRIGUEZ Meza

INFORME TÍTULADO:

"La Calidad de Servicio del Abogado en los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Abogada

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: 20



Lutzgarda Palomino
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN