



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial

Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Pezo Flores, Viviana Vanessa (ORCID: 0000-0001-9812-1545)

ASESOR:

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre y hermanas quienes con sus palabras de aliento me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi hijo, a tu amor, es el detonante de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, fuiste mi motivación más grande para concluir este proyecto de tesis.

Viviana Vanessa

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por haberme ayudado maravillosamente en cada paso de esta investigación, facilitando y abriendo caminos, y sobre todo por haberme inspirado.

A mis maestros de la Universidad Cesar Vallejo y amigos, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme al llegar a culminar con éxito este presente proyecto.

La autora

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Viviana Vanessa Pezo flores, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto, San Martín- 2019, en 60 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 22 de diciembre de 2019



Viviana Vanessa Pezo Flores

DNI: 46566663

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de las variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	33
Matriz de consistencia	34
Instrumentos de recolección de datos.....	35

Validación de instrumentos	38
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	43
Base de datos estadísticos.....	44
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	47
Acta de aprobación de originalidad	48
Informe de originalidad	49
Autorización final del trabajo de investigación.....	50

Índice de tablas

Tabla 1. Carga Procesal	17
Tabla 2. Calidad de atención.....	18
Tabla 3. Prueba de Normalidad	19
Tabla 4. Correlación de Variables.....	19

Índice de figuras

Figura 1. Carga Procesal	17
Figura 2. Calidad de Atención	18
Figura 3. Correlación de Variables.....	20

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subselección Maynas Tarapoto, San Martín, 2019; fue una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, y descriptiva correlacional, el cual permitió describir el comportamiento de cada una de las variables identificadas, luego se identificó la problemática, para posteriormente establecer la relación que existe entre ellas, para ello se tomó a una población y muestra conformada por 70 colaboradores, quienes fueron evaluados mediante una encuesta de 24 preguntas, las mismas se procesaron en los programas estadísticos Excel y SPSS, permitiendo determinar que la carga procesal es alta, debido a las demoras en los trámites Administrativos, demoras en los procesos judiciales, y demoras en los procesos operativos, ello debido a la falta de recursos humanos y materiales, pues la institución no cuenta personal suficientemente capacitado, no dispone de equipos tecnológicos, materiales y ambientes adecuados para el desarrollo de actividades. Por otro lado, se determinó que la calidad de atención es baja, debido a las carencias físicas, estructurales, a las deficiencias del personal, y a la mala atención brindada, finalmente se evidenció que existe relación entre las variables carga procesal y calidad de atención, la cual fue corroborada por el coeficiente de correlación de 0,891 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$), resultado que permite aceptar la hipótesis alterna.

Palabras claves: carga procesal, calidad y atención, administración de justicia

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the procedural burden and quality of care in the administration of justice of the judiciary under Mayan Tarapoto, San Martin, 2019; as it was a basic research, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational descriptive, which allowed to describe the behavior of each of the identified variables, then the problem was identified, to subsequently establish the relationship that exists between them, for it A sample of 70 collaborators was taken, who were evaluated through a 24-question survey, they were processed in the Excel and SPSS statistical programs, allowing to determine that the procedural burden is high, due to delays in administrative procedures, delays in judicial proceedings, and delays in operational processes, this Due to the lack of human and material resources, since the institution does not have sufficiently trained personnel, it does not have adequate technological equipment, materials and environments for the development of activities. On the other hand, it was determined that the quality of care is low, due to the physical, structural deficiencies, the deficiencies of the staff, and the poor attention provided, finally it was evidenced that there is a relationship between the variables procedural burden and quality of care, which was corroborated by the correlation coefficient of 0.891 and a p value equal to 0.000 (p-value <0.05), a result that allows the alternative hypothesis to be accepted.

Keyword: procedural burden, quality and attention, justice administration

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la administración de justicia atraviesa una preocupante situación, pues la población ha perdido la confianza en el poder judicial debido a los actos de corrupción, a la intromisión del gobierno, y la demora en los procesos con la excesiva carga procesal. En un estudio de las naciones unidas señalan que 40 países sufren de inseguridad jurídica y carga procesal, “el problema se refleja en la economía tanto es así que el 5% y 10% de los ingresos del producto bruto interno se han visto afectados” (Alata, 2015, p.25).

La capacidad de la resolución de la carga procesal en los últimos años ha mostrado ciertas falencias que afectado el funcionamiento fiscal, siendo uno de las causales la desconcentración en la parte administrativa en todos los distritos fiscales, la diversidad de criterios de los fiscales, deficiente manejo de información y documentos, deficiente comunicación entre las bases informáticas y las datas para que sirva como una herramienta para una adecuada toma de decisiones, las acciones pasivas de los fiscales debido a la deciente función administrativa y desconocimientos de gestiones ha hecho que las cargas laborales vaya en aumento (United States. Congress. Senate. Committee on the Judiciary. Subcommittee on Court, 2016).

En los últimos años la carga laboral ha ido en incrementando debido al incremento de demandas por la población, todo ello ha generado que dicha carga se deba a la falta de personal especializado en los temas en controversia que ha hecho que los pocos colaboradores dupliquen esfuerzos por cumplir a cabalidad todas las demandas realizadas. (European commission for the efficiency of justice, 2016).

Ante esta problemática, el Perú es uno de los países con mayor carga procesal, problema que no solo ha crecido en número sino en variedad, por ejemplo, en Puente Piedra, la jueza tiene una carga que asciende a 2600 casos, y de forma mensual recibe 260 demandas y denuncias, lo mismo sucede en Lima cada juzgado tiene 1500 casos, alguno tiene 800 y otros alcanzan los 4000, ante ello la limitación del sistema judicial representa un problema para los operadores de justicia, ya que la carga procesal imposibilita los procesos de avance y culminación, generando un acumulación de expedientes, es así que la carga procesal incremento en un 70% durante los últimos años, ello retrasa los procesos fiscales sobre todo en la etapa preparatoria. Otro caso

se repite en la corte superior de Piura, donde la carga a superarlos 105,484 expedientes, los que deben ser resuelto por 86 jueces, es una situación compleja que deben enfrentar (Prieto, 2019).

Otra falencia identificada es la falta de personal administrativo por ello el poder judicial ha tenido la idea de contratar a más personas, bajo la modalidad de servicios no personales, abogados que estén dispuestos a colaborar en las oficinas fiscales, sobre todo en las áreas penales donde hay mayor demanda documentaria. Esta situación es alarmante, pues cada año aumenta exponencialmente los casos reportados, ello genera una sobrecarga procesal, y a consecuencia de ello los conflictos no se puedan dar solución oportunamente (La Republica, 2015).

En Tarapoto la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas, viene desarrollándose inapropiadamente, pues los usuarios y personal de la institución han expresado su malestar sobre la calidad de atención que reciben de la institución, pues se sienten inconformes con el servicio, ante ello señalan que la oficina judicial está abarrotada de expedientes de larga data, lo consideran así debido al periodo que demoran en dar por finalizado un proceso, ello ha generado incredulidad en los ciudadanos, por lo que es importante liberar espacio, mediante los factores técnicos, presupuestales y humanos, ya que impide una interpretación auténtica y veraz sobre la implantación de la normativa.

Tras contemplar el descontento de los usuarios, se ha planteado realizar la siguiente investigación, a fin de conocer detalladamente cuales son los factores que generan carga procesal y de qué manera esta viene afectando a la calidad de atención.

Como parte de la investigación se ha visto necesario citar (antecedentes) trabajos previos, que sirvan como sustento y apoyo para el desarrollo del estudio, las mismas que se dividen en internacional, nacional y local; en el ámbito internacional se ha considerado a García(2016), *La carga procesal y su incidencia en los juicios laborales de la unidad civil de Babahoyo*. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional y diseño no experimental, cuya población estuvo compuesta por 5 jueces, a quienes se aplicó una encuesta, para conocer su percepción y se concluyó que: La carga procesal influye de una manera moderada en los juicios laborales, ya que los procedimientos judiciales

que realiza la unidad civil de Babahoyo posee falencias, debido a la carga laboral que mantienen los juzgados de Paz; sin embargo la unidad civil de Babahoyo mantiene algunas deficiencias, algunas de ellas es que no cumple con eficiencia los plazos determinados en la solución de conflictos judiciales, además no cuenta con tecnologías nuevas y modernas en sus respectivos procesos civiles, de tal modo que los servidores públicos y los jueces del consejo de la judicatura deberán prestar una adecuada administración de justicia que contribuya principalmente a la seguridad jurídica, garantizando de tal forma a la aplicación de los principios constitucionales a la población.

Paredes(2019), *Mediación como alternativa de solución de conflictos y su efecto en la carga procesal de la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia y Adolescentes Infractores en la ciudad de Ibarra-Imbabura, en el año 2017*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra, Ecuador. de tipo normativo, lógico inductivo y diseño cuantitativo, la población y muestra estuvo compuesta por los jueces pertenecientes a la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia y Adolescentes, a quienes se aplicaron la encuesta como técnica y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Se concluyó: la mediación ha ayudado de manera significativa a los Juzgados de la Unidad de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia y Adolescentes Infractores de la ciudad de Ibarra, Imbabura-Ecuador, ya que éstos al encontrarse con exceso de carga procesal, tienen demora en sus despachos, la mediación ayuda a desintoxicar el abarrotamiento de procesos y, sobre todo, ayuda a las personas a resolver sus conflictos de manera más expedita y económica.

Chacha (2016), *La mediación prejudicial obligatoria como mecanismo para disminuir la carga procesal en los juzgados de lo Civil de Quito D.M.Q.* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. El tipo de estudio fue cualitativa, bibliográfica y de diseño no experimental, cuya población y muestra estuvo compuesta por 100 personas, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a concluir que: varios juristas de países latinoamericanos, buscaron y analizaron un mecanismo jurídico, que les permita disminuir la carga procesal en materias civil y mercantil, inclusive en controversias de tipo familiar y se determinó que la que la mediación prejudicial, era una alternativa factible que puede

ayudar a disminuir la carga procesal, pero también observaron que la mediación prejudicial, debía tener una característica especial, y había que agregar la obligatoriedad. La falta de una cultura de paz, en los ciudadanos no permite que los demás medios proporcionen salidas, no generen la suficiente trascendencia jurídica en la resolución de las controversias, esto tiene como efecto principal que los juzgados no tengan la celeridad necesaria requerida por los usuarios, y lo más grave cada vez empeora la carga procesal de los juzgados de lo civil.

En el ámbito nacional se ha considerado a, Segura (2017), *La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de la libertad, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. El tipo de estudio fue descriptiva y diseño no experimental, cuya población y muestra estuvo compuesta por 119 personas, a quienes se les aplico como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a concluir que, los colaboradores públicos del III Juzgado de Paz Letrado de la CSJLL, mantienen un nivel de 67% de desempeño laboral, de tal modo que esto indica que sus funciones no están siendo bien ejercidas, asimismo su sistema de información de la CSJLL no tiene una rápida atención y distribución de dichos expedientes, e incluso sus mecanismos de información no permiten que los colaboradores utilicen su mayor tiempo en la ejecución de sus labores jurisdiccionales; sin embargo es necesario que dicha institución implemente programas de capacitación dirigido a todo su personal, a fin de aumentar sus conocimientos en cuanto a la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas del poder judicial.

Cama (2017), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra –2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El tipo de estudio fue descriptiva- correlacional y diseño no experimental, cuya población y muestra estuvo compuesta por 330 usuarios, se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento el cuestionario, llegando a concluir que los juzgados de Paz Letrados brindan un adecuado servicio a sus usuarios permitirán que la satisfacción de los mismos aumente, sin embargo el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra no cuenta con las herramientas pertinentes para ofrecer una experiencia diferente a sus usuarios, e incluso sus colaboradores carecen de conocimientos respecto a la normas y políticas de la institución, motivos por el cual el

servicio de atención que brindan es inadecuado, además los trabajadores indican que los talleres y seminarios que reciben no son los necesarios para obtener las capacidades y habilidades apropiadas para brindar servicios de calidad y mejorar las expectativas de dichos usuarios de justicia.

Aparicio (2018), *Carga procesal y gestión para resultados en el Juzgado Civil de la provincia de Canchis, departamento de Cusco, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El tipo de estudio fue correlacional y diseño no experimental, cuya población estuvo compuesta por 98 personas, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario, llegando a concluir que, la carga procesal mantiene una relación positiva baja con la gestión para resultados en el Juzgado Civil de Canchis, ya que la obtención de sus resultados procesales son inadecuados en la ejecución de sus funciones, e incluso sus objetivos y metas institucionales no están cumpliéndose tal y como se les ha planeado, además dicha institución no pone énfasis en el desempeño laboral de sus colaboradores y en la gestión de sus resultados, lo cual está perjudicando a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, de tal modo es recomendable que El Juzgado Civil implemente políticas públicas relacionadas principalmente al control de tasa de natalidad esencialmente en materia educativa para la aplicación de nuevas técnicas y metodologías.

Por otro lado, en el ámbito local se ha tomado el estudio de Castillo, V. (2018), *Carga procesal y su relación con la calidad de sentencia de los juzgados penales unipersonales de San Martín-Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. El tipo de estudio fue correlacional y diseño no experimental, cuya población estuvo compuesta por 65 personas, a quienes se les aplicó una encuesta y como instrumento un cuestionario, llegando a concluir que, la carga procesal mantiene una baja relación con la calidad de sentencia; sin embargo en los juzgados unilaterales su calidad de sentencia disminuyó principalmente por el incremento de diferentes expedientes, de tal modo que esto indica que mientras mayor sea la carga procesal menor es la sentencia, además se pudo percibir que los jueces no aceleran apropiadamente a los procesos de los expedientes presentados, e incluso sus lineamientos no priorizan la calidad de sentencia, de tal modo es recomendable implementar medidas correctivas que contribuyan a la disminución de las cargas procesales y resolver correctamente a las sentencias presentadas.

Para una mejor comprensión de la carga procesal y la calidad de atención, se ha visto necesario recoger información de diferentes fuentes como parte del marco teórico, los cuales permitieron identificar las peculiaridades y situaciones que diferencien a cada una de las variables. Por su parte la carga procesal es definida como la acumulación simple de casos pendientes a dictaminar, en la cual esto genera problemas para el trabajo de un determinado juez o magistrado(Oliveira Gomes, Aquino Guimaraes, & Akutsu, 2017).

Por lo tanto, Salas(2004) menciona que la carga procesal “es la agrupación de causas que tramitan una institución o ente jurídico determinado” (p. 14). En ese sentido la carga laboral viene a ser el número de procesos pendiente y que están por resolver por las instancias de su competencia, dicha carga se debe al número de procesos ingresados en cierto periodo y que aún no han sido resueltos. Asimismo, Bailón(2004) menciona que “la carga procesal es una situación que se encuentra contemplada en la ley, tiene cimientos en la cultura facultativa delimitada por interés propio, por lo general trae consecuencias graves” (p. 159).

Como barrera de la carga procesal, Hernández (2008) sostiene que existe un número de casos que sofocan funcionalidad del órgano penal. En el caso de que hoy un juzgado trabaje espléndidamente, mañana comienza a tener algunos casos que superan el promedio, lo más probable es que disminuya la idea de su trabajo al grado del tiempo que toma calificar un caso (Robinson, 2012), para dar una garantía, o unirse a un trabajo compuesto de las reuniones al plan de la corte. Cualquier comparecencia, metodología o pauta llevará un proceso largo, lo que garantiza que, el regulador fiscal no se limite a buscar una organización especializada y auditoria de su oficina (Guidero & Tallarico, 2017).

Por su parte, Gutiérrez (2015) considera que la carga procesal no es un compromiso o deber forzado por el árbitro fiscal o regulador, sino más bien, las cargas procesales son actos que en caso de que se complete, beneficiarán a todos, ya que refuerzan la defensa jurídica, a pesar de que en ningún momento existe el compromiso y la carga de una multa por no exhibirlos. (Muñoz, 2015). La caducidad por omisión de una carga procesal, se da con la omisión de una actuación procesal de las partes dentro del plazo legal(Hemrajani & Agarwal, 2019), esta se sanciona con la caducidad, es decir que

existe un plazo determinado para ejercer un derecho u aprovechar una oportunidad. “Ante ello la corte suprema ha resuelto que la caducidad es la falta de validez de los actos que se ejecutan fuera del plazo que la ley señala” (Romero, 2017, p. 420). En definitiva, la gravedad de esta situación se da por el efecto extintivo que los autores le asignan a la caducidad, en el sentido de que su efecto extintivo opera de forma radical a diferencia de la prescripción extintiva que se suspende y es renunciable.(Saenz, 2018).

Sin embargo la oferta en relación con la demanda jurisdiccional ocasionara que los expedientes de los procesos en curso demoren o retrasen más de lo estipulado, debido a que va depender de la cantidad de profesionales especializados en función al número de casos por resolver en cierto periodo (Lienhard, Kettiger, Winkler, & Uster, 2015), el Poder Judicial constantemente recibirá otra nueva demanda, siempre este acuerdo con los requisitos previos establecidos. (Fisfálen, 2014). Para la evaluación de la carga procesal de acuerdo al Poder Judicial del Perú, es importante tener en cuenta dos criterios, el primero especialmente de duración del proceso, lo cual es el tiempo establecido en la base normativas para cada proceso o caso y el segundo la productividad, ya que es el rendimiento del personal frente a la carga laboral. (Diario Oficial el Peruano, 2019).

Martínez (2014) sostuvo que la calidad de atención “es el grupo de acciones llevadas a cabo por la empresa con guía hacia mercado” (p.26). En ese sentido la calidad de atención a depender de como el personal encargado de interactuar con el usuario atiende y dependiendo de ello va depender el nivel de satisfacción que tengan. Asimismo, Najul (2011) hace mención que el servicio al cliente “es un referente de gestión empresarial que busca la mejorar la calidad de servicio al usuario ante la existencia de algunos procedimientos que forman parte de la organización del estado”. (p. 25).

Las fases de la atención al cliente según lo indicado por Llamas (2009), existe un conjunto de elementos que intervienen en la calidad de atención percibida por los clientes que parte desde lo tangible que tiene que ver con los aspectos físicos de las instalaciones donde se atiende al usuario o cliente y los intangibles de los

comportamientos que tiene el personal frente a los requerimientos del cliente (Navarrete, 2013)

Además, Flipo (2012) menciona los componentes para ofrecer un excelente servicio al cliente son: Accesibilidad: facilidad a los consumidores para comunicarse con la entidad. Tiempo de respuesta: ofrecer alternativas de solución coherente y rápida. Cortesía: los colaboradores deben ofrecer un trato cortés, amable y respetuoso con los clientes. (Velandia, 2007) Veracidad: la seguridad con la que el personal trata con el cliente. Fiabilidad: la confianza y el nivel de calidad de información que brinda el personal hacia el cliente. Seguridad: calidad de información y entrega de documentación en los plazos prometidos. Profesionalidad: atención y forma de actuar del personal que atiende. Empatía: amabilidad y la calidad de atención que el personal brinda (Espinoza, 2016)

La fuerza laboral y la atención al cliente según Barrera y Acevez (2013) señala que una institución siempre estará dirigida al usuario, por lo que “se interesará en que su personal se sienta bien consigo mismos, pues si se sienten satisfechos con su trabajo se lo transmitirán a los clientes” (p. 34). En este punto, es fundamental la capacitación de la fuerza laboral para ofrecer un agradable servicio al cliente, se requiere que los trabajadores desarrollen sus capacidades profesionales o métodos acorde a su puesto de trabajo, así como su experiencia sobre lo que se ofrecerá y el uso apropiado de las herramientas para el desempeño de sus tareas. (Kleiman, G, & J. Ostrom, 2013).

De acuerdo a Duque (2005), los servicios guardan diferentes características de acuerdo al rubro y tipo de servicio brindado, muchos de estos no son visibles, pero si percibidos por el cliente por el cual va depender su nivel de satisfacción. Por tanto, Zamora (2016) señala debido a que son intangibles los servicios su evaluación muestra ciertas dificultades ya que va depender el nivel de percepción que tenga el cliente en cierto periodo. (p.67).

La evaluación de la calidad de atención según Villalba (2013), propone un conjunto de indicadores que autorizan la medición de la calidad en atención, las cuales se señalan a continuación. Calidad física/estructural: son las condiciones físicas estructurales que evalúa el usuario al momento de visitar las instalaciones. Sin embargo, según Villalba (2013) señala que la tecnología: se refiere a los sistemas y

equipos empleados para las actividades diarias, las instalaciones físicas: son los espacios condicionados para brindar los servicios y la imagen del personal: se refiere a la presencia física del personal que se encarga de la atención.(Mora, 2011)

De tal modo que la calidad humana hace referencia a la calidad de trabajadores con el que cuenta la institución, personas con capacidades habilidades y conocimientos que permitan un buen desempeño laboral, y que sobre salgan por los siguientes aspectos.(Londoño, 2008) Confianza: nivel de seguridad que transmite al usuario. Empatía: la capacidad de consideración con los demás, es decir ponerse en el lugar del otro. Cortesía: es el nivel de amabilidad que muestre al atender al usuario.(Huamachuco, 2005) Respeto: es el límite que existe entre el colaborador y el usuario, el cual no debe quebrantarse. Interés por solucionar los problemas: es la preocupación del personal para ofrecer soluciones oportunas a los problemas suscitados. Profesionalidad: es el nivel de seriedad que muestra el colaborador durante el desarrollo de sus funciones. (Villalba, 2013).

Asimismo, Villalba (2013) manifiesta que la calidad de servicio se refiere a la eficacia del servicio ofrecido, para ello es importante tener en cuenta lo siguiente: Tiempo de respuesta: es la capacidad del personal para ofrecer alternativas de solución en menos tiempo. Fluidez de la interacción: es la capacidad del personal para interactuar con el usuario, mediante un dialogo claro y sencillo. Eficacia del servicio: es la calidad de servicio que dispone la empresa en aspectos de precio, tiempo y servicio. Adecuación a las expectativas y necesidades: se refiere a ajustar el servicio con los requerimientos de los clientes (Luengo, 2016).

El problema general de la investigación fue ¿Cuál es la relación entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019?y mientras que los específicos son, ¿Cuál es el nivel de carga procesal en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín,2019? y ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019?

La justificación del estudio. La presente investigación fue conveniente, ya que, a través de la evaluación oportuna de cada una de las variables identificadas, se logró conocer

cuál es el grado de su comportamiento, es decir ofrecer información más detallada de la problemática prevista en cuanto a la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del PJ Subsede Maynas Tarapoto, en el año 2019. Asimismo, el presente estudio fue relevante para la sociedad ya que a través de ellas se tomó en cuenta la percepción de la población objeto de estudio, por lo que beneficio principalmente a los usuarios que optan por los servicios del Poder Judicial, así como a los trabajadores que conforman la misma, pues identificado el problema, en instancias posteriores se aplicaron medidas correctivas. En cuanto a la implicancia práctica, el presente estudio ayudo a resolver los bajos niveles alcanzados en cuanto a la calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial de Tarapoto-Sub Sede de Maynas, las implicancias es que se puede mejorar, para los demás organismos del Estado que presente el mismo problema lo puedan aplicar y poder mejorar el servicio brindado a usuarios. Desde una perspectiva teórica, la carga laboral y la atención en la Administración de Justicia es un constructo muy estudiado dentro de la administración de Justicia, siendo muy importantes en estos tiempos en que la administración está obligada a brindar una calidad en su servicio que pueda satisfacer las necesidades de la población, con objetividad e imparcialidad. Por otro lado, en cuanto a la utilidad metodológica, para el desarrollo de este estudio se utilizó instrumentos (cuestionario) que permitan la evaluación detallada de cada una de las variables, instrumento que permitió la recolección de datos para su respectiva evaluación de acuerdo a los objetivos propuestos en la misma.

El objetivo general planteado en la investigación fue determinar la relación entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019, los específicos son los siguientes: identificar el nivel de carga procesal en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019, y como segundo objetivo fue identificar el nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.

La hipótesis general planteada en el presente estudio fue H_i : Existe relación significativa entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019 y mientras que las específicas fueron H_{i1} : El nivel de carga procesal en la administración de justicia

del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019, es alta, Hi2: El nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019, es alta.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

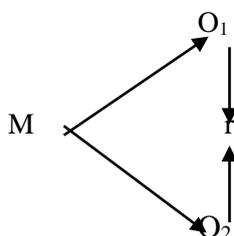
Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, ya que se recolecto información de teorías ya existentes para solucionar la problemática encontrada (Hernández, et al, 2014).

Diseño de investigación

Asimismo, de acuerdo al propósito de la investigación, es de diseño no experimental, de corte transversal, dado que las variables fueron evaluadas en su contexto natural, es decir tal y como se encuentra en un momento dado; siendo estas, además, evaluadas una sola vez. Asimismo, es descriptiva - correlacional, puesto que se inició describiendo el comportamiento de cada una de las variables identificadas, de tal modo se caracterizó la problemática prevista en la administración de justicia del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto, para posteriormente establecer la relación que existe entre ellas, la cual se demostró estadísticamente. (Hernández, et al, 2014).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio

O₁: Carga procesal

O₂: Calidad de atención

r: Relación entre las variables del estudio.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1. -Carga procesal

Variable2. -Calidad de atención

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Carga Procesal	Cantidad de expedientes que se encuentran en proceso en cada distrito judicial. (Código procesal civil, 2017)	La presente variable se evaluó mediante una encuesta de 11 preguntas, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores. Teniendo como opciones de respuesta nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre.	Demoras en los trámites Administrativos Demoras en los procesos judiciales	Deficiencias en logística Recursos Humanos limitados Gestión de conflictos Rotación de personal Ausentismo laboral Actos dilatorios de Deficiente compromiso laboral Excesiva carga laboral Falta de sedes Huelgas Suspensión de procesos judiciales Tecnología Instalaciones físicas Imagen del personal Confianza Empatía Cortesía Respeto Interés por solucionar los problemas Profesionalidad Tiempo de respuesta Fluidez de la interacción Eficacia del servicio Adecuación a las expectativas y necesidades	Ordinal
Calidad de Atención	De acuerdo con Martínez (2014) sostuvo que la calidad de atención “es el grupo de acciones llevadas a cabo por la empresa con guía hacia mercado” (p.26).	La presente variable se evaluó mediante una encuesta de 13 preguntas, las cuales se formularon en función a las dimensiones e indicadores, teniendo como opciones de respuesta, nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre.	Calidad física/estructural Calidad Humana Calidad de Servicio	Imagen del personal Confianza Empatía Cortesía Respeto Interés por solucionar los problemas Profesionalidad Tiempo de respuesta Fluidez de la interacción Eficacia del servicio Adecuación a las expectativas y necesidades	Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo constituida por los Trabajadores del Poder Judicial de San Martín- Sub Sede de Maynas Tarapoto en el año 2019, siendo 70 trabajadores quienes vienen laborando actualmente.

Muestra: la muestra es igual a la población, estuvo conformada por 70 trabajadores del Poder Judicial, ubicado en el Jr. Maynas 356 del Distrito de Tarapoto.

Criterio de selección:

Criterio de inclusión: La totalidad de la muestra, es decir los 70 trabajadores del poder judicial.

Criterio de exclusión: Los colaboradores que no autoricen ser aplicados los cuestionarios.

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

Técnica. Se utilizó como técnica la encuesta en las dos variables, la cual estuvo dirigida a los trabajadores del Poder Judicial, quienes dieron su percepción de acuerdo a la carga procesal y la calidad de atención de la administración de justicia.

Instrumento. Se utilizó como de instrumento el cuestionario, el cual se creó de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados por el Poder Judicial (2018) que evalúa la carga procesal en base a las demoras en los trámites Administrativos, demoras en los procesos judiciales y demoras en los procesos operativos, en función a estos se formuló un cuestionario de 11 preguntas, las mismas que se calificaron en base a 5 opciones de respuesta, nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre. Por otro lado, la calidad de atención se evaluó mediante la teoría planteada por Villalba (2013), quien mide la variable en función a la calidad física/ estructural, a la calidad Humana y a la calidad de Servicio, es así que a través de estas se formuló un cuestionario de 13 preguntas, las mismas que están sujetas a 5 opciones de respuesta, nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre y siempre, que el encuestado respondió de acuerdo a su percepción.

Validez. Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, siendo estos los que se mencionan a continuación:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	metodólogo	48	Existe suficiencia
	3	metodólogo	48	Existe suficiencia
	4	metodólogo	48	Existe suficiencia
Variable 2	5	metodólogo	43	Existe suficiencia
	6	metodólogo	43	Existe suficiencia

Confiabilidad

Los datos recolectados a través de los instrumentos fueron analizados mediante el estadístico Alfa de Cronbach, utilizando para ello el programa SPSS v.24.

La confiabilidad del instrumento de la variable carga procesal dio como resultado 0,910 al ser superior a 0,75 y la confiabilidad de la variable de calidad de atención dio como resultado 0,958 al ser superior a 0,75 estos resultaron significativos; por lo que, arrojaron una fuerte confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Después de aplicar la encuesta se realizó la tabulación de los datos en el programa Excel y posteriormente se mostró en tablas y figuras para que dicha investigación tenga un buen resultado y su información sea coherente, clara y precisa.

Carga procesal

El instrumento estuvo conformado por 3 dimensiones (Demoras en los trámites administrativos, demoras en los procesos judiciales y demoras en los procesos operativos), en base a las cuales se formuló 11 preguntas, las que permitieron evaluar la variable. La carga procesal fue valorada en base al puntaje de 1 al 5 donde: 1 = Nunca, 2= Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Las mismas que para una mejor evaluación se clasificaron en base a tres criterios Baja (Nunca, Casi Nunca), Media (A veces), Alta (Casi siempre, Siempre).

Calidad de atención

El instrumento de calidad de atención estuvo conformado por 3 dimensiones (Calidad física, calidad humana, calidad de servicio), en base a las cuales se formuló 13 preguntas, las que permitieron evaluar la variable. La calidad de atención fue valorada en base al puntaje de 1 al 5 donde: 1 = Nunca, 2= Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Las mismas que para una mejor evaluación se clasificaron en base a tres criterios Baja (Nunca, Casi Nunca), Media (A veces), Alta (Casi siempre, Siempre).

2.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectado los datos, se utilizó el programa Excel para la tabulación, siendo estas registrados de acuerdo a cada uno de los encuestados y el ítem correspondiente, calculando a través del proceso de baremación datos necesarios, como la media, mediana, desviación estándar, e intervalos, para luego tener como resultados las tablas y figuras que respondan a cada uno de los objetivos; por otro lado, se utilizó el programa SPSS v.24 para la respectiva fiabilidad de los datos y para establecer la relación estadística que existe entre las variables estudiadas, tomando en cuenta el estadístico Rho de Spearman o Pearson según sea el caso.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se redactó respetando las normas APA 6ª edición, la cual prioriza los métodos de citación y el registro de referencias; por otro lado, en cuanto al desarrollo de la investigación, se respetó la privacidad de cada una de las personas encuestadas, ya que la información recolectada fue tratada con total hermetismo.

III. RESULTADOS

Nivel de carga procesal en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.

Tabla 1

Carga procesal

Escala	Valor	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10 - 25	4	6%
Media	26 - 40	7	10%
Alta	41 - 56	59	84%
Total		70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Poder Judicial.

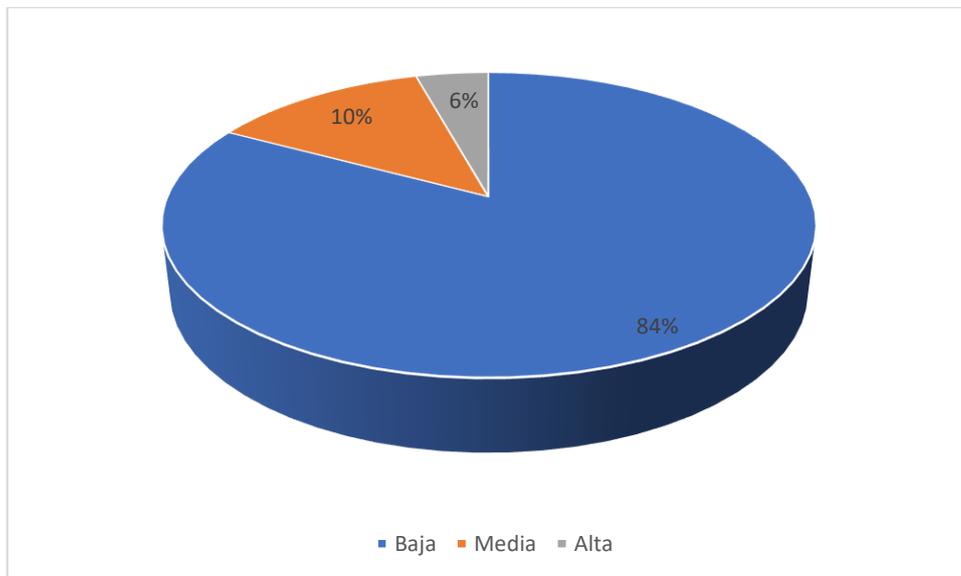


Figura 1. *Carga procesal*

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores del Poder Judicial.

Interpretación:

Tras analizar los resultados se determinó que la carga procesal en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, es alta 84%; el 10% de los encuestados señala que existe un nivel de carga procesal media y el 6% lo considera baja.

**Nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial
Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.**

Tabla 2

Calidad de Atención

Escala	Valor	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12 – 29	58	83%
Media	30 – 48	9	13%
Alta	49 - 66	3	4%
Total		70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Poder Judicial.

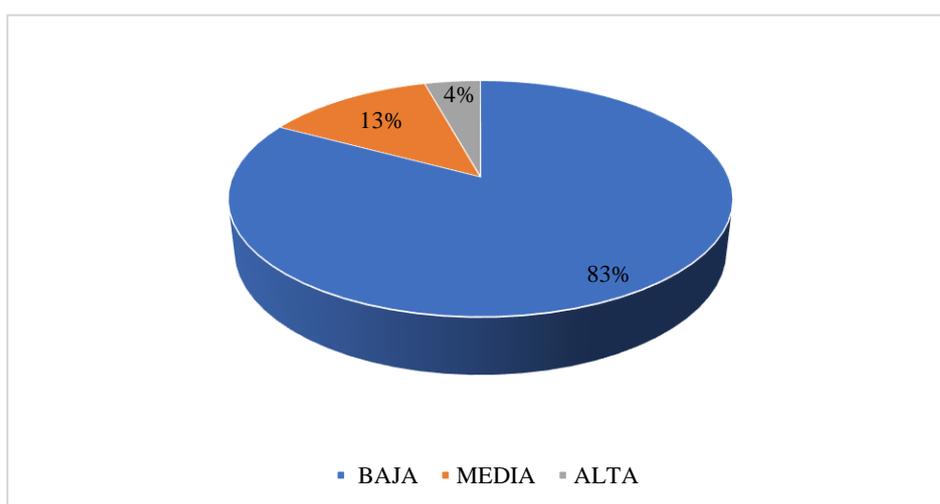


Figura 2. *Calidad de Atención*

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores del Poder Judicial.

Interpretación:

Tras el procesamiento de datos se logró determinar que la calidad de atención en la administración de justicia del poder judicial subsede Maynas Tarapoto es baja, pues fue calificada por 83% de los encuestados como baja, el 13% lo califica como media y solo el 4% lo calificó como alta.

Relación que existe entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Carga- Procesal	.266	70	.000	.782	70	.000
Calidad -Atención	.256	70	.000	.772	70	.000

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS versión 24

Interpretación:

Tras el cálculo de la prueba de normalidad, se ha tomado en cuenta los datos proporcionados por el estadístico Kolmogorov-Smirnov, donde se observa que el grado de significancia para las variables y dimensiones es menor a 0,05; por lo que se deduce que los datos no tienen una distribución normal, situación que nos lleva a realizar un análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, siendo esta la apropiada para relacionar variables.

Tabla 4

Correlación de variables

			Carga procesal	Calidad atención
Rho de Spearman	Carga procesal	Coefficiente de correlación	1.000	-,891**
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad atención	N	70	70
		Coefficiente de correlación	-,891**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	70

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS versión 24.

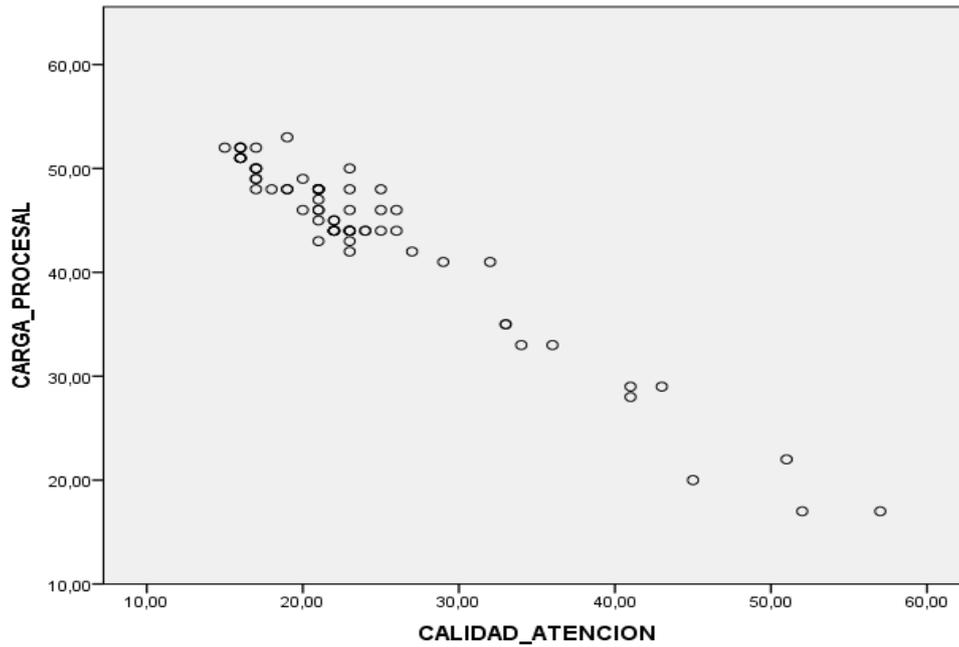


Figura 3. *Correlación de variables - La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS versión 24.

Tras el procesamiento de datos en el programa SPSS, se logró evidenciar el grado de relación que existe entre las variables, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,891 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$), aceptando así la hipótesis alterna (H_i), el cual determina que existe relación significativa entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede MaynasTarapoto, San Martín, 2019.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención en la Administración de Justicia del poder judicial, ha presentado una serie de falencias las cuales se han manifestado en la insatisfacción de los usuarios, quienes señalan que la principal causa del deficiente servicio es la carga procesal, que a la actualidad se ha convertido en un dilema que nadie comprende, nace a raíz del aumento de la sociedad que genera problemas, lo que genera mayor número malestar en la institución haciendo que sus resultados sean cada vez más ineficientes. En nuestra realidad, la Administración de Justicia del Poder Judicial, está abarrotada de expedientes de largo periodo, son considerados así debido al tiempo que demoran en concluir un proceso, ello ha generado desconfianza en los ciudadanos, como es el caso de la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsección Maynas Tarapoto, que ha presentado una carga procesal alta, ello debido a la demora en los trámites Administrativos, demora en los procesos judiciales, y demora en los procesos operativos.

Las demoras mencionadas son a causa de la disponibilidad de talento humano y materiales, pues la institución no dispone de personal suficientemente capacitado en los procesos, no cuentan con equipos modernos, tampoco con materiales, muebles y ambientes adecuados para el desarrollo de actividades, asimismo la demora en los procesos se debe al incremento de conflictos en atención a la búsqueda de tutela jurisdiccional, a la continua rotación de personal, a los retrasos en los procesos operativos, que a su vez son a consecuencia de la participación de los colaboradores en huelgas constantes y en suspensiones de los procesos judiciales. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por García (2016) quien señala que la carga procesal influye en los juicios laborales, ya que los procedimientos judiciales que realizan poseen falencias, debido a la carga laboral que mantienen los juzgados de Paz; pues no realizan con eficiencia los plazos determinados en la disolución de conflictos judiciales, además no cuenta con tecnologías nuevas y modernas en sus respectivos procesos civiles, de tal modo que los servidores públicos y los jueces del consejo de la justicia deberán ofrecer una adecuada administración de justicia que contribuya principalmente a la seguridad jurídica, garantizando de tal forma a la aplicación de los principios constitucionales a la población.

Esto demuestra que la alta carga procesal es un dilema que afecta el cumplimiento de metas y es el principal factor de insatisfacción de los usuarios, además afecta el correcto desarrollo de los procesos. Por otro lado, se logró determinar que la calidad de atención en la administración de justicia del poder judicial subselección Maynas Tarapoto, es baja, debido a las carencias físicas, estructurales del lugar, a las deficiencias del personal, y a la mala atención brindada. Pues la institución no cuenta con equipos tecnológicos modernos, las instalaciones no se encuentran bien distribuidas, a pesar de ello refleja una imagen limpia y ordenada, el personal no transmite confianza, no comprende con facilidad las necesidades de los usuarios, muestran poca amabilidad, asimismo consideran que el personal no tiene capacidad de respuesta, y tienen dificultades para expresarse con fluidez al momento de brindar información.

Estos resultados coinciden con los encontrados por Cama (2017) quien determinó que el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra no cuenta con las herramientas pertinentes para brindar una buena calidad de servicio a sus usuarios, e incluso sus colaboradores carecen de conocimientos respecto a la normas y políticas de la institución, motivos por el cual el servicio de atención que brindan es inadecuado, además los trabajadores indican que los talleres y seminarios que reciben no son los necesarios para obtener las capacidades y habilidades apropiadas para brindar servicios de calidad y mejorar las expectativas de dichos usuarios de justicia. Esto hace deducir que la calidad atención es un componente representativo, pues mediante este se consigue la captación y la satisfacción de los usuarios, quienes esperan que recibir un servicio y atención personalizada, además que sus necesidades sean satisfechas de forma oportuna. El resultado obtenido también es tiene similitud con el trabajo de Segura (2017). Quien concluye que los colaboradores públicos del III Juzgado de Paz Letrado de la CSJLL, mantienen un nivel de 67% de desempeño laboral, esto indica que sus funciones no están siendo bien ejercidas, su sistema de información de la CSJLL no tiene una rápida atención y distribución de dichos expedientes, e incluso sus mecanismos de información no permiten que los colaboradores utilicen su mayor tiempo en la ejecución de sus labores jurisdiccionales; sin embargo es necesario que dicha institución implemente programas de capacitación dirigido a todo su personal, a fin de

aumentar sus conocimientos en cuanto a la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas del poder judicial.

Después de procesar la información en el programa SPSS, se identificó que existe relación entre las variables de estudio, este fue corroborado por el coeficiente de correlación de 0,891 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$), aceptando así la hipótesis alterna (H_i), el cual determina que existe relación significativa entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subselección Maynas Tarapoto, San Martín, 2019. Por su parte Cama (2017) en su trabajo concluyó que, la calidad de servicio si influye de una manera significativa en la satisfacción del usuario, ya que si los juzgados de Paz Letrados brindaran un adecuado servicio a sus usuarios permitirán que la satisfacción de los mismos aumente, sin embargo el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra no cuenta con las herramientas pertinentes para brindar una buena calidad de servicio a sus usuarios, e incluso sus colaboradores carecen de conocimientos respecto a la normas y políticas de la institución, motivos por el cual el servicio de atención que brindan es inadecuado, además los trabajadores indican que los talleres y seminarios que reciben no son los necesarios para obtener las capacidades y habilidades apropiadas para brindar servicios de calidad y mejorar las expectativas de dichos usuarios de justicia.

Ambas investigaciones coinciden en sus resultados, pues en los dos casos se ha determinado la relación entre las variables, pero además se ha logrado percibir que las variables han tenido un comportamiento negativo de forma independiente, este ha influido uno en otro. Este es corroborado por Aparicio (2018) quien ha obtenido que la carga procesal mantiene una relación baja con la gestión para resultados en el Juzgado Civil de Canchis, ya que la obtención de sus resultados procesales son inadecuados en la ejecución de sus funciones, e incluso sus objetivos y metas institucionales no están cumpliéndose tal y como se les ha planeado, además dicha institución no pone énfasis en el productividad del personal y en la gestión de sus resultados, lo cual no permite que se cumpla con los requisitos que brindar un buen servicio y suplir sus necesidades, de tal modo es recomendable que El Juzgado Civil implemente políticas públicas relacionadas principalmente a la verificación de la tasa de natalidad esencialmente en el ámbito educativo para la aplicación de técnicas y metodologías actuales.

El mismo resultado ha obtenido Castillo (2018). En su trabajo de investigación donde concluye que, la carga procesal mantiene una baja relación con la calidad de sentencia; asimismo su calidad de sentencia disminuyó principalmente por el incremento de diferentes expedientes, de tal modo que esto indica que mientras mayor sea la carga procesal menor será la calidad de sentencia, además se pudo percibir que los jueces no aceleran apropiadamente a los procesos de los expedientes presentados, e incluso sus lineamientos no priorizan la calidad de sentencia, de tal modo es recomendable implementar medidas correctivas que contribuyan a la disminución de las cargas procesales y resolver correctamente a las sentencias presentadas.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe relación entre las variables carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, la cual fue corroborada por el coeficiente de correlación de 0,891 (correlación positiva) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$), obtenida del programa SPSS, resultado que permite aceptar la hipótesis alterna (H_1).
- 5.2.** El nivel de la carga procesal en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto es alto 84%, debido a las demoras en los trámites Administrativos, demoras en los procesos judiciales, y demoras en los procesos operativos.
- 5.3.** La calidad de atención en la administración de justicia del poder judicial subsede Maynas Tarapoto, es alta 83%, debido a las carencias físicas, asimismo se debe a la baja calidad humana, y a la mala calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda a los funcionarios de la institución del Poder Judicial Subsede Maynas de Tarapoto, San Martín, aplicar estrategias que le permitan ser más eficiente en la resolución de los procesos pendientes.

- 6.2.** Se recomienda a los funcionarios de la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas de Tarapoto, San Martín, implementar sistemas informáticos que permitan agilizar la distribución de los expedientes ingresados diariamente, con el objetivo conseguir efectividad en la tramitación de documentos y el desarrollo de los procesos.

- 6.3.** Se recomienda a los funcionarios de la institución del Poder Judicial Subsede Maynas de Tarapoto, San Martín implementar talleres, cursos y seminarios de capacitación que potencien los conocimientos y competencias de cada uno de los colaboradores, de tal forma logren una mejor interacción con los usuarios.

REFERENCIAS

- Alata, M. (2015). *Carga procesal en el poder judicial y la implementación de un proceso civil en el Perú*. Juliaca: Universidad Andina. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/647/TESIS%2042009017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aparicio, J. (2018). *Carga procesal y gestión para resultados en el Juzgado Civil de la provincia de Canchis, departamento de Cusco, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33871/aparicio_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bailón, R. (2004). *Teoría general del proceso y derecho procesal civil* (Segunda ed.). México: Limusa. ISBN: 968-18-6504-9.
- Barrera, G., & Acevez, J. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. México: Mc Graw-Hill.
- Calvinho, A. (2017). *The Processing Load And The Dynamism Of The Procedural Standard ; La Carga Procesal Y El Dinamismo De La Norma Procedimental*. (Artículo científico), Lima. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/1079>
- Cama, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra –2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, V. (2018). *Carga procesal y su relación con la calidad de sentencia de los juzgados penales unipersonales de San Martín-Tarapoto, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30502/castillo_jv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chacha, J. R. (2016). *La mediación prejudicial obligatoria como mecanismo para disminuir la carga procesal en los juzgados de lo Civil de Quito D.M.Q.* Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7390/1/T-UCE-0013-Ab-346.pdf
- Diario Oficial el Peruano. (2019). *RESOLUTION, N ° 1865-2019-MP-FN, AUTONOMOUS ORGANS, PUBLIC MINISTRY - They establish details regarding the care of the procedural burden assumed by the Second Temporary Supreme Prosecutor's Office Specialized in Crimes Committed by Public Officials-RESOLU.*Lima. Obtenido de <http://vlex.com.pe/vid/799868921>
- Duque, E. (05 de Enero de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 25(25). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinoza, C. (2016). *Satisfaction Of The External Customer On The Quality Of Attention At The Professional Academic School Of Tourism And Business Of The University Señor De Sipán - Pimentel.*(Artículo científico) 3 (1), Revista Científica Horizonte Empresarial, Lima. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/301>
- European commission for the efficiency of justice. (2016). *European judicial systems Efficiency and quality of justice.*España: CEPEJ STUDIES. Obtenido de <https://rm.coe.int/european-judicial-systems-efficiency-and-quality-of-justice-cepej-stud/1680786b58?forcedefault=true>
- Fisfálen, M. H. (2014). *Análisis económico de la carga procesal del poder judicial.* Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5558/FISFALEN_HUERTA_MARIO_ANALISIS_ECONOMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flipo, J. (2012). *Innovación en empresas de servicios.* París: Proedito.
- García, L. (2016). *La carga procesal y su incidencia en los juicios laborales de la unidad civil de Babahoyo.* Tesis de pregrado, Universidad Regional Autonoma de los Andes, Ecuador. Obtenido de chrome-

- extension://cbnaodkpfinfipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4946/1/TUBAB036-2016.pdf
- Guidero, M., & Tallarico, S. (2017). *Judicial Workload Study for the Superior Court in Yuma County*, AZ. Yuma. Obtenido de http://www.sji.gov/wp/wp-content/uploads/Judicial_workload_study_Yuma_AZ.pdf
- Gutiérrez, W. (2015). *La justicia en el Perú*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A. ISBN: 978-612-311-306-3.
- Hemrajani, R., & Agarwal, H. (2019). A temporal analysis of the Supreme Court of India's workload. *Indian Law Review*, 125. doi:<https://doi.org/10.1080/24730580.2019.1636751>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hernández, W. (2008). *La carga procesal bajo la lupa: por materia y tipo de órgano jurisdiccional*. Lima, Perú : Instituto de Defensa Lega. ISBN: 978-603-45094-4-3.
- Huamachuco, L. (2005). *standardization of the procedural load of the judicial power of the republic of peru: a structured factorial approach*. (Artículo científico) 15 (1) , Revista Tecnico Cientifica, Lima. doi:<https://doi.org/10.21754/tecnia.v15i1.451>
- Inga, F. (2019). *Progress In The Development Of Healthcare Human Resources In Peru And Their Importance In The Quality Of Care*. (Artículo científico) 36 (2) 312-318, Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública., Lima. doi:[10.17843/rpmesp.2019.362.4493](https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493)
- Kleiman, M., G, C., & J. Ostrom, B. (2013). Workload Assessment: A Data-driven Management Tool for the Judicial Branch. *The Council of State Governments*, 5. doi:<http://dx.doi.org/10.2839/ssr>
- La Republica. (23 de Abril de 2015). *Por falta de fiscales, carga procesal en el Ministerio Público aumentó en 1300 %*. Obtenido de La Republica.: <https://larepublica.pe/archivo/872189-por-falta-de-fiscales-carga-procesal-en-el-ministerio-publico-aumento-en-1300/>
- Lienhard, A., & Kettiger, D. (2011). Research on the caseload management of courts: methodological questions. *utrechtlawreview.org*, 8. doi:URN:NBN:NL:UI:10-1-101161

- Lienhard, A., Kettiger, D., Winkler, D., & Uster, H. (2015). Combining A Weighted Caseload Study With An Organizational Analysis In Courts: First Experiences With A New Methodological Approach In Switzerland. *International Journal For Court Administration*, 10. doi:ISSN 2156-7964
- Llamas, J. (2009). *Fundamentos de marketing*. México: Mc Graw-Hill.
- Londoño, M. (2008). *The Courts' Congestion and the Judicial Delay: is the Judge the Only Responsible?*(Artículo científico) 35 (109) 385-419, Revista facultad de derecho y ciencias políticas, Medellín. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2915327.pdf>
- Luengo, C. (2016). *Working conditions and its relation to health care quality and nursing professional health*.(Artículo científico) 62 (245), Revista Scielo, Madrid. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008
- Martínez, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo.
- Mohr, D., Benzer, J., & Young, G. (2013). Provider workload and quality of care in primary care settings: moderating role of relational climate. *Medical care*, 51. doi:<https://doi.org/10.1097/MLR.0b013e318277f1cb>
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfaccion del consumidor*. (Artículo científico) 10 (2) 146-162, Revista Brasileira de Marketing, Brasil. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Muñoz, L. (2015). *Conceptual standards and procedural burdens in antidiscrimination litigation, Critical analysis of case law on the Zamudio Act between 2012 and 2015*. Artículo científico, Chile. doi:10.4067/S0718-09502015000200008
- Navarrete, S. (2013). *Research on quality of care at the Mexican Social Security Institute. Bibliometric study*. (Artículo científico) 55 (6) 564-571, Salud Pública de México., Mexico. doi:10.21149/spm.v55i6.7302
- Oliveira Gomes, A., Aquino Guimaraes, T., & Akutsu, L. (2017). Court Caseload Management: The Role of Judges and Administrative Assistants. *Revista de Administração Contemporânea*, 21. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac2017160179>
- Paredes, L. S. (2019). *Mediación como alternativa de solución de conflictos y su efecto en la carga procesal de la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia y Adolescentes infractores en la ciudad de Ibarra-Imbabura, en el año 2017*. Tesis de

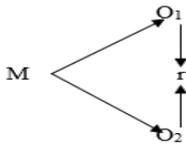
- pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/302/1/TESIS%20STEFFANY%20PAREDES%20.pdf
- Pérez, J. C. (2015). La discusión acerca de la carga procesal a la luz de sus implicancias jurídicas. *THĒMIS-Revista De Derecho*, 32, pp. 103-112.
- Poder Judicial del Perú. (2018). *Plan de Gobierno - poder judicial*. Lima. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/bdc824804f1951919dccbdca96f216/PJ+1ra+FINAL+FINAL+DUBERLI.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=bdc824804f1951919dccbdca96f216
- Prieto, G. (25 de Setiembre de 2019). *Carga procesal en Ministerio Público aumentó en 70%*. Obtenido de La Republica: <https://larepublica.pe/sociedad/189293-carga-procesal-en-ministerio-publico-aumento-en-70/>
- Ridley , C. (2017). Relating nursing workload to quality of care in child and adolescent mental health inpatient services. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 15. doi:<https://doi.org/10.1108/09526860710763343>
- Robinson, N. (2012). A Quantitative Analysis of the Indian Supreme Court's Workload. *Journal of Empirical Legal Studies*, 38.
- Romero, A. (03 de Agosto de 2017). La caducidad por incumplimiento de cargas procesales. *Revista Chilena de Derecho*, 27(5). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2650188.pdf>
- Saenz, G. (2018). *The Immediate Process In The Crime Of Driving In State Of Ebrity And The Effectiveness In The Decrease Of The Procedural Load In The District Of Santa Anita*. doi:edsbas.82B28645
- Salas, S. (2004). Desconcentracion de la carga procesal. *Circuitos Judiciales* , pp. 1 - 27.
- Segura, J. (2017). *La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de la libertad, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11816/segura_qj.pdf?s=

- Sumaria, O. (2014). *El Arbitraje Como Sistema De Solución De Controversias En El Contexto Cultural Contemporáneo En El Perú Y América Latina Del Siglo Xx*. (Artículo científico) 27 (1) 79 - 97, Lima. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfipjblfikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5171102.pdf
- United States. Congress. Senate. Committee on the Judiciary. Subcommittee on Court. (2016). *Oversight on the Federal Court of Appeals and U.S. Claims Court Workload and Hearing on S. 386, S. 677, and S. 1156*. Carolina: SFUS STUDIES EDDITED. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xTh6ODO1WGgC&pg=PA125&lpg=PA125&dq=Workload+and+quality+of+care+courts&source=bl&ots=i655RTKkO9&sig=ACfU3U239Tz3zh1TfN-2TDE-8r56W--FyQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjuwcvU_O_mAhWGD7kGHXwXC4QQ6AEwAnoECAsQAQ#v=onepage&q=Workload
- Velandia, F. (2007). *Satisfaction and quality: analysis of the equivalence or not of the terms*. (Artículo científico) 6 (13), Scielo, Bogota. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- Villalba, C. (8 de Agosto de 2013). Calidad del servicio: Un recorrido historico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicaicon en las Universidades. *Universidad de Colombia*. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfipjblfikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf
- Zamora, S. (2016). *Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center*. (Artículo científico) 16 (1), Scielo, Lima. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de carga procesal en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, ¿San Martín, 2019? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de carga procesal en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019. Identificar el nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la carga procesal y calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Hi₁: El nivel de carga procesal en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019, es alta. Hi₂: El nivel de calidad de atención en la administración de justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019, es alta.</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionario.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño no experimental, de corte transversal, dado que las variables serán evaluadas en su contexto natural, es decir tal y como se encuentra en un momento dado; siendo estas, además, evaluadas una sola vez. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)</p> <p style="text-align: center;">Esquema del diseño:</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>Dónde: M: Muestra del estudio O₁: Carga procesal O₂: Calidad de atención r: Relación entre las variables del estudio</p> </div> </div>	<p>Población Estará constituida por el personal jurisdiccional del poder judicial de San Martín- Sub Sede de Maynas Tarapoto en el año 2019, siendo 70 trabajadores quienes vienen laborando actualmente.</p> <p>Muestra Trabajadores del Poder Judicial, ubicado en el Jr. Maynas 356 del Distrito de Tarapoto, es decir se tomará en cuenta a 70 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Carga procesal</td> <td>Demoras en los procesos Administrativos</td> </tr> <tr> <td>Demoras en el proceso laboral</td> </tr> <tr> <td>Demoras en los procesos operativos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td>Calidad física/ estructural</td> </tr> <tr> <td>Calidad humana</td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio.</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Carga procesal	Demoras en los procesos Administrativos	Demoras en el proceso laboral	Demoras en los procesos operativos	Calidad de atención	Calidad física/ estructural	Calidad humana	Calidad de servicio.
Variables	Dimensiones												
Carga procesal	Demoras en los procesos Administrativos												
	Demoras en el proceso laboral												
	Demoras en los procesos operativos												
Calidad de atención	Calidad física/ estructural												
	Calidad humana												
	Calidad de servicio.												

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CARGA PROCESAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DEL PODER JUDICIAL SUBSEDE MAYNAS TARAPOTO

ENCUESTA DE CARGA PROCESAL

El instrumento que a continuación se presenta, busca hacer una evaluación de la carga procesal en la administración de justicia del poder judicial subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019 para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que (1) significa casi nunca, (2) pocas veces (3) Algunas veces (4) A menudo (5) Casi siempre.

Demoras en los trámites Administrativos		Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
1	¿La falta de logística [bienes muebles: materiales, equipos tecnológicos modernos, ambientes laborales adecuados] en el Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, conllevaría al retardo de los procesos?	1	2	3	4	5
2	¿La falta de recursos humanos en el Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, conllevaría a la dilación de los procesos y sobre carga laboral?	1	2	3	4	5
Demoras en los procesos judiciales		Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
3	¿El incremento de conflictos en atención a la búsqueda de tutela jurisdiccional, extiende la carga procesal Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín?,	1	2	3	4	5
4	¿En la Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín, se percibe continua rotación de personal y que esto conllevaría la falta de providencia de escritos?	1	2	3	4	5
5	¿En la Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín, se percibe la falta de personal asignado a los juzgados en forma permanente?	1	2	3	4	5
6	¿Usted cree, que la falta de capacitación del personal genera también retraso en los procesos judiciales de la Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín?	1	2	3	4	5
7	Ha percibido la falta de compromiso de los trabajadores estables con el Poder Judicial de la Subsede de Maynas de Tarapoto- San Martín?	1	2	3	4	5
8	¿La cantidad de carga procesal y la falta de personal jurisdiccional en los juzgados repercuten en una atención limitada en la Administración de Justicia de la Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín?	1	2	3	4	5
9	Cree usted que deberían crearse más juzgados y contratar más personal en la Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín?	1	2	3	4	5

Demoras en los procesos operativos		Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
10	Los colaboradores de la Subsede de Maynas del Poder Judicial de Tarapoto- San Martín, son partícipes de huelgas constantes?	1	2	3	4	5
11	¿Ha observado que los procesos judiciales de los Juzgados Tarapoto- San Martín de la Subsede de Maynas, se suspendan con frecuencia por la remisión de expedientes a otros juzgados?	1	2	3	4	5

Encuesta de calidad de atención

El instrumento que a continuación se presenta, busca hacer una evaluación de la Calidad de atención en la administración de justicia del poder judicial subsele Maynas Tarapoto, San Martín, 2019 para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que (1) significa nunca, (2) casi nunca (3) indiferente (4) casi siempre (5) siempre.

Calidad Física/estructural		Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera que el Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, cuenta con equipos tecnológicos modernos y los emplea en la realización de actividades?	1	2	3	4	5
2	De acuerdo a su percepción ¿Las instalaciones del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, se encuentran bien distribuidas y no representan ningún peligro?	1	2	3	4	5
3	¿El personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, refleja una imagen limpia y ordenada?	1	2	3	4	5
Calidad Humana		Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
4	¿El personal le trasmite confianza?	1	2	3	4	5
5	¿El personal comprende con facilidad las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
6	¿El personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, es amable y considerado con el usuario?	1	2	3	4	5
7	¿El personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, se dirige con respeto al usuario?	1	2	3	4	5
8	¿El personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, se interesa por dar solución oportuna a cualquier inconveniente con el servicio?	1	2	3	4	5
9	¿El personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, desempeña sus funciones con seriedad, honradez y eficacia?	1	2	3	4	5
Calidad de Servicio		Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
10	¿Considera que el tiempo en que se tardan el personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto-San Martín, ¿en dar respuesta a las dudas e inconvenientes es apropiada?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que el personal del Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, se expresa con fluidez al momento de brindar información?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que el servicio ofrecido por el Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, es eficiente?	1	2	3	4	5
13	¿El Poder Judicial Subsele Maynas Tarapoto- San Martín, se preocupa por satisfacer las expectativas y necesidades del usuario?	1	2	3	4	5

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Viviana Vanessa Pezo Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Viviana Vanessa Pezo Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Viviana Vanessa Pezo Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 02 de noviembre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Viviana Vanessa Pezo Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 02 de noviembre de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN



 Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Viviana Vanessa Pezo Flores

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Atención en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Atención de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			✓		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					43	

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 02 de noviembre de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43



 Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN
Jr. Maynas N° 356 [3er Piso] - Tarapoto

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

CONSTANCIA:

El Coordinador de la Corte Superior de Justicia de San Martín-Tarapoto.

Que, la estudiante **Br. Viviana Vanessa Pezo Flores**, de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede de Tarapoto, realizó su investigación de sus tesis titulada, "Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019" en el año que se mencionada en el título de lo mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que sea conveniente.

Tarapoto, 20 de noviembre del 2019.


Corte Superior de Justicia
San Martín
Catalina Reátegui Soria
APOYO ADMINISTRATIVO
SEDE TARAPOTO

Base de datos estadísticos

Pregunta	Carga Procesal										
	CIM1	CIM2	CIM3	CIM4	CIM5	CIM6	CIM7	CIM8	CIM9	CIM10	CIM11
Trabajador 1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Trabajador 2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Trabajador 3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
Trabajador 4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4
Trabajador 5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4
Trabajador 6	5	5	3	5	3	5	3	5	5	2	2
Trabajador 7	4	2	2	2	4	5	4	4	5	4	5
Trabajador 8	3	3	3	2	1	4	4	4	5	4	2
Trabajador 9	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2
Trabajador 10	4	4	5	5	5	4	3	4	5	2	4
Trabajador 11	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4
Trabajador 12	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
Trabajador 13	5	5	2	3	5	5	5	4	4	3	3
Trabajador 14	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	5
Trabajador 15	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5
Trabajador 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 17	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
Trabajador 18	4	4	5	2	5	2	3	5	5	3	4
Trabajador 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 20	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3
Trabajador 21	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4
Trabajador 22	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
Trabajador 23	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4
Trabajador 24	5	5	5	5	4	3	5	5	2	4	4
Trabajador 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
Trabajador 26	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
Trabajador 27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
Trabajador 28	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
Trabajador 29	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3
Trabajador 30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
Trabajador 31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Trabajador 32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Trabajador 33	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
Trabajador 34	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4
Trabajador 35	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4
Trabajador 36	5	5	3	5	3	5	3	5	5	2	2
Trabajador 37	4	2	2	2	4	5	4	4	5	4	5
Trabajador 38	3	3	3	2	1	4	4	4	5	4	2
Trabajador 39	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2
Trabajador 40	4	4	5	5	5	4	3	4	5	2	4
Trabajador 41	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4

Trabajador 42	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 43	5	5	2	3	5	5	5	4	4	3	3		
	Calidad de Atención												
Pregunta	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	GP9	GP10	GP11	GP12	GP13
Trabajador 1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5
Trabajador 4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2
Trabajador 5	2	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2
Trabajador 6	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2
Trabajador 7	1	4	2	4	4	4	2	1	2	2	1	3	2
Trabajador 8	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	1	1	1
Trabajador 9	3	1	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	1
Trabajador 10	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2
Trabajador 11	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
Trabajador 12	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	5
Trabajador 13	2	2	1	1	4	3	1	1	1	2	2	2	2
Trabajador 14	1	1	2	2	2	2	4	3	2	1	1	3	1
Trabajador 15	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1
Trabajador 16	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Trabajador 17	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 18	1	1	2	2	1	4	1	4	3	1	1	5	1
Trabajador 19	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
Trabajador 20	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	5
Trabajador 21	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3
Trabajador 22	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Trabajador 23	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1
Trabajador 24	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	4	1	1
Trabajador 25	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 26	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
Trabajador 27	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
Trabajador 28	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
Trabajador 29	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3
Trabajador 30	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1
Trabajador 31	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 32	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 33	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
Trabajador 34	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Trabajador 35	2	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1
Trabajador 36	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
Trabajador 37	1	4	2	4	4	4	2	1	2	2	1	1	1
Trabajador 38	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	1	1	1

Trabajador 39	3	1	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3
Trabajador 40	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3
Trabajador 41	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
Trabajador 42	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
Trabajador 43	2	2	1	1	4	3	1	1	1	2	2	3	3