



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz
del distrito de Pomalca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salazar Soplapuco, Jazmine América (ORCID: 0000-0002-3395-7162)

ASESOR:

Dr. Vela Meléndez, Lindon (ORCID: 0000-0002-9644-7151)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis hijos: Luissa Jassylé y Joshua Stephano, porque son mi motivación para seguir superándome profesionalmente; porque ante los obstáculos, son mi fortaleza.

Salazar Soplapuco Jazmine América

Agradecimiento

A Dios, por permitirme crecer espiritualmente y ayudarme día a día a aceptar su voluntad, porque nada soy sin ÉL. Al asesor del curso de tesis, Dr. Lindon Vela Melendez; por su dedicación, es un logro compartido. A mi amado padre Moisés, porque me dio los recursos y el empuje para seguir estudiando. A mi madre, Elsa, porque es un ejemplo a seguir como ser humano y como profesional. Siempre adelante, nunca hacia atrás.

Salazar Soplapuco Jazmine América

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.4.1 Encuesta.....	16
3.4.2 Entrevista.....	16
3.3.4 Instrumentos.....	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen del Procesamiento de los Casos	48
Tabla 2 Análisis Estadísticos de fiabilidad.....	48
Tabla 3 ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca? El trato del Juez de Paz para con usted fue:	49
Tabla 4 Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada por el Juez de Paz?	50
Tabla 5 ¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca resuelve los procesos judiciales con vocación de servicio? Califique la eficiencia en sus funciones:	51
Tabla 6 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?	52
Tabla 7 ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.....	53
Tabla 8 ¿Está conforme con el tiempo empleado por el Juez de Paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?	54
Tabla 9 ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?	55
Tabla 10 ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del Juez de Paz del Distrito de Pomalca?	56
Tabla 11 ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma... ..	57
Tabla 12 ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial.....	58

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Percepción de la Eficacia de los Juzgados de Paz	19
Figura 2 Percepción de eficacia de los Juzgados de paz según el usuario	21
Figura 3 Calificación del trato que brinda el Juez de Paz a los usuarios	21
Figura 4 Satisfacción del usuario respecto a la administración de justicia impartida por los jueces de paz del Distrito de Pomalca.....	22
Figura 5 Aptitud del Juez de Paz	23
Figura 10 ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca? El trato del Juez de Paz para con usted fue:.....	49
Figura 11 Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada por el Juez de Paz?	50
Figura 12 Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa ¿cómo califica?	51
Figura 13 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?	52
Figura 14 ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.	53
Figura 15 ¿Está conforme con el tiempo empleado por el Juez de Paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?.....	54
Figura 16 ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?	55
Figura 17 ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del Juez de Paz del Distrito de Pomalca?	56
Figura 18 ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma	57
Figura 19 ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial... ..	58

Resumen

La presente investigación, denominada: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca” es de corte descriptivo-explicativa, con una variable, cuya muestra está integrada por 45 ciudadanos y 3 Jueces de Paz de Pomalca. El objetivo general es Determinar la percepción de los ciudadanos sobre la eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca; y como objetivos específicos: a) Identificar el marco normativo aplicado por los juzgados de paz en la administración de justicia, b) Identificar los mecanismos de medición de la eficacia en el en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca y c) Determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos.

El marco teórico comprende antecedentes nacionales e internacionales de trabajos de investigación relacionados con la Justicia de Paz, asimismo se hace referencia a las posiciones teóricas de la Justicia de Paz.

La eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz de Pomalca; es de una aprobación Buena; esto implica una correlación directa, fuerte y significativa entre las variables analizadas, con un nivel promedio de confianza por parte de los usuarios.

PALABRAS CLAVES: Eficacia, justicia de paz, juzgado de paz, juez de paz, administración de justicia.

Abstract

The present investigation, called: "Effectiveness in the administration of justice in the peace courts of the Pomalca district" is descriptive-explanatory, with one variable, the sample of which is made up of 45 citizens and 3 Justices of the Peace from Pomalca. The general objective is to determine the perception of citizens about the efficiency in the administration of justice in the peace courts of the Pomalca district; and as specific objectives: a) Identify the normative framework applied by the courts of peace in the administration of justice, b) Identify the mechanisms for measuring the effectiveness in the actions of the courts of peace of the Pomalca district and c) Determine the degree of satisfaction of citizens.

The theoretical framework includes national and international antecedents of research works related to Justice of the Peace, as well as reference to the theoretical positions of Justice of the Peace.

The efficiency in the administration of justice in the peace courts of Pomalca; it is of a good approval; This implies a direct, strong and significant correlation between the analyzed variables, with an average level of user confidence.

Keywords: Efficacy, justice of the peace, justice of the peace, justice of the peace, administration of justice.

I. INTRODUCCIÓN

Los Juzgados de Paz son órganos jurisdiccionales que administran justicia conforme a su leal saber y entender. (ONAJUP, 2015).

En Pomalca, ante los ojos de los ciudadanos y al amparo de su propia Ley N° 29824, refrendada por su reglamento (DECRETO SUPREMO N° 007-2013-JUS) los jueces de paz cumplen básicamente una función de conciliadores de distintos problemas en la comunidad, y sentencian en asuntos de su competencia.

Los tres Juzgados de Paz del Distrito de Pomalca están a cargo de profesionales en derecho, por lo que los fallos deberían ajustarse a la ley, pues el saber y entender de un abogado no es el mismo que ostenta un ciudadano que desempeña cualquier otro oficio. No obstante, puede advertirse cierto disgusto en la población porque los jueces, lejos de propiciar acuerdo entre las partes permiten la dilatación de los procesos y esto causa el retardo en la solución de sus casos; al punto de haber sido quejados ante Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA) por incumplimiento de funciones.

Pese a que no todo disgusto de los ciudadanos se resuelve conciliatoriamente, en los despachos de paz, se advierten un sin número de expedientes sin resolver, o resueltos mediante sentencias que posteriormente son apeladas y que, en segunda instancia tardan aproximadamente un año para surtir efectos; o a veces regresan a fojas cero, generando malestar en los ciudadanos; hecho que me lleva a pensar que el juez de paz de Pomalca a los ojos del ciudadano, no ejerce eficazmente su función en el Distrito.

La autora del presente proyecto ostenta el cargo de Juez de Paz en Pomalca, y al estar en contacto directo con los ciudadanos hay una responsabilidad de conocer la percepción de éstos frente a las actuaciones judiciales. En ese sentido, es indispensable conocer el grado

de satisfacción de los pomalqueños, con respecto a la administración de justicia que brindamos los Jueces de Paz del Distrito y si la función deviene en eficaz o ineficaz; del cual se plantea la interrogante ¿Cuál es la percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos?, con el objetivo general de: Determinar la percepción de los ciudadanos sobre la eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca; y como objetivos específicos: a) Identificar el marco normativo aplicado por los juzgados de paz en la administración de justicia, b) Identificar los mecanismos de medición de la eficacia en el en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca y c) Determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la resolución de sus casos tramitados ante juez de paz del Distrito de Pomalca. Y esperando lograr los objetivos propuestos abordaré el tema desde estudios precedentes hasta poder sustentar una opinión basada en mi experiencia personal como juez de paz.

Socialmente, el tema es trascendente porque se enmarca en un contexto real; garantizando en los (as) ciudadanos (as) usuarios (as), el acceso a un servicio imparcial, justo y equitativo por parte de las autoridades judiciales del Distrito de Pomalca. Desde el plano teórico administrativo, el presente trabajo procura lograr que los (as) ciudadanos (as) conozcan el marco normativo mediante el cual pueden tramitar sus procesos ante los Juzgados de Paz del Distrito de Pomalca; para lograr su satisfacción y minimizar las negligencias jurisdiccionales. Desde el plano práctico legal, El presente trabajo busca demostrar si existe o no coherencia entre la creación de la norma y su ejecución; busca efectivizar el servicio de los juzgados de paz del Distrito de Pomalca, pues al conocer la percepción de los ciudadanos obtendremos también su grado de satisfacción, analizaremos la debilidad del servicio y cómo podemos mejorarlo. Desde el plano laboral, el proyecto pretende conocer el proceder jurisdiccional o notarial en los juzgados de paz. La presente investigación es relevante metodológicamente porque motiva a otros estudiantes a profundizar sus conocimientos y a dar la importancia debida a la justicia de paz.

Al profundizar en el estudio se llega a determinar cuál es la percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos. De ser positiva, que repercusiones tiene en la sociedad pomalqueña y de ser negativa, qué necesita cambiar para ser eficaz; también permite identificar si existe un marco normativo suficiente y adecuado, aplicado por los jueces de paz o si tal vez no existe un mecanismo estandarizado en la medición de la eficacia en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca. Por otro lado, si se quiere ver de cerca la realidad se tiene que determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a sus casos tramitados. De ser alto, se da a conformidad, es decir a mayor grado de eficacia mayor grado de satisfacción de los ciudadanos; y de no serlo habría un arduo trabajo de averiguar qué es lo que hace falta para que la justicia de paz impartida en un país democrático como el nuestro cobre la importancia debida y se gane el respeto por parte del público usuario, que en el caso concreto son los ciudadanos del Distrito de Pomalca.

II. MARCO TEÓRICO.

En el ámbito internacional, la Justicia de Paz inició municipalizada; pero, posteriormente fue legalmente reconocida en La Constitución de Cádiz de 1812, y formó parte del Poder Judicial en el año 1828. (Guerra, 2008, p. 12).

Posnet citado por Guerra (2008) califica a la justicia de paz como eficiente. Se entiende que, la Justicia de Paz garantiza la eficiencia y eficacia en la resolución de conflictos; es una instancia judicial que propicia la conciliación como primera opción y ejerce la función jurisdiccional como última opción (p. 12).

En palabras de Bonet (2014), los juzgados de paz constituyen una justicia menor dentro del organigrama del Poder Judicial, impartida por personas legales (p. 243).

En el ámbito nacional, la Justicia de Paz logra establecer un vínculo directo entre el ciudadano y el Estado: La Justicia se imparte desde la comunidad. Encaja dentro de una jurisdicción exclusiva y única, pues los jueces de paz son eminentemente conciliadores; y de no prosperar la conciliación, ejercen sus facultades jurisdiccionales y expiden sentencias, fundamentadas y motivadas según su entendimiento. (No necesariamente se basan en cuestiones jurídicas, pero deben respetar su normativa).

Vilca (2018) considera que la Justicia de Paz es de fácil acceso a las personas económicamente vulnerables, pues estas personas acuden ante un juez de paz para resolver sus problemas buscando justicia sin necesidad de realizar trámites engorrosos. (pp. 42-44)

Guerra (2008), Fiscal Superior Civil sobre la eficiencia de la Justicia, establece que los Juzgados de Paz salvaguardan las normas constitucionales y a la vez son respetuosos del patrimonio cultural de su comunidad son una institución efectiva para lograr la paz social

solucionando problemas reales. Los numerosos juzgados que funcionan en distritos, centros poblados y zonas alejadas de nuestro país; corroboran que brindan una Justicia eficiente, porque a pesar de que el Estado no cubre los recursos logísticos suficientes a estos juzgados; queda garantizado el acceso a la justicia en beneficio del ciudadano. Cada realidad social es distinta, y depende del Juez de Paz adecuar su leal saber y entender a las distintas necesidades del pueblo. La Justicia de Paz tal vez no elimine el litigio, pero aplica la conciliación como primera opción, resolviendo así asertivamente los casos, disminuyendo la carga procesal en las instancias superiores.

La función que cumple el juez de paz, no es un juego, tal vez no siempre se trate de un profesional, pero quien desempeña el cargo debe ser una persona con capacidades y aptitudes idóneas; que motive adecuadamente sus decisiones jurisdiccionales, con discernimiento, creatividad y vocación judicial; conceptos jurídicos de uso no exclusivos de abogados, sino por medio de las capacitaciones y práctica se aprenden. (Vilca, 2018)

Para López (1999), debe existir por lo menos un juzgado de paz en cada centro poblado del país para así atender y resolver los litigios cotidianos; pues, aunque cumpla una función elementalmente conciliadora, en la práctica también resuelven conflictos con sentencias debidamente motivadas (p. 419).

La Ley permite a los jueces de paz ejercer función jurisdiccional, desempeñarse en funciones notariales; sentenciar en temas penales, suplen a fiscales y jueces constitucionales en el levantamiento de cadáveres y en la verificación del acto violatorio o la amenaza en los procesos de hábeas corpus, por encargo previo (ODAJUP, 2019).

En la región Lambayeque, los Jueces de Paz concilian, y también sentencian en materia civil y penal, ven casos de violencia familiar, ejercen funciones notariales y apenas reciben dos capacitaciones al año; sin

embargo, considerando que los jueces de paz, en su mayoría, son abogados o conocedores del derecho; la tarea de hacer justicia según nuestro leal saber y entender se ha vuelto jurisdiccional; pues debe aplicar la norma para resolver los casos concretos, en caso de que las partes no deseen conciliar. Es decir, ya no se permiten sentencias simples; sino razonables. En mérito a ello, se enfoca la importancia del presente estudio, puesto que la justicia de paz además de ser eficiente debe ser eficaz.

Haciendo referencia a la eficiencia como peculiaridad de un Juez de Paz, se tiene que, si el Juez de Paz es eminentemente conciliador, a pesar de no haberse especializado para ser un conciliador profesional, es un conciliador innato que logra satisfacción de ambas partes al hacerlas llegar a un acuerdo, en la resolución de los conflictos que se le presenten.

Con referencia a otros estudios previos que hayan abordado el tema de esta investigación a nivel internacional⁰, Feo (2018) concluye que: a) La justicia de paz es eficaz porque logra la paz en la comunidad, cuando las partes en conflicto concilian, resolviendo asertivamente su caso concreto, sin triunfador, ni perdedor. b) El Juez de Paz se constituye en un mediador que encamina a las partes para que por sí mismas solucionen sus altercados a través de un acuerdo que produzca satisfacción a ambas. Un juez de paz debe estar absolutamente capacitado para obtener este resultado; c) El Juez de Paz tiene la obligación de aproximarse a la realidad de los hechos, para poder verificar por sí mismo los detalles de lo acontecido.

Así mismo Toro (2011), respecto al desarrollo de la Justicia de paz en Ecuador, concluye: La justicia de paz no se ha desarrollado apropiadamente, y necesita de una norma especial, la cual no existe, en ello radica la ineficacia de la función de los jueces de paz; quiénes necesitan de una Ley especial conjuntamente con una remuneración merecida.

Una democracia se fortalece cuando el Estado interactúa con los ciudadanos. La confianza o desconfianza del ciudadano en sus organismos institucionales, determina si el Estado es o no democrático, y de no encontrar soluciones en organismos estatales, el ciudadano considera que la justicia de paz es ineficaz y los jueces desempeñan ineficientemente su labor (Rodríguez, 2005).

El juez de paz cumple una función clave entre las instituciones públicas informales de solución de controversias; de un lado, es una autoridad pública con facultades coercitivas restringidas. Pero, de otro lado, el juez resuelve según su leal saber y entender, aplicando muchos elementos del derecho informal, basado en los usos y costumbres locales. El Juez de paz reemplaza a los árbitros instruidos para decidir con imparcialidad. Este juez, en primer término, busca hacer que las partes arriben a una conciliación, pues cumple una función pacificadora (Uprimny, 2017).

El juez de paz busca una fórmula conciliatoria que agrade a ambas partes, y promueve los medios necesarios para restaurar el vínculo Sociedad – Estado, restituyendo el contexto de convivencia pacífica, no únicamente para los litigantes, sino para la sociedad (Ardila, 2003).

A nivel nacional, Limachi y Delgado (2018) en su tesis sobre justicia de paz en Tambopata, concluyen que la justicia de paz es eficiente, pues los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio brindado por los jueces de paz y por lo tanto administran justicia de manera eficaz. (p. 62)

Por su parte, Pastor (2008) en su estudio sobre Juzgados de Paz en Tacna, concluye: a) La eficiencia en administrar justicia se manifiesta cuando se logra un equilibrio entre el número de solicitudes iniciadas en el año y la cantidad de casos resueltos en igual período, y además, cuando los casos han concluido mediante una conciliación, en este extremo los Jueces de Paz deben de ser capacitados de manera permanente por las Unidades de Capacitación de las Cortes Superiores de Justicia para conocer técnicas conciliatorias. b) La justicia de Paz tiene

como propósito resolver las demandas o peticiones en primera y última instancia, y esto se logra según la capacidad de la autoridad judicial, para hacer conciliar a las partes, solo así se llega a una paz social sólida. c) EL Estado debe prever las técnicas más necesarias para que el juez de paz pueda propiciar la conciliación. d) La justicia de paz pertenece al Poder Judicial, cuya autoridad soluciona los litigios usando la conciliación y cuando es necesario emite fallos jurisdiccionales apelables (p. 61).

A nivel regional, no se han abordado estudios sobre la eficacia o eficiencia de los juzgados de paz; por lo tanto, estudio se convierte en un antecedente positivo para próximas generaciones interesadas en la solución de problemas sociales de manera rápida, informal y segura.

La Ley 29824, atribuye características sobresalientes a la justicia de paz: primero que es un Órgano Judicial, segundo es un Órgano conciliatorio, y tercero, es órgano con criterio propio y poder jurisdiccional.

El Poder judicial muchas veces exige a los jueces de paz un desempeño jurídico no remunerado, y le permite ejercer la función notarial, pero de manera restringida cuando no exista notario en su jurisdicción (IDL, 2003).

La justicia de paz se distingue por hacer cumplir la ley según las costumbres del lugar, aplicando una justicia equitativa. Es desempeñada por un ciudadano (que no siempre es abogado) elegido por la comunidad en votación popular. Resuelve conflictos habituales como problemas de vecinos o entre familia, conductas antisociales de menores (faltas), conflictos patrimoniales y de violencia familiar, entre otros. Tiene naturaleza conciliadora. Busca una solución donde ambas partes queden satisfechas. Tiene cercanía territorial y cultural con los ciudadanos, siempre el Juez de paz debe hablar la lengua nativa del lugar (La Rosa, 1997).

Un juzgado de paz, es el último peldaño del Poder Judicial, una instancia extra-ordinaria, orientada a establecer una relación directa entre el Estado

y el pueblo, llega a donde no llegan las instituciones formales; por ello, se cuenta con uno al menos en cada lugar de todo el territorio peruano.

Los juzgados de Paz nacieron para resolver conflictos no relevantes o de menor cuantía y se formalizan en 1924 (Meza, 2017).

Villavicencio (2007) aclara que el juez de paz es autoridad judicial que debe tener una conducta irreprochable, fundada en valores: ético - morales y principios de respeto a los derechos primordiales de la persona; deberes consigo mismo, deberes con los demás, por lo tanto, tiene que ser una persona admirada dentro de su comunidad (p. 14).

Ñahuinlla (2015) sostiene que la figura del juez de paz sobresale entre las autoridades de la comunidad (p. 23).

Los requisitos para ser Juez de Paz no son tan exigentes; solo se necesita ser reconocido en la comunidad como una persona admirable y respetada. Además de tener residencia permanente, o ininterrumpida por tres años en la comunidad de su elección y de no haber sido condenado por delito doloso; entre otros (ONAJUP, 2012).

El Juez de Paz es una persona hábil para celebrar acuerdos, es persuasivo, influyente, aprende con la experiencia sin ser un mediador profesional, soluciona los casos razonablemente, buscando lograr la armonía entre las partes.

Según Vega (2011) es una Conciliación atípica. Se refiere a que existen comunidades que desconocen la normativa aplicable a los casos concretos, pero los jueces resuelven el conflicto según su propia sabiduría innata, manteniendo así la paz social.

La formalidad y exigencia que debe tener en cuenta el juez de paz para emitir sentencias, consiste en emitir una resolución debidamente motivada, habiendo cumplido con notificar correctamente a las partes y haberles permitido hacer sus descargos en audiencia. Los jueces de paz

requieren de constante capacitación para conseguir que las partes siempre negocien y celebren acuerdos exitosos.

Según Garner (2011), la eficacia es la capacidad de conseguir satisfacción al obtener un resultado esperado, tiene que ver con hacer lo conveniente para conseguir un propósito trazado a priori. Para Mokate (2001) la eficacia se consigue cuando se cumple a tiempo con las metas trazadas (p. 2)

El derecho será eficaz en tanto el ciudadano cumpla las reglas impuestas. Por consiguiente, si el Derecho es eficaz quedará garantizado el bienestar y se logrará la paz social (Lescano, 2016).

En términos económicos, la eficacia es la capacidad orientada hacia el mayor cumplimiento de las metas programadas en un plan de acción., es decir la eficacia es la capacidad para conseguir todos los objetivos propuestos, con el mínimo esfuerzo posible. En el momento de aprobar una ley esta será eficaz, si se cumple utilizando el mínimo de recursos, o si se alcanza u resultado por encima del esperado (Mokate, 2001).

Para Rubio (2014), la eficacia tiene que ver con el control que las normas tienen sobre el ciudadano. El derecho se crea para ser aplicado. Si resulta ineficaz al ser aplicado, no es un fracaso, sino que es la alerta para mejorar la norma (p. 8).

La eficacia en la administración de justicia es la capacidad para controlar el comportamiento de las personas según lo permitido y lo no permitido por la norma jurídica, conociendo lo justo y lo injusto, lo que es nuestro y lo que es ajeno. Si el juzgado cumple realmente su función, en cuanto a resolución de casos dentro de plazos correctos, satisfaciendo al ciudadano, entonces es eficaz (Ramos, 2019).

Aragaki (2016) al realizar un análisis estadístico de la justicia de paz, frente a la Justicia ordinaria, menciona que la poca eficiencia de la justicia

de paz, radica en el vacío legal que existe en la norma, ya que a pesar que la Ley le otorga potestad jurisdiccional al juez de paz, no especifica el mecanismo para que pueda ejecutar lo acordado o resuelto, por lo tanto, sugiere una modificación de la norma, que obligue a los jueces a especificar en los acuerdos celebrados en su la forma en la que se ejecutarán las actas de conciliación y sentencias en equidad (p.26).

Si el Estado tiene como objetivo la justicia, trabaja en ello, pero es decepcionante que los intereses particulares primen por encima de los intereses de la sociedad civilmente organizada. Deberían existir normas que obliguen realmente al ciudadano a cumplirlas, deberían describirse cuidadosamente las normas (Dusan, 1919).

La eficacia en la prestación de servicios prestados por las autoridades públicas recaería en implementar valores públicos que permita a los servidores públicos enmarcarse dentro de comportamientos administrativos aceptados por la sociedad (Wang y Wang, 2019).

Para que un Estado brinde herramientas jurídicas confiables y eficaces debe establecerse un sistema de reinversión de justicia, que consiste en una nueva política pública para reformar las normas a través de acuerdos entre Estados, sobre temas específicos como desarrollo comunitario, educación, salud, y servicios de rehabilitación y reentrada (Dollar, 2018).

La eficacia de la justicia radica en la capacidad del Poder Judicial para afrontar los cambios sociales con éxito; en los cambios hechos por el tribunal estadounidense, la reforma exitosa de sus procedimientos y su adaptación a la realidad actual, ha originado una percepción positiva de parte de los ciudadanos y un alto grado de respeto por sus juicios (Petra, 2017). Antes de resolver un conflicto el juez debe valorar además la cultura y costumbre de los pueblos, la realidad del caso concreto (Rota, 2017).

Un objetivo importante de la investigación abordada por Reddy (2019) en Irlanda, fue identificar formas innovadoras y eficientes de medir efectividad en los sistemas de justicia juvenil. La eficiencia del Poder Judicial para dicho autor se mide por el flujo de casos resueltos, sobre tiempos de rendimiento o puntualidad en el procesamiento de casos concretos, lo que logra la credibilidad en el sistema de justicia impartido.

La eficacia de justicia se logra cuando el juez opera con imparcialidad, con acuerdo de ambas partes y no como una imposición. Así mismo, es más factible que la justicia se cumpla cuando ambas partes se allanan a la decisión judicial (Dohlie, 2019). La eficacia de un País se logrará en cuanto los conflictos judiciales sean resueltos con imparcialidad (Volacu, 2018).

La administración de justicia será efectiva en cuanto los jueces cumplan con resolver los casos aplicando los principios de celeridad y economía procesal (Shvartz, 2016).

La falta de mecanismos de cumplimiento que existen en la normativa sobre justicia de paz, la hace ineficaz. Si un juez celebra un acta de conciliación o resuelve a través de una sentencia; debe existir un mecanismo adecuado que coaccione a las partes a su debido cumplimiento, en el menor tiempo posible (Possi, 2018).

Si el Poder Judicial aplica los principios de eficacia y coherencia de manera efectiva en todas las comunidades de una nación, entonces se logrará la eficacia jurídica, y se dará cumplimiento del objetivo de la justicia: la paz social (Danov y Beaumont, 2017). La percepción de eficacia, justicia y confianza en los Juzgados será positiva en cuanto operen los mecanismos de conciliación y mediación (2018, p.103).

Un Estado democrático debe contar con un Sistema de Justicia eficiente, transparente y responsable (Mirlinda, 2018). Si el sistema judicial es ineficiente las resoluciones quedarán en letra muerta. Las partes gastarán

más en costos de ejecución en instancia superior. Muchos comerciantes acuden al sistema judicial solicitando arribar a acuerdos que saben que pueden incumplir y cuya ejecución demandará gastos, por lo que la parte perjudicada preferirá rendirse antes que seguir perdiendo dinero; por lo tanto, deben crearse normas que garanticen el cumplimiento efectivo de las decisiones jurisdiccionales (Coviello et ál., 2013).

III. METODOLOGÍA

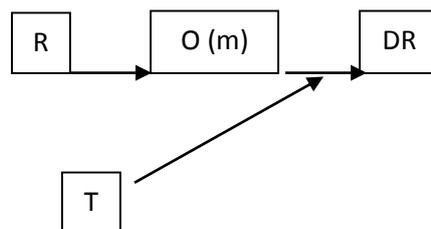
3.1 Tipo y diseño de investigación

Investigación aplicada. El enfoque de mi investigación es mixto con énfasis en lo cuantitativo.

Nivel de investigación: Descriptiva.

Diseño no experimental de tipo transversal.

Esquema del diseño



Donde:

R es la realidad.

O(m) es la observación de la realidad a través de una muestra representativa.

T es la teoría.

DR es el diagnóstico de la realidad.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: La eficacia de los Juzgados de Paz.

Según Garner (2011): La eficacia consiste en la capacidad de quedar satisfechos con el resultado esperado. Para Mokate (2001) la eficacia se consigue cuando se cumple a tiempo con las metas trazadas.

Se deduce que la eficacia de los Juzgados de Paz es la capacidad ejercida por los jueces para lograr la paz social, a través de la resolución de casos dentro de plazos correctos, con la satisfacción de las partes.

En cuanto a los indicadores dentro de la dimensión **Aptitud del juez de paz:** a) Identificación del Entrevistado, b) Competencias y facultades, c) Apoyo en el desempeño de funciones, d) Conocimiento y capacitación del Juez de Paz, e) Desempeño del cargo de juez de paz.

Escala de medición: Nominal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La Población es finita:

Población institucional: Tres jueces de paz del Distrito de Pomalca.

Población usuarios: Noventa ciudadanos (as) usuarios (as), 30 de cada Juzgado de Paz del Distrito de Pomalca.

Muestra: Probabilística aleatoria simple.

La población institucional será entrevistada en su totalidad.

La muestra extraída de la población usuarios es de 45 personas (15 por cada Juzgado de Paz).

Muestreo: Por conveniencia.

Unidad de Análisis:

Ciudadano (a) usuario (a) de los juzgados de paz del distrito de Pomalca, incluyéndose las instituciones representativas de estos ciudadanos.

Jueces de paz del distrito de Pomalca (Tres jueces).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**3.4.1 Encuesta**

Encuesta sobre percepción de la eficacia de los Juzgados de Paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos. Se aplica a la población usuaria.

3.4.2 Entrevista

Se hace una entrevista a los jueces de paz denominada cuestionario.

3.3.4 Instrumentos.

- 02 cuestionarios

Estudio de validez: si el objetivo general es determinar cuál es la percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos; lógicamente, primero debo encuestar a estos ciudadanos y efectivamente debo formular interrogantes que ayuden a lograr el objetivo.

3.5 Procedimientos

Es pertinente aclarar que, durante esta época, resultó un poco difícil trabajar según lo planteado en un inicio; motivo por el cual se siguió con el modelo de encuesta y entrevista con la salvedad de aplicarlas mediante llamadas telefónicas y la APP WhatsApp; además de tener entre el público usuario a entes representativos de la sociedad pomalqueña; tales como Sub Prefectura Distrital y Tenientes Gobernadores; Juntas Vecinales, Asociación Civil en Defensa y Seguridad del Distrito de Pomalca (ACIDESPO), Frente de Defensa; entre otros; para así poder obtener

resultados más reales. Es preciso señalar que no se encuentra demasiada información (referencias bibliográficas) respecto al tema planteado como tal, sino que las fuentes consultadas son más conceptuales; porque no se han abordado estudios en Lambayeque acerca del problema planteado. Existiendo referencias de investigación en Tacna, Arequipa, y Madre de Dios.

Encuesta:

La encuesta aplicada a una muestra de la población total por medio telefónico o APP WhatsApp nos permitirá conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el desempeño en la administración de justicia de los jueces de paz de Pomalca.

Entrevista:

Haré una entrevista por vía telefónica, a cada juez enviando cuestionarios por la APP WhatsApp.

Para abordar la presente investigación se obtuvo el permiso de la Oficina Descentralizada de Justicia de Paz de Lambayeque – ODAJUP.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó utilizando el SPSS y la Hoja de Cálculo EXCEL para contabilizar las encuestas. Así mismo se hará uso de la estadística inferencial. (Alfa de Cronbach).

3.7 Aspectos éticos

Los criterios éticos aplicados a lo largo de la investigación fueron:

Objetivos delimitados correctamente e investigación precisa.

Honestidad en la recolección y procesamiento de datos.

Confidencialidad: Se mantiene reserva absoluta con la información confiada.

Objetividad: La investigación brinda información única e irrefutable.

Profundo estudio del tema: Se ha consultado y estudiado fuentes de estudio relevantes que enriquecen la investigación.

Respeto por las personas. Los ciudadanos que intervienen en la investigación son autónomos al momento de responder las encuestas y en el caso que tuvieran dificultades se les ayuda.

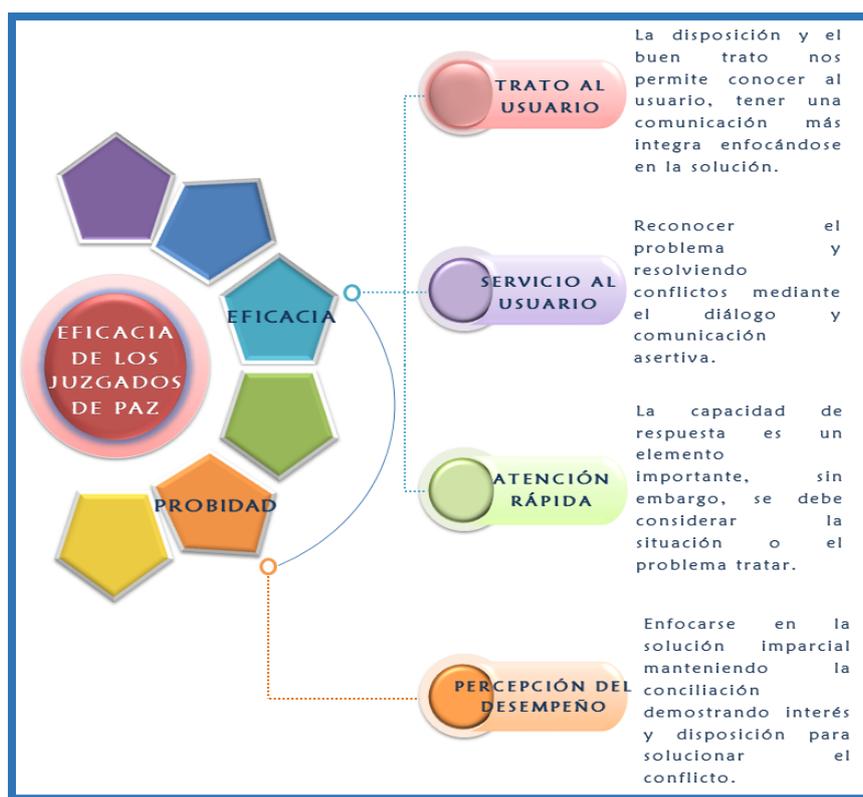
La beneficencia. El presente proyecto de investigación beneficia a la sociedad porque pretende obtener alcances para mejorar la práctica de la justicia de paz.

La justicia. Es un principio que tiene que ver con la distribución justa y razonable de los sujetos de investigación. Si en Pomalca existen tres juzgados de paz, deben encuestarse el mismo número de usuarios de los tres Juzgados, para poder obtener información precisa, equilibrada y razonable.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los resultados de la investigación, los mismos que han sido elaborados en base a la interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación de instrumentos validados en las diferentes unidades de análisis. En el proceso de validación, se obtuvo el consentimiento de tres expertos, quienes brindaron los alcances necesarios para lograr mejores resultados. La variable estudiada es: “Eficacia de los Juzgados de Paz”. Los instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista.

Figura 1 Percepción de la Eficacia de los Juzgados de Paz



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas

Se abordaron los objetivos, de acuerdo a los problemas planteados, comprobándose las hipótesis, obteniéndose que la percepción de los ciudadanos respecto a la eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del Distrito de Pomalca es positiva.

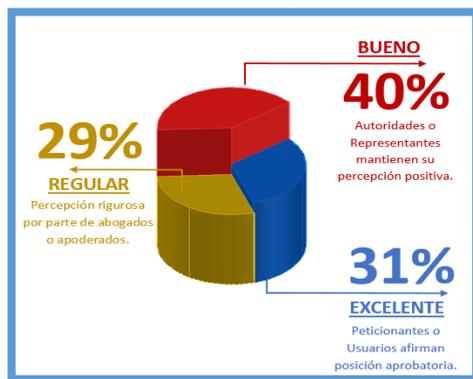
Aplicando los cuestionarios de encuestas a 45 ciudadanos usuarios del Distrito de Pomalca (muestra), se midió la eficacia de la Justicia de Paz y la probidad del juez de paz del Distrito; resolviéndose el objetivo general referido a la “Determinar la percepción de eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos”, y el objetivo específico, sobre “Determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la resolución de sus casos tramitados ante juez de paz del Distrito de Pomalca”.

El medio utilizado ha sido Formulario Google Drive, se aplicó un cuestionario virtual denominado “ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA, POR PARTE DE LOS CIUDADANOS”.

No hubo mayor inconveniente al aplicarlo; pues en esta época de pandemia, el internet ha sido una herramienta eficaz para prevención.

La percepción de la eficacia, por parte de los ciudadanos en relación a los indicadores señalados en la Figura 1; evidencia que el Juez de paz brinda un servicio eficaz al contar con **buen trato, servicio rápido y de calidad.**

Figura 2 Percepción de eficacia de los Juzgados de paz según el usuario



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas.

Según detalle de la figura 2 con el indicador llamado Tipo de usuario, se deduce que **los abogados o apoderados de las partes casi siempre tienen una percepción de la eficacia más rigurosa acerca del desempeño de los jueces de paz** de Pomalca, por lo que en un 29% señaló que el servicio prestado por el Juez de Paz es Regular mientras que los peticionantes o usuarios del Juzgado de Paz, con una opinión más aprobatoria, en un 31%, revelan que el servicio prestado por el Juez de Paz es Excelente.

Figura 3 Calificación del trato que brinda el Juez de Paz a los usuarios

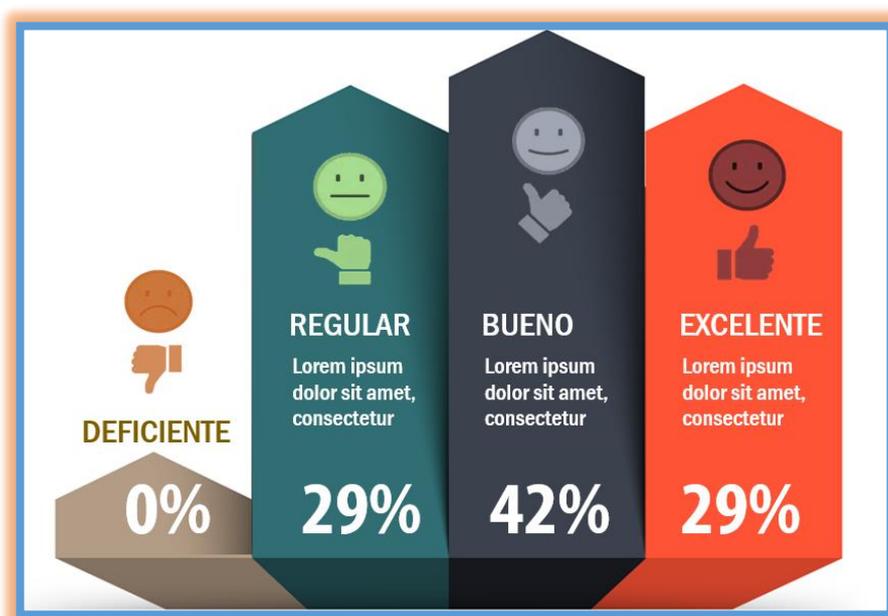


Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas.

Entre un **40% – 44% de usuarios afirman que el trato por parte del Juez de Paz es Bueno (Figura 3)**. Evidentemente, el trato o relación entre el usuario y el Juez de Paz es el primer paso para una resolución eficaz de los casos; pero también es importante contar con jueces probos; determinamos así que el Juez de Paz de Pomalca administra justicia de manera razonable, correcta y además es justo e imparcial en la resolución de conflictos.

Lo correcto sería que los jueces de paz brinden un servicio excelente, pero los ciudadanos calificaron el servicio como Bueno y por lo tanto es un resultado positivo.

Figura 4 Satisfacción del usuario respecto a la administración de justicia impartida por los jueces de paz del Distrito de Pomalca



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas.

En la figura 4, se observa el grado de satisfacción por parte de los ciudadanos usuarios; se obtuvo que un 29% se encuentran satisfechos con un grado de Excelente con respecto al servicio brindado por los jueces de paz de Pomalca; y un **42% se encuentran satisfechos calificando como Bueno el servicio prestado por los jueces de paz de Pomalca**; así mismo se comprueba que no hay usuarios insatisfechos con el servicio brindado por los jueces de paz de Pomalca. La satisfacción del usuario es

un indicador que guarda relación directa con la eficacia; a mayor grado de satisfacción existe una mejor percepción de eficacia en la administración de justicia.

La entrevista a dos jueces de paz, se realizó por medio del aplicativo ZOOM y también por escrito. Así mismo incluyo el propio criterio personal como Juez de Paz del Distrito de Pomalca. Así se midió la dimensión denominada “Aptitud del Juez de Paz”, abordándose el **objetivo específico referido a “Identificar el marco normativo”** y el de **“Identificar los mecanismos de medición de la eficacia en el en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca”**. (Figura 5).

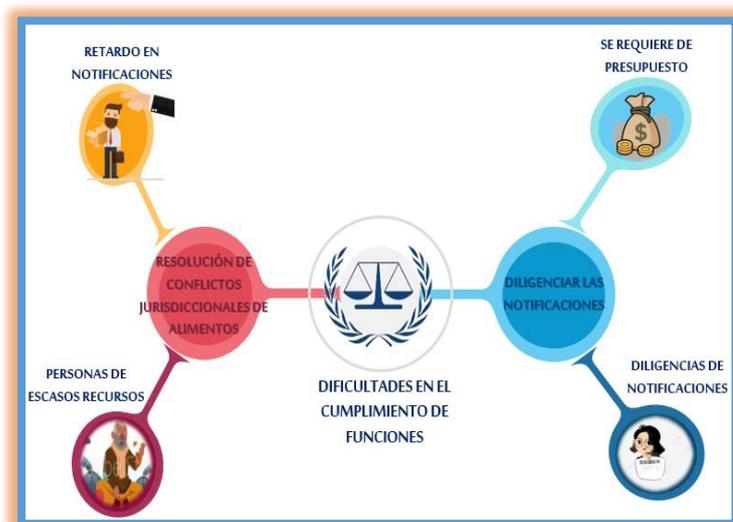
Figura 5 Aptitud del Juez de Paz



Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas realizadas

Entre las dificultades los Jueces señalaron las constantes quejas que los ciudadanos, muchas veces, sin razón, presentan ante la Oficina de Control – ODECMA, para ellos es un obstáculo y desmotivan su accionar en el desempeño de sus funciones.

Figura 6 Principal dificultad en el desempeño de funciones del Juez de Paz



Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas realizadas

En la figura 6 se observa que los jueces de paz señalan que más dificultades para el cumplimiento de sus funciones tienen con la **materia de alimentos**; pues la justicia de paz es gratuita, pero para diligenciar las notificaciones se requiere de presupuesto para pagarle al personal de apoyo.

La Ley que rige la justicia de paz es la N°29824; la misma que tiene un reglamento para que en la práctica los jueces de paz se encuentren orientados y resuelvan eficazmente los conflictos presentados ante sus despachos.

Figura 7 Conocimiento sobre la Ley de Justicia de Paz



Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas realizadas

En la figura 7, se observa que los jueces de paz afirmaron que la Ley N° 29824; Ley de Justicia de Paz, **sí es suficiente y adecuada para resolver los conflictos que presentan los ciudadanos ante su despacho**. Para ellos es una legislación práctica y la manejan apropiadamente en cada caso concreto, pues reciben dos capacitaciones al año sobre las materias que resuelven.

Figura 8 Principal dificultad en el desempeño de funciones del Juez de Paz



Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas realizadas

En la figura 8 se muestran las fortalezas, amenazas y debilidades señaladas por los jueces. La principal fortaleza es la autonomía con la que ejercen la función jurisdiccional, al aplicar una norma específica, que permite informalidades, pero siempre dentro de los límites legales. La principal amenaza sería la falta de experiencia para aplicar la ley en los casos concretos y la principal debilidad es no contar con presupuesto ni apoyo logístico para una mejor atención.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados, debe comprobarse la viabilidad de la presente investigación respecto a otros estudios sobre la justicia de paz; así tenemos a Limachi y Delgado (2018, p.62) en Tambopata, quienes concluyen en que la justicia de paz es eficiente en relación al alto grado de satisfacción del usuario, además señala que la normativa existente es suficiente. No obstante, desde la percepción del ciudadano la administración de justicia tendría una aprobación de regular en un 74,04% de la población encuestada.

Se aplicaron correctamente los instrumentos, advirtiéndose que la justicia de paz es eficaz con una aprobación de Buena al 40-44%, que la Ley de Justicia de Paz es suficiente, adecuada y práctica y que por lo tanto la percepción del usuario sería positiva – buena en un 40 – 44%.

Al comparar los resultados se dedujo que si bien es cierto existe una percepción positiva por parte de los ciudadanos respecto a la justicia de paz; es necesario mejorar la escala de Buena a Excelente.

El objetivo principal de esta investigación es determinar la percepción de la eficacia en la administración de justicia de paz por parte del ciudadano; una percepción que resulta positiva cuando se demuestra que los ciudadanos están conformes con el desempeño de la autoridad judicial en cuanto al servicio, trato brindado, horario de atención, celeridad en la resolución de las controversias, y todos estos factores en conjunto traen la consecuente satisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado según Vilca (2018. p.298 – 299) en Arequipa la administración de justicia es ineficiente; pues las autoridades o aplican correctamente la norma, desconocen los derechos fundamentales de las personas y las costumbres de los pueblos. Al existir diferentes culturas, el autor manifiesta que aplicar justicia es dar equitativamente a cada uno lo

suyo. Para él, la ley de justicia de paz es restrictiva; y propone modificaciones en algunos artículos.

La realidad de cada lugar es distinta; es imprescindible para una buena administración de justicia de paz, que el juez se encuentre debidamente orientado y capacitado.

Las coincidencias en los estudios se dan en las deficiencias y dificultades que hasta ahora no han sido superadas por la Justicia de Paz; como son la falta de apoyo logístico, falta de capacitación, presupuesto y las quejas injustas de los ciudadanos.

En Pomalca, los tres jueces de paz son conocedores del Derecho y manejan adecuadamente los conflictos; obteniendo una aprobación de 40% de los ciudadanos; sin embargo aún falta optimizar la calidad del servicio prestado para lograr la eficacia a un 100%.

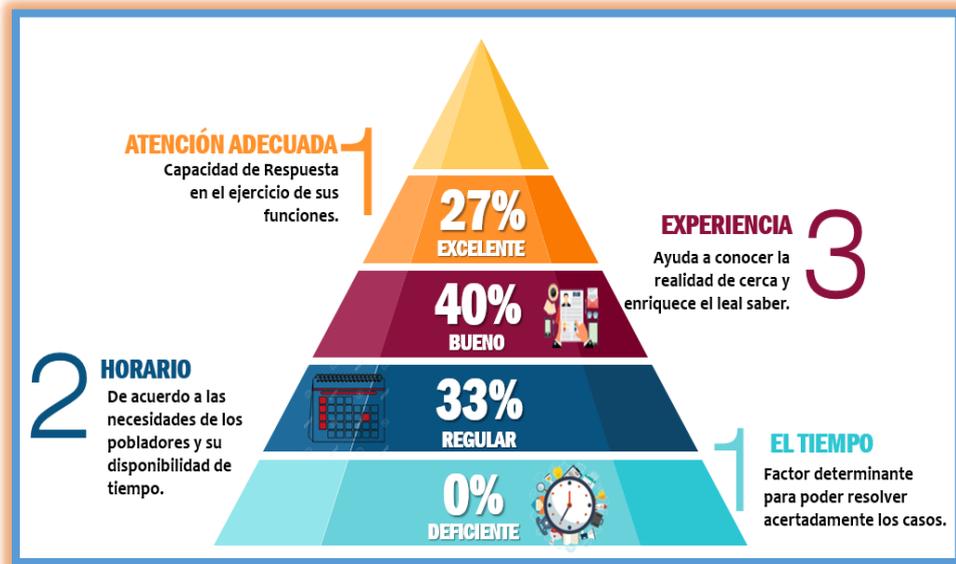
En Tacna según la investigación realizada por Pastor (2008, p.104) la administración de justicia ejercida por los jueces de paz sería regular, debido a que los casos no se resuelven por medio de la conciliación sino que los jueces por ser abogados, por lo general emiten fallos basados en la ley común.

Lo que dice el autor tiene sentido si contrastamos la opinión de Posnet con la suya; pues la justicia de paz debe primero aplicar la conciliación y de no lograrla proceder a emitir sentencias. (2008, p. 12)

En Pomalca, los jueces de paz actúan de acuerdo a lo prescrito por la Ley de justicia de paz y a la realidad del distrito; y aunque no todos tienen el mismo horario, es decir ellos **no trabajan en “horario de oficina”**, sino que manejan su tiempo a su conveniencia, la población responde muy bien a esta alternativa porque al existir tres juzgados de paz, siempre hay un juzgado disponible para su atención. (Figura 9).

En la figura 9 apreciamos el tiempo que tiene el juez de paz en el desempeño de su cargo, un factor determinante para poder resolver acertadamente los casos, pues **la experiencia ayuda a conocer la realidad de cerca y enriquece el leal saber y entender de los jueces.**

Figura 9 Tiempo en el desempeño del cargo del Juez de Paz



Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas realizadas

Al hacer referencia a la eficacia y eficiencia como características de justicia de paz, se entiende que, una autoridad conciliadora; que tenga estrategias para solucionar controversias; tendrá mayor aprobación de los ciudadanos.

Es importante que los jueces de paz del distrito de Pomalca aprendan mecanismos alternativos de solución de conflictos para poder abreviar el tiempo en la resolución de casos y así lograr una percepción positiva alta (excelente) de la eficacia por parte de los ciudadanos.

Según La Cruz (Feo la Cruz, 2018), también la justicia de paz mejora cuanto las partes resuelvan su conflicto mediante la conciliación sin ganador ni perdedor, solo así podría hablarse de eficacia en la justicia de paz. Así mismo Toro, indica que la justicia de paz sería eficaz cuando las autoridades apliquen una Ley especial y tengan sueldo. (Toro, 2011)

Solo la conciliación propiciada por un Juez de Paz podrá unir nuevamente el vínculo Sociedad - Estado (Ardila, 2003) porque así los ciudadanos obtendrán un trato directo con la autoridad y se encontrarán satisfechos con lo resuelto en sus casos.

Al verificar los resultados de esta investigación, se obtiene que a pesar de ser la conciliación un componente determinante de la eficacia en la justicia de paz; las autoridades no son capacitadas específicamente sobre este tema; es decir no le dan la importancia que corresponde; siendo así solo el 38% de los casos son resueltos por conciliación. Por lo que este sería indudablemente un factor carente para lograr una percepción positiva excelente sobre la eficacia en la justicia de paz.

La conciliación optimizaría la función jurisdiccional porque ayuda a que los casos sean resueltos de manera rápida. En estos tiempos muchas personas reclaman demora en la solución de sus conflictos. En un mes los juzgados reciben un aproximado de diez casos.

Si el juzgado resuelve los casos dentro de plazos correctos, satisfaciendo al ciudadano, entonces es eficaz. (Ramos, 2019). En el Distrito se halla un grado “bueno” de satisfacción por parte del en un 42% de los ciudadanos y en cuanto al tiempo empleado para resolver los casos un porcentaje de 40% de ciudadanos está conforme; pero no satisfecho al 100%.

La ineficacia en la administración de justicia tendría que ver con el poco apoyo logístico con el que cuentan los jueces de paz para notificar a las partes, y para desempeñar sus funciones en ambientes adecuados; además en que a pesar de que las autoridades consideran como adecuada y suficiente la ley N°29824, no siempre desarrollan sus casos conciliatoriamente.

Siguiendo la Teoría de Reddy (2019, p. 78) a mayor número de casos resueltos mayor eficacia; Si el 40% de la población dice que está de

acuerdo con el tiempo empleado por los jueces para resolver sus casos entonces podemos decir que hay una percepción positiva de la eficacia pero que la aprobación no es de la mayoría. Un 42% de la población acepta como bueno el accionar del juez de paz, no obstante es estrictamente necesario empoderar a las autoridades, dotarlas de mecanismos eficaces en la solución de conflictos; para que brinden un servicio de calidad excelente.

Figura 10 Eficacia VS Deficiencias



Fuente Elaboración Propia obtenida de encuestas en contraste con entrevistas

La economía y celeridad procesal son principios básicos para una justicia eficaz (Shvartz, 2016); considerando lo manifestado por los jueces de paz en las entrevistas; el tiempo se dilata cuando más demora hay en las notificaciones; las mismas que no pueden efectuarse por los escasos recursos de la población y la falta de presupuesto y apoyo logístico al Juzgado.

Los jueces de paz cumplen una función similar a la que ejercen los jueces de paz letrados; pero no se les reconoce su valor y aporte a la sociedad; al contrario se le da la espalda buscando sancionarlo cada vez que un ciudadano malintencionado lo queja muchas veces sin argumento.

El material que brinda el poder judicial no sirve para un adecuado funcionamiento de los juzgados, además el Poder Judicial no se preocupa por alquilar locales adecuados para que se pueda impartir justicia en ambientes dignos; sino que cada juez debe ver un lugar donde atender a la población.

VI. CONCLUSIONES

- 5.1** Existe una percepción positiva de la eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos, pues existe una calificación del servicio brindado por el juez de paz como bueno.
- 5.2** Existe un marco normativo suficiente y adecuado, aplicado en la administración de justicia en los juzgados de paz. La Ley N° 29824, “Ley de Justicia de Paz” es una norma práctica, apropiada, clara, precisa y de fácil comprensión; permite resolver los casos concretos de forma razonable y equitativa.
- 5.3** No existe un mecanismo estandarizado en la medición de la eficacia en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca, sino que podemos medir la eficacia en base a la relación directa de diversos factores involucrados en la administración de justicia de paz, tales como trato y servicio al ciudadano usuario; la economía procesal (rapidez en la resolución de casos); equilibrio entre la norma y la realidad (conocimiento del juez sobre la norma y su imparcialidad para resolver el caso concreto), entre otros.
- 5.4** Los usuarios se encuentran satisfechos con la resolución de sus casos tramitados ante juez de paz del distrito de Pomalca. En su mayoría los ciudadanos usuarios afirman que el grado de satisfacción respecto a la resolución de sus conflictos es Bueno; por lo tanto, se evidencia que los jueces de paz son autoridades que se han ganado la confianza y el respeto de los ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** El Poder judicial debe dar el reconocimiento debido a la función desempeñada por los jueces de paz del Distrito de Pomalca; retribuyendo sus servicios con apoyo logístico, mobiliario e infraestructura que permita al juez de paz desempeñar sus funciones dignamente, y pueda agilizar la resolución de los conflictos con celeridad.

- 7.2** La ODAJUP – Oficina Descentralizada de Apoyo a la Justicia de Paz, debe gestionar cuatro capacitaciones al año dirigidas a los jueces de paz del Distrito de Pomalca; para poder lograr que los jueces mejoren sus saberes a fin de lograr brindar un servicio eficiente y eficaz, a través de la resolución de conflictos por medio de la conciliación que es la vía más rápida y beneficiosa de concluir un proceso.

- 7.3** La ODAJUP - Oficina Descentralizada de Apoyo a la Justicia de Paz, debe hacer caravanas de justicia en el Distrito de Pomalca; donde se brinden charlas sobre acceso a la justicia de paz y participen activamente los ciudadanos, para que conozcan que la conciliación es el medio alternativo ideal para solucionar sus conflictos.

REFERENCIAS

- Ardila, E. (2003). Jueces de paz ¿un nuevo modelo de justicia?. Recuperado de: <https://bit.ly/3932siX>
- Ardito, W. (2011). La promoción del acceso a la justicia de paz en las zonas rurales (tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1399>
- Bernabé, M. (2012). Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad conocimientos necesarios para la labor docente. Revista Educativa Hekademos. 11(5): 67-76. Recuperado de: <https://bit.ly/3pTiToM>
- Bonet, J. (2014), Justicia de paz y Alternativa. Bol. Mex. Der. 47 (141): 1193-1197. Recuperado de: <https://bit.ly/35bGvx1>
- Castro, M. (27 febrero 2011) sociología jurídica. Eficacia del derecho. Recuperado de: <https://bit.ly/2JLA9wE>
- Coviello, D.; Moretti, I.; Spagnolo, G. y Valbonesi P. (2013) Court efficiency and procurement performance marco fanno” working papern. University of montréal. 164. Recuperado de: <https://bit.ly/3hlzfh8>
- Danov, M. y Beaumont, p. (2017). Measuring the effectiveness of the eu civil justice framework: theoretical and methodological challenges. University of Exenter. Recuperado de: <https://doi.org/10.9785/9783504385163-008>
- Døhlie, J. (2019). Global justice and aid effectiveness: reforms of the european union’s development policy. University of Oslo. Recuperado de: <https://www.globus.uio.no/about/team/partners/arena-oslo/people/saltnes/>
- Dollar, C. (2018). Evaluating the Effectiveness of Justice Reinvestment Legislation in Oregon: Analyses of State and County Implementation (tesis maestría). Portland State University. Recuperado de: <https://bit.ly/3hLD4lt>

- Espinoza., S. (2009). historia, derecho y sociedad en el Perú republicano del siglo XIX. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>
- Feo, M. (2018). La justicia de paz, una alternativa para la sociedad venezolana. Centro de estudios políticos y administrativos. Recuperado de: <https://bit.ly/2MDicI9>
- Garner, B. (2011) Oxford Dictionary of Modern Legal Usage, Oxford. University Press, 3 edition. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xc72G7>
- Guasti, P.; Siroky, D. y Stockemer (2017). Judgement without justice: on the efficacy of the European human rights regime, democratization. Journal Democratization, 24(2): 226-243. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/13510347.2016.1154841>
- Guerra, J. (2008). Justice of the Peace in Peru: An efficient Justice Service. Florida Journal of International Law, 20: 65-91. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xed4WM>
- Hiro N. Aragaki (2016), Constructions of Arbitration's Informalism: Autonomy, Efficiency, and Justice Symposium, J. Disp. Resol. Recuperado de: <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol2016/iss1/10>
- IDL. (2003). Manual del sistema de justicia peruano. Lima: instituto de defensa legal. Implementation (tesis de maestría). USA. recuperado de: https://pdxscholar.library.pdx.edu/open_access_etds/4462
- Komanovics, A. (2016) Transición del compromiso al cumplimiento: eficacia de los tribunales internacionales de derechos humanos. Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña, 20: 321-349. Recuperado de: [Http://hdl.handle.net/2183/21751](http://hdl.handle.net/2183/21751)

- La Rosa, J. (2007) coordinador. Manual para jueces y juezas de paz / lima: instituto de defensa legal. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xeltbu>
- Ledesma, M. (2010). Desarrollo histórico de la justicia de paz en el Perú. *Lus et praxis*. 41: 165-190. Recuperado de: <https://bit.ly/3bb1DXL>
- Lescano, L. (2016). Efficacy, Efficiency and Effectiveness of Alternative Dispute Resolution Cases for Childhood and Adolescence in Ecuador. *Revista de Derecho UNED*, 18:567-595. Recuperado de: <https://bit.ly/2JKScTE>
- Ley de justicia de paz ley n° 29824 (2012). Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-justicia-de-paz-ley-n-29824-736089-1/>
- Ley orgánica del poder judicial (8 de enero del 2005). Recuperado de: <https://bit.ly/3norZby>
- Limachi, W.y Delgado, H. (2018). La eficiencia en la administración de justicia de paz en los juzgados de paz de la provincia de Tambopata, departamento de madre de dios – 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Puerto Maldonado. Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/320>
- López, J. (1999) justicia, legalidad y reforma judicial en el Perú (1990-1997). *Lus Et Veritas*, 8(15): 103-127. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15735>
- Rota, M. (2017). Hey judge: how cultural traits affect efficiency of justice and development across regions. *La Sapienza*, Roma. Recuperado de: <https://bit.ly/3nm2JSV>
- Mirlinda B. (2018) Impact of Public Administration Innovations on Enhancing the Citizens Expectations. *International Journal of e-Education, e-Business, e-*

Management and e-Learning-1(2): 156-162. Recuperado de:
<https://bit.ly/3nhQnLF>

Meza, F. y Escobedo, J. (2016). Justicia de paz en el Perú. Rurasqanchikmi. Lima: onajup, PNUD. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xanoii>

Mokate, k. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? Departamento de integración y programas regionales instituto interamericano para el desarrollo social. Banco Interamericano De Desarrollo. Serie de Documentos de Trabajo I-24. Recuperado de: <https://bit.ly/3s0kDyu>

Ñahuinlla, R. (2015). La función notarial de los jueces de paz en la región centro andina (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de:

Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz Y Justicia Intercultural (2018) . Justicia de paz más cerca del pueblo. ODAJUP Santa Revista. Recuperado de: <https://bit.ly/35dJkgX>

ONAJUP. (2012). Para conocer la ley de justicia de paz. Lima: ONAJUP, poder judicial.

ONAJUP. (2015). Fortalecimiento de la justicia de paz en el Perú. Lima: Gmc digital.

Pásara, L. (2019) Tres claves de Justicia en el Perú: Jueces, justicia y poder en el Perú. PUCP. Recuperado de: <https://bit.ly/3hNt1wA>

Pastor, S. (2008). La administración de la justicia de paz en los juzgados de paz de la provincia de Tacna (Perú). Recuperado de: <https://bit.ly/35b1X54>

Pokorny, D. (2015). Efficiency and justice in the industrial world: v. 1: the failure of the soviet experiment. Usa. Recuperado de: <https://bit.ly/398ic40>

Possi, A. (2018). An appraisal of the functioning and effectiveness of the east african court of justice. Doctoral Fellow, Faculty of Law - North-West University; Lecturer - Law School of Tanzania. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17159/1727-3781/2018/v21i0a2311>

Ramos, S. (2019). Sistema de justicia de paz: eficacia en la solución de conflictos en santo domingo de los tsáchilas. (Tesis Pre grado) UNIANDES – Santo Domingo: Facultad de Jurisprudencia: Carrera de Derecho. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10165>

Reddy, J. y Redmond, S. (2019) Improving the measurement of effectiveness in the irish youth justice system. Research evidence into policy, Programmes and practice (reppp). Project, university of limerick. Ireland. Recuperado de: <https://ulsites.ul.ie/law/reppp>

Reglamento de la ley de justicia de paz

Rodríguez, R. (2005) ¿calidad de la justicia? Eficacia y eficiencia en la administración de justicia. Primer foro sobre transparencia y excelencia judicial en el salvador auditorium de la paz, Universidad Tecnológica de el Salvador. San salvador. Recuperado de: <https://bit.ly/3okjqPZ>

Rubio, M., (2014). La vigencia y validez de las normas jurídicas en la jurisprudencia del tribunal constitucional. Revista Themis. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/35coMp7>

Shvartz, O. (2016). The effectiveness of the Administration of Justice. Review of Central and East European Law. 41(2): 211-213. Recuperado de: <https://doi.org/10.1163/15730352-04102005>

- Shala, F. A. (2018) Judicial mediation reform: efficiency, trust and measures of justice. Massachusetts. Recuperado de: <https://bit.ly/2JKNxkC>
- Toro, C. (2011). La implementación de la justicia de paz en el Ecuador. Universidad San Francisco de Quito (Tesis de Grado). Universidad San Francisco de Quito. Quito. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/899>
- Uprimny, R. (2017). Jueces de paz y Justicia informal: una aproximación conceptual a sus potencialidades y limitaciones (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/3b8sbck>
- Vega, W. (2005) Justicia de paz cerca de su casa, diario oficial El Peruano. Recuperado de: <https://bit.ly/3pRzxoB>
- Vilca, C. (2018). Análisis explicativo de la insuficiente calidad de justicia e ineficacia de la justicia de paz en la zona urbana y rural, desde su experiencia en Arequipa (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6273>
- Villavicencio, M. (2007). Manual de juez y jueza de paz. Lima: instituto de defensa legal.
- Volacu, A. (2018) Justice, Efficiency and the new public management. Australian Journal of Public Administration 77 (3), 404. Recuperado de: <https://bit.ly/38eYiFd>
- Wang, X. y Wang, Z. (2020). Beyond efficiency or justice: the structure and measurement of public servants' public values preferences. Administration & society, 2019 - journals. 52(4). Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0095399719843658>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO/DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	<p>La eficacia consiste en la capacidad de quedar satisfechos con el resultado esperado. (Garner, 2011)</p> <p>Para Karen Mokate la eficacia se consigue cuando se cumple a tiempo con las metas trazadas. (2001,2)</p> <p>Entonces deducimos que eficacia de los Juzgados de Paz es la capacidad ejercida por los jueces para lograr la paz social, a través de la resolución de casos dentro de plazos correctos, con la satisfacción de las partes involucradas.</p>	EFICACIA	<p>Identificación del Usuario(a) /Ciudadano(a)</p> <p>Servicio al Usuario(a) /Ciudadano(a)</p> <p>Trato al Usuario(a) /Ciudadano(a)</p>	ENCUESTA	Cuestionario

**PROBIDAD DEL
JUEZ DE PAZ**

Percepción del Usuario(a)
/Ciudadano(a) sobre el desempeño en
el ejercicio de las funciones del juez de
paz

Identificación del entrevistado

Competencias y facultades

APTITUD DEL JUEZ DE PAZ

Apoyo en el desempeño de funciones

Conocimiento y capacitación del Juez
de Paz

Desempeño del cargo de Juez de Paz

Entrevista

Guía de Entrevista

Matriz de consistencia

TITULO: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

AUTOR: Jazmine América Salazar Soplapuco

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO																		
<p style="text-align: center;">Problema Principal</p> <p>¿Cuál es la Percepción de eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del Distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo Principal</p> <p>Determinar la percepción de eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis Principal</p> <p>Existe una percepción positiva en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca, por parte de los ciudadanos.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p>Eficacia de los Juzgados de paz</p>	<p style="text-align: center;">POBLACION</p> <p>Jueces de paz del Distrito de Pomalca</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Jueces de Paz del Distrito de Pomalca</th> </tr> <tr> <th>Nominación</th> <th>Jueces</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primera</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Segunda</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tercera</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se entrevistará el número total de jueces de paz del Distrito de Pomalca</p> <p style="text-align: center;">MUESTRA</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	Jueces de Paz del Distrito de Pomalca			Nominación	Jueces	Total	Primera	1	1	Segunda	1	1	Tercera	1	1	Total	3	3	<p>Mixto</p> <ul style="list-style-type: none"> → No Experimental → Diseño Transversal → Tipo Descriptivo <p>El Diseño se diagrama de la siguiente manera</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR R[R] --> O["O (m)"] O --> DR[DR] T[T] --> O_DR[] style O_DR width:0px,height:0px </pre> </div>	<p style="text-align: center;">Cuestionario de Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p>
Jueces de Paz del Distrito de Pomalca																								
Nominación	Jueces	Total																						
Primera	1	1																						
Segunda	1	1																						
Tercera	1	1																						
Total	3	3																						
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas																						
<p>¿Cuál es el marco normativo para la administración de justicia en los Juzgados de Paz?</p>	<p>Identificar el marco normativo aplicado por los juzgados de paz en la administración de justicia.</p>	<p>Existe un marco normativo suficiente y adecuado, aplicado en la administración de justicia en los juzgados de paz.</p>																						

<p>¿Cómo se realiza la medición de la eficacia en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca?</p>	<p>Identificar los mecanismos de medición de la eficacia en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca.</p>	<p>No existe un mecanismo estandarizado en la medición de la eficacia en el accionar de los juzgados de paz del distrito de Pomalca.</p>		<p>30 Ciudadanos (as) usuarios (as) de los Juzgados de Paz del Distrito de Pomalca</p> $W_i = \frac{N_i}{N} \quad n_i = W_i * n$ <p>CUADRO DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ÁREA</p> <table border="1" data-bbox="1198 523 1594 691"> <thead> <tr> <th>Nominación</th> <th>Ni</th> <th>Wi</th> <th>ni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primera</td> <td>45</td> <td>0.27</td> <td>12.2</td> </tr> <tr> <td>Segunda</td> <td>45</td> <td>0.33</td> <td>14.8</td> </tr> <tr> <td>Tercera</td> <td>45</td> <td>0.40</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td></td> <td>135</td> <td>1</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Nominación	Ni	Wi	ni	Primera	45	0.27	12.2	Segunda	45	0.33	14.8	Tercera	45	0.40	18		135	1	45		
Nominación	Ni	Wi	ni																							
Primera	45	0.27	12.2																							
Segunda	45	0.33	14.8																							
Tercera	45	0.40	18																							
	135	1	45																							
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la resolución de sus casos tramitados ante juez de paz del Distrito de Pomalca?</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la resolución de sus casos tramitados ante juez de paz del distrito de Pomalca.</p>	<p>Los usuarios se encuentran regularmente satisfechos con la resolución de sus casos tramitados ante juez de paz del distrito de Pomalca.</p>																								

ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE LA EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA, POR PARTE DE LOS CIUDADANOS

Sr. / Sra./ Srta.

Por motivo de desarrollar el Proyecto de Tesis denominado “EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA”, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, se le solicita y agradece su gentil colaboración en la presente; permitiéndome indicarle que la información obtenida totalmente confidencial; cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal.

Objetivo: Determinar percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca, evaluando el desempeño de los Jueces de Paz, desde el punto de vista de los ciudadanos - usuarios. Agradeceremos responda dentro de los parámetros establecidos.

INFORMACIÓN GENERAL:

INSTRUCCIÓN: Por favor marque con una (X) en la alternativa propia de su desempeño.

Indicador 1: Identificación del usuario

Usuario – Abogado o Autoridad o
 Peticionante Apoderado Representante de la comunidad
SEXO: Masculino Femenino

V ₁	Dimensión	N°	ITEMS O PREGUNTAS	4	3	2	1
EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	EFICACIA	INDICADOR 2	Trato al Usuario (a) -ciudadano (a)				
		1	¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el juez de paz del Distrito de Pomalca?				
		2	Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada?				
		INDICADOR 3	Servicio al Usuario (a) ciudadano (a)				
		3	¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca resuelve los procesos judiciales con vocación de servicio? Califique la eficiencia en sus funciones				
		4	¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?				
	5	¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.					
	INDICADOR 4	Atención rápida al usuario (a) ciudadano (a)					
	6	¿Está conforme con el tiempo empleado por el juez de paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?					
	PROBIDAD	INDICADOR 5	Percepción del Usuario(a) /Ciudadano(a) sobre el desempeño en el ejercicio de las funciones del juez de paz				
7		¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?					
8		¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del juez de paz del Distrito de Pomalca?					
9		¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma.					
10	¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...						

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

INSTRUCCIÓN: Lea las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero de su preferencia, utilice la siguiente escala:

4 = EXCELENTE
 3 = BUENO
 2 = REGULAR
 1 = DEFICIENTE

ENTREVISTA ABIERTA DIRIGIDA AL JUEZ DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA

Señor Juez de Paz del Distrito de Pomalca, a continuación, se formulan Ocho preguntas, agradeceré me responda clara y concretamente, con toda sinceridad.

N°	CUESTIONARIO	Respuesta
1	Dígame su nombre, la nominación de su Juzgado y cuánto tiempo tiene en el cargo de juez de paz del Distrito de Pomalca.
2	¿Dentro de las facultades que Usted desempeña, cuál considera que da más dificultades para su cumplimiento?
3	¿Tiene personal a su cargo para apoyo en el desempeño de su función?
4	¿Considera usted que la normativa que existe en la administración de justicia de paz, es suficiente y adecuada para resolver los conflictos que presentan los ciudadanos ante su despacho?
5	¿Los ciudadanos pomalqueños que consultan ante su despacho, conocen que la justicia de paz se rige por una ley especial que es la Ley N°29824?
6	¿Cada cuánto tiempo usted recibe capacitación para brindar una función más eficaz y eficiente?
7	¿Piensa usted que su horario de atención es el adecuado?
8	¿Cuáles son las fortalezas, amenazas, debilidades en el desempeño de su cargo?

Documento de autorización de la institución



"Año de la Universalización de la Salud"
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE
Presidencia



Referencia: a) Carta de fecha 11JUN2020 cursado por el Jefe de la Unidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Asunto: Solicita autorización para investigación (tesis de maestría).

Chiclayo, veintitrés de junio de dos mil veinte.

DADO CUENTA con la solicitud que se indica en el documento a) de la referencia, donde solicita autorización para el desarrollo de su trabajo de investigación, en la tesis titulada **"Eficacia en la administración de Justicia en los Juzgados de Paz del distrito de Pomalca"**; acredita su condición de estudiante del III Ciclo del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo con el documento adjunto suscrito por el Jefe de la Unidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad precitada; estando a lo expuesto, así como, teniéndose en cuenta la situación de pandemia en la que nos encontramos, se dispone: **i) AUTORIZAR** a Jazmine América Salazar Soplapuco y solo con fines académicos, acceder a la información para el desarrollo de su investigación, de forma virtual, previa coordinación con el el Abg. Hans Alarcón Bernal, Coordinador de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz ODAJUP Lambayeque, sin afectar sus actividades laborales propias a sus funciones. **iii)** Notifíquese vía web al correo electrónico halarconb@pj.gob.pe y jazzsalazars33@gmail.com.--


OSCAR BURGA ZAMORA
Presidente
Corte Superior de Justicia de Lambayeque



Av. José Leonardo Ortiz N° 155 C.C. Chiclayo
presidencia@csjla.gob.pe

Resultados

En el análisis estadístico se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, y se evaluó la fiabilidad de los instrumentos, los datos se presentaron en las siguientes tablas:

Tabla 1 Resumen del Procesamiento de los Casos

	N	%
Válidos	45	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	45	100,0

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

Tabla 2 Análisis Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,991	,991	10

Fuente: Resultado Análisis de Fiabilidad SPSS

En la tabla n° 2, el cuadro muestra el resultado de Alfa, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad; por lo tanto, se observa que el valor de alfa es de 0.991, el cual se considera un excelente valor y permite llegar a la conclusión que el procedimiento es válido y confiable.

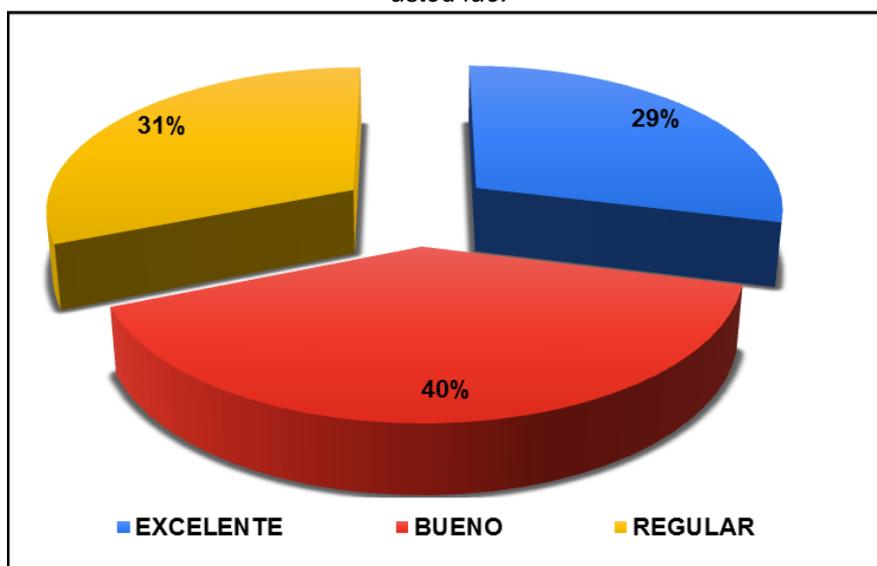
4.1 ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca? El trato del Juez de Paz para con usted fue:

Tabla 3 ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca? El trato del Juez de Paz para con usted fue:

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	12	0	1	13	29%
BUENO	11	6	1	18	40%
REGULAR	4	5	5	14	31%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 6 ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca? El trato del Juez de Paz para con usted fue:



Fuente: ELABORACION PROPIA

De acuerdo con estos resultados se observa que el trato y la atención recibida por los usuarios por parte del Juez de Paz es Regular en un 31%, seguido de Buena con un 40%, notándose un índice no tan aislado en cuanto al trato y atención Excelente con un mínimo de 29%.

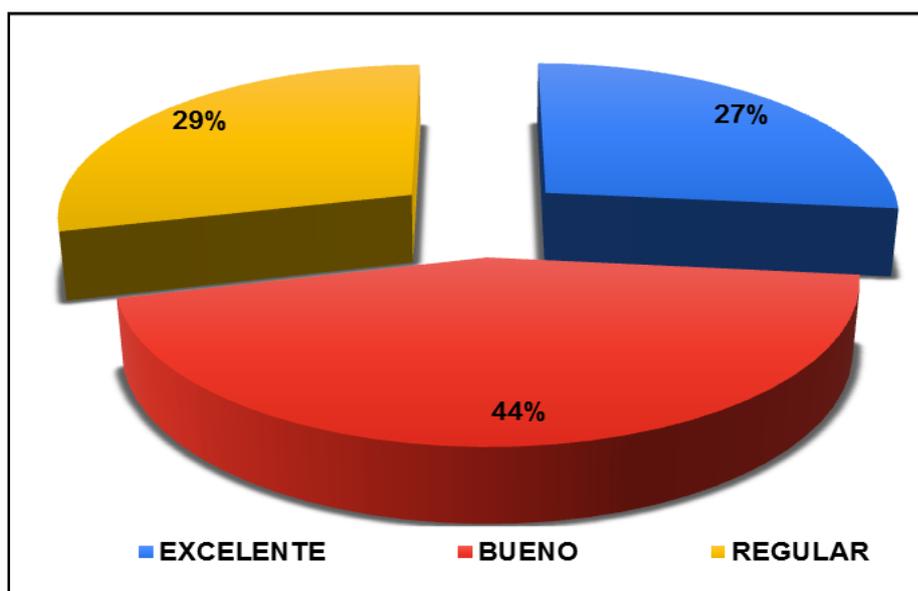
4.2 Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada por el Juez de Paz?

Tabla 4 Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada por el Juez de Paz?

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	11	0	1	12	27%
BUENO	12	6	2	20	44%
REGULAR	4	5	4	13	29%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 7 Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada por el Juez de Paz?



Fuente: ELABORACION PROPIA

Como se muestra la figura n°11, se evaluó si las dudas del usuario fueron resueltas, y se encontró una aprobación por parte de los pobladores, obteniendo que el nivel de satisfacción de los usuarios es Bueno en un 44% y Regular en un 29%, mientras que el 27% de usuarios califica la atención brindada como Excelente.

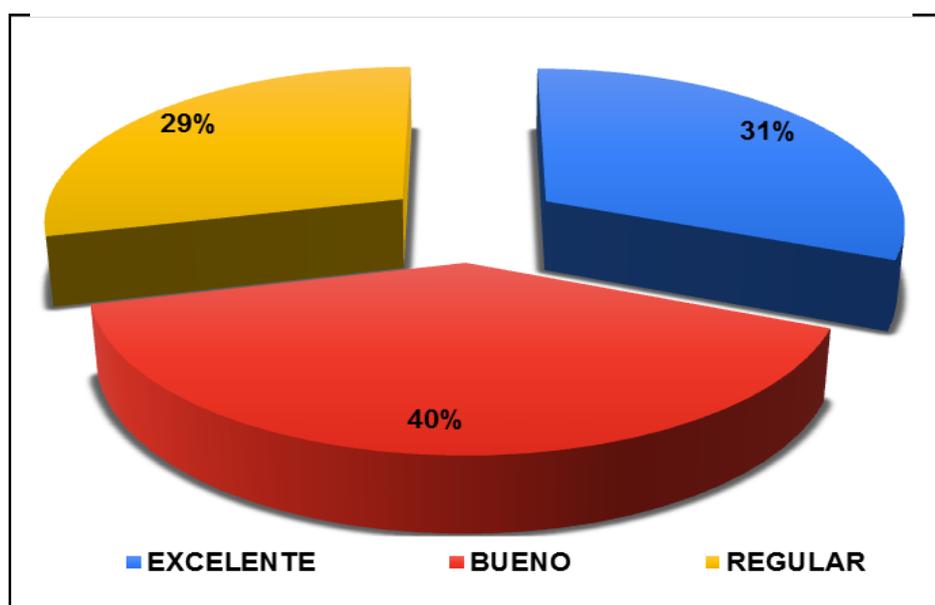
4.3 ¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca resuelve los procesos judiciales con vocación de servicio? Califique la eficiencia en sus funciones:

Tabla 5 ¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca resuelve los procesos judiciales con vocación de servicio? Califique la eficiencia en sus funciones:

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	13	0	1	14	31%
BUENO	10	6	2	18	40%
REGULAR	4	5	4	13	29%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 8 Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa ¿cómo califica?



Fuente: ELABORACION PROPIA

En la figura n°12 podemos observar que la eficiencia en cuanto a la resolución de procesos judiciales es calificada por el 40% de usuarios como Buena y un 29% como Regular, mientras que un 31% de usuarios calificaron como Excelente, resaltando la alta capacidad del Juez de Paz en resolución de procesos.

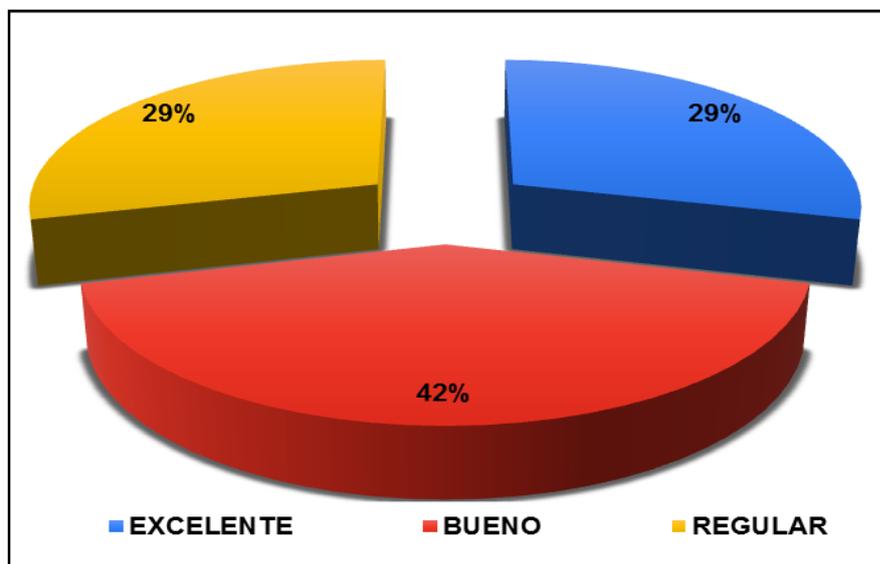
4.4 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?

Tabla 6 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	12	0	1	13	29%
BUENO	11	6	2	19	42%
REGULAR	4	5	4	13	29%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 9 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?



Fuente: ELABORACION PROPIA

En la figura n°13 observamos que existe igualdad en un 29% de usuarios, quienes califican el servicio como Excelente y a su vez como Regular, mientras que un 42% de usuarios afirman que la satisfacción en cuanto a la calidad del servicio como Bueno, determinando que el servicio ofrecido cubre las expectativas de los usuarios en su totalidad.

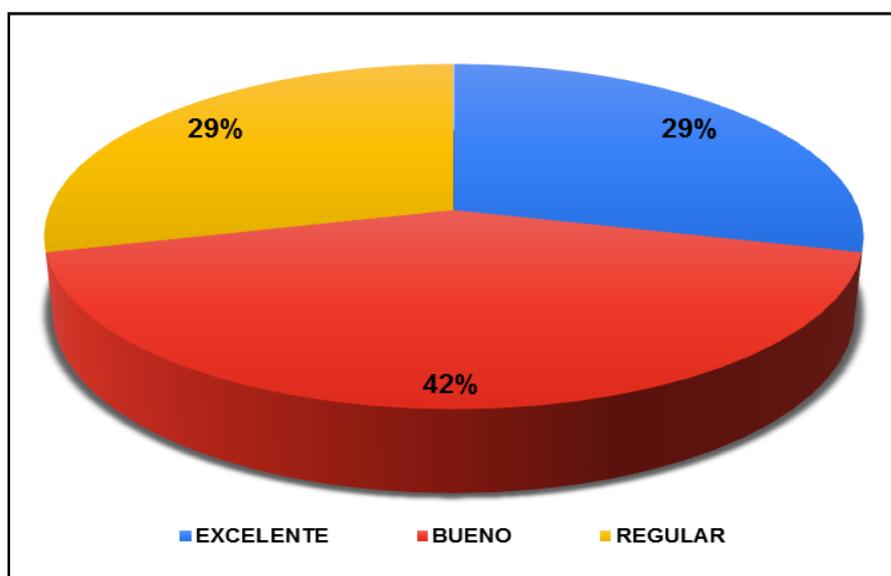
4.5 ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.

Tabla 7 ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	12	0	1	13	29%
BUENO	11	6	2	19	42%
REGULAR	4	5	4	13	29%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 10 ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o



Fuente: ELABORACION PROPIA

En la figura n° 14, podemos observar que el servicio del Juez de Paz en la solución de conflictos de acuerdo al usuario es Regular como Excelente en un 29%, notándose que la gran mayoría califica el servicio como Bueno con un 42%.

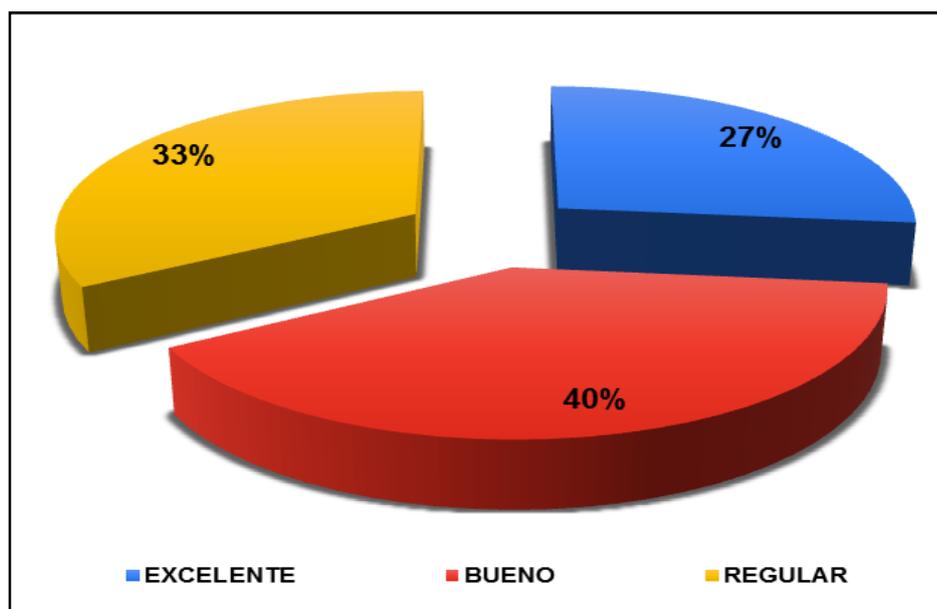
4.6 ¿Está conforme con el tiempo empleado por el Juez de Paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?

Tabla 8 ¿Está conforme con el tiempo empleado por el Juez de Paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	11	0	1	12	27%
BUENO	12	5	1	18	40%
REGULAR	4	6	5	15	33%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 11 ¿Está conforme con el tiempo empleado por el Juez de Paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?



Fuente: ELABORACION PROPIA

Según se muestra en la figura n° 15, un 33% de los usuarios califican como Regular la duración de un proceso tratado por el Juez de Paz, mientras que un 27% califican como Excelente el tiempo de duración, y la gran mayoría con un 40% afirman que tiempo de duración del proceso o trámite es Bueno.

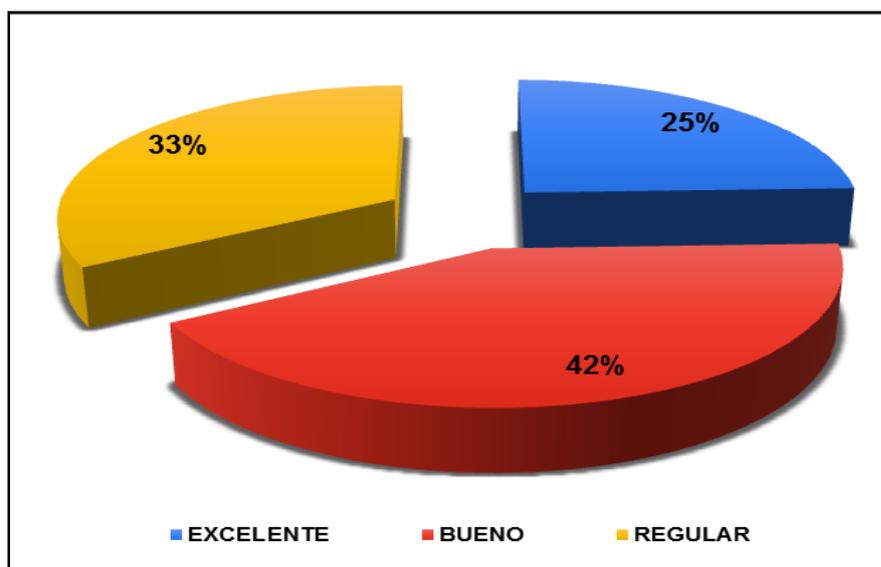
4.7 ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?

Tabla 9 ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	10	0	1	11	25%
BUENO	12	6	1	19	42%
REGULAR	5	5	5	15	33%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 12 ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?



Fuente: ELABORACION PROPIA

En la figura n° 16 podemos observar, los usuarios consideran el proceder del Juez de Paz como Regular en un 33%, un 25% como Excelente mientras que un 42% nos dice que el proceder es Bueno respecto a la solicitud o petición presentada.

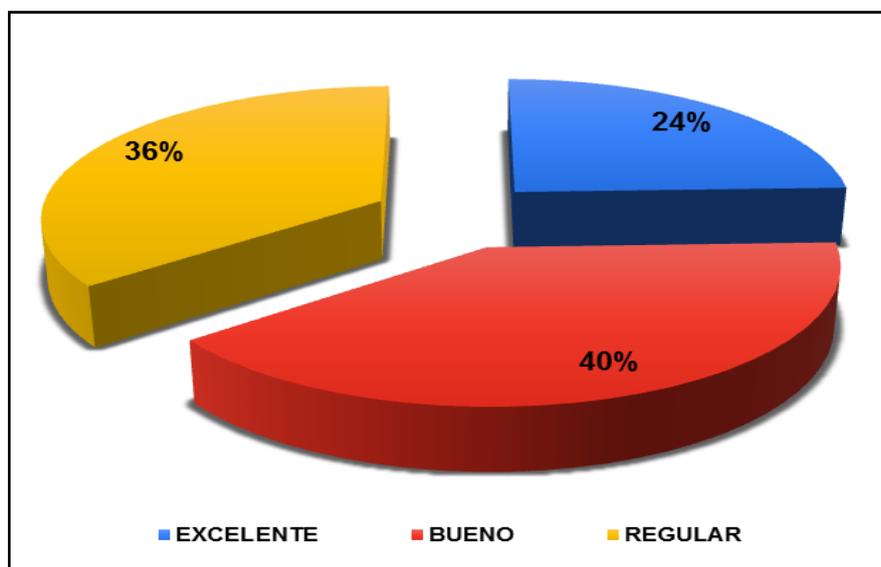
4.8 ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del Juez de Paz del Distrito de Pomalca?

Tabla 10 ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del Juez de Paz del Distrito de Pomalca?

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	10	0	1	11	24%
BUENO	12	5	1	18	40%
REGULAR	5	6	5	16	36%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 13 ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del Juez de Paz del Distrito de Pomalca?



Fuente: ELABORACION PROPIA

Como podemos observar en la figura n°17, el usuario considera que el proceder del Juez de Paz en cuanto es Regular en un 36%, para un 24% de usuarios la administración de justicia es Excelente, mientras que para un 40% afirman que es Buena la administración de justicia del Juez de Paz.

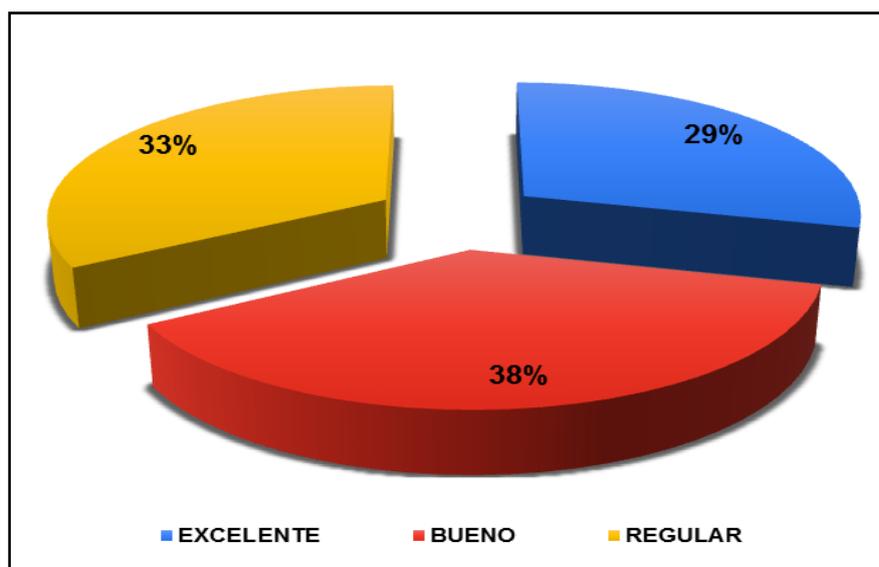
4.9 ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma...

Tabla 11 ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	12	0	1	13	29%
BUENO	10	6	1	17	38%
REGULAR	5	5	5	15	33%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 14 ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma



Fuente: ELABORACION PROPIA

En la figura n° 18, podemos observar que el desempeño del Juez de Paz durante un conflicto es calificado como Excelente por un 33% de usuarios, mientras que un 33% consideran que su desempeño es Regular, y la mayoría con un 38% afirman que su desempeño es Bueno en cuanto a resolución de conflictos de intereses.

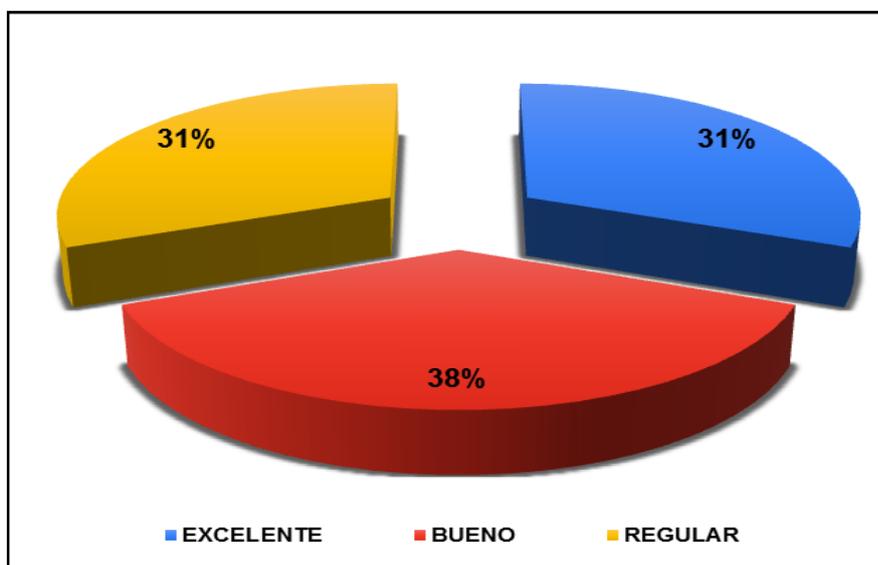
4.10 ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...

Tabla 12 ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...

	Tipo de Usuario			Total	%
	Usuario Peticionante	Autoridad Repr. Comunidad	Abogado Apoderado		
EXCELENTE	13	0	1	14	31%
BUENO	10	6	1	17	38%
REGULAR	4	5	5	14	31%
DEFICIENTE	0	0	0	0	0%
TOTAL	27	11	7	45	100%

Fuente: ELABORACION PROPIA

Figura 15 ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...



Fuente: ELABORACION PROPIA

De acuerdo con estos resultados se observa que para un 38% de usuarios la decisión es Buena con respecto a justicia e imparcialidad, por otro lado, un 31% de usuarios se consideran como Excelente y Regular, ambos grupos se dividen equitativamente.

Nombre	FRANK EDGAR MÍÑOPE RIVERA	JACQUELINE DEL ROSARIO STUCCHI URBINA	JAZMINE AMÉRICA SALAZAR SOPLAPUCO
Nominación	Juez de Paz de Primera Nominación de Pomalca	Juez de Paz de Segunda Nominación de Pomalca	Juez de Paz de Tercera Nominación de Pomalca
Tiempo en el desempeño de funciones como juez de paz de Pomalca	2 años y tres meses	2 años y tres meses	8 años
Principal dificultad en el desempeño funciones como juez de paz de Pomalca	ALIMENTOS Y FALTAS; por motivos de no contar con presupuesto ni apoyo logístico para el diligenciamiento de notificaciones y demás diligencias; hecho que retarda los procesos; considerando que atiendo aproximadamente 10 casos al mes.	ALIMENTOS, por motivos de no contar con presupuesto ni apoyo logístico para el diligenciamiento de notificaciones y demás diligencias, teniendo en cuenta que atiendo entre 8 y 10 casos al mes.	ALIMENTOS, por motivos de no contar con presupuesto ni apoyo logístico para el diligenciamiento de notificaciones y demás diligencias; considerando que atiendo de 8 a 10 casos al mes.
Personal de apoyo	Sí, una persona: Secretaria	Sí, una persona: Secretaria	Sí una persona: Secretaria
Opinión sobre la Ley N°29824 – Ley de Justicia de Paz – conocimiento del juez	La ley es suficiente pero al aplicarla necesariamente debemos contar con apoyo de las demás autoridades del Distrito. Debería contarse con reglamentos específicos sobre cada tema. Además la función ejercida por los jueces de paz debe ser refrendada por el Poder Judicial, y no deben exponernos a constantes quejas innecesarias de los ciudadanos.	La Ley de Justicia de Paz es suficiente, adecuada y práctica para resolver los conflictos presentados ante mi despacho. Hasta el momento no he tenido problema y la he sabido aplicar puesto que soy abogada.	Sí es suficiente, adecuada y práctica. Al ser abogada, se me hace fácil y sencillo solucionar los casos aplicando la ley.
Conocimiento de los ciudadanos sobre la Ley N°29824, Ley de Justicia de Paz	En un 90% los ciudadanos desconocen la Ley.	No la conocen.	No la conocen, incluso hay abogados que no se ajustan a la normativa especial y no le dan la debida importancia a la ley de justicia de paz.
Capacitación	Sí, dos veces al año. Este año no hemos sido capacitados por la	Sí, dos veces al año. Este año no hemos sido capacitados por la	Sí, dos veces al año. Este año no hemos sido capacitados por la

	pandemia. La capacitación es sobre temas generales, casos que se presentan en los despachos. Sí nos enseñan sobre conciliación pero no es suficiente una hora o dos.	pandemia. Las capacitaciones se dan para absolver nuestras dudas, nos hablar de la función conciliadora pero no profundizan en ella. No nos preparan con estrategias conciliatorias.	pandemia. Hace falta que existan capacitaciones exclusivas sobre conciliación, porque nos preparan sobre materias teóricas haciendo falta casos prácticos.
Horario de atención	Dos horarios. De mañana de 9.00 a.m. a 12.00 p.m. y de tarde de 4.00 pm a 6.00 pm.	De mañana de 8.00 a.m. a 1.00 p.m.	De mañana de 9.00 a.m. a 12.00 p.m.
Fortalezas	Principio de autoridad	Principio de autoridad	Principio de autoridad
Amenazas	La experiencia va enseñándonos de qué manera resolver los casos. Sin embargo siempre están las quejas ante ODECMA que tienen como consecuencia procesos disciplinarios sin sustento adecuado.	El Poder Judicial no brinda apoyo logístico para diligenciar notificaciones lo que ocasiona quejas ante ODECMA.	Por mi experiencia como juez he aprendido cómo resolver cada caso determinado de forma adecuada; sin embargo siempre somos susceptibles de quejas ante ODECMA sin motivos reales; y el Poder Judicial no nos apoya en la defensa; aunque la queja sea injusta.
Debilidades	No contamos con presupuesto ni apoyo del Poder Judicial.	No contar con presupuesto ni apoyo logístico; además de ser quejados injustamente por los ciudadanos.	El Poder judicial no brinda apoyo logístico ni tampoco con la infraestructura (alquiler) del local, el equipo de cómputo con el que cuento está malogrado.

Ficha de validación a juicio de expertos.

TÍTULO DE LA TESIS: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

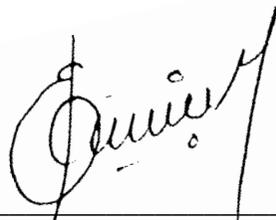
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	EFICACIA	Identificación del usuario - ciudadano	Por favor marque con una (X) en la alternativa que lo identifica. Usuario o Peticionante/ Abogado o Apoderado/ Autoridad o Representante de la comunidad SEXO: Masculino o Femenino	X		X		X		X		
		Trato al usuario – ciudadano	1. ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el juez de paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X		
			2. Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada?	X		X		X		X		
		Servicio al usuario - ciudadano	3. ¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca resuelve los procesos judiciales con vocación de	X		X		X		X		

			servicio? Califique la eficiencia en sus funciones									
			4. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X		
			5. ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.	X		X		X		X		
		Atención rápida al usuario – ciudadano	6. ¿Está conforme con el tiempo empleado por el juez de paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?	X		X		X		X		
PROBIDAD	Percepción del Usuario(a) /Ciudadano(a) sobre el desempeño en el ejercicio de las funciones del juez de paz	7. ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?	X		X		X		X			
		8. ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del juez de paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X			

			9. ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma...	X		X		X		X		
			10. ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...	X		X		X		X		

Chiclayo, 26 de junio del 2020

Mg.



Firma _____

EXPERTO: MG. SAMUEL CARRASCO MENOR

Informe de validación del instrumento

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca

III. TESISISTA:

Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

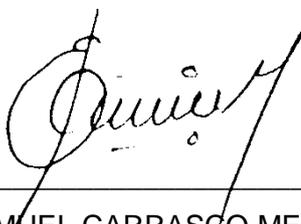
NO

Chiclayo, 25 de junio del 2020

Mg.

Firma

EXPERTO: MG. SAMUEL CARRASCO MENOR



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	APTUD DEL JUEZ DE PAZ	Identificación del entrevistado	1. Dígame su nombre, la nominación de su Juzgado y cuánto tiempo tiene en el cargo de juez de paz del Distrito de Pomalca.	X		X		X		X		
		Competencia s y facultades	2. ¿Dentro de las facultades que Usted desempeña, cuál considera que da más dificultades para su cumplimiento?	X		X		X		X		
		Apoyo en el desempeño de funciones	3. ¿Tiene personal a su cargo para apoyo en el desempeño de su función?	X		X		X		X		

	Conocimiento y capacitación del Juez de Paz	4. ¿Considera usted que la normativa que existe en la administración de justicia de paz, es suficiente y adecuada para resolver los conflictos que presentan los ciudadanos ante su despacho?	X		X		X		X		
		5. ¿Los ciudadanos pomalqueños que consultan ante su despacho, conocen que la justicia de paz se rige por una ley especial que es la Ley N°29824?	X		X		X		X		
		6. ¿Cada cuánto tiempo usted recibe capacitación para brindar una función más eficaz y eficiente?	X		X		X		X		
	Desempeño del cargo de Juez de Paz	7. ¿Piensa usted que su horario de atención es el adecuado?	X		X		X		X		
		8. ¿Cuáles son las fortalezas, amenazas, debilidades en el desempeño de su cargo?	X		X		X		X		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

GUION DE ENTREVISTA ABIERTA DIRIGIDA AL JUEZ DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA PARA DETERMINAR LA APTITUD DEL JUEZ DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA

III. TESISTA:

Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de junio del 2020

Mg.



Firma _____

EXPERTO: MG. SAMUEL CARRASCO MENOR

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

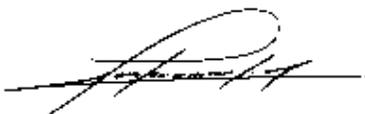
TÍTULO DE LA TESIS: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	EFICACIA	Identificación del usuario - ciudadano	Por favor marque con una (X) en la alternativa que lo identifica. Usuario o Peticionante/ Abogado o Apoderado/ Autoridad o Representante de la comunidad SEXO: Masculino o Femenino	X		X		X		X			
		Trato al usuario – ciudadano	1. ¿Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el juez de paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X			
			2. Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la atención brindada?	X		X		X		X			
			3. ¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca	X		X		X		X			

			9. ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma...	X		X		X		X		
			10. ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...	X		X		X		X		

Chiclayo, 26 de junio del 2020

Grado y Nombre del Experto: Dr. ESGAR PURIHUAMÁN DÍAZ

Firma del experto:  _____

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca

III. TESISISTA:

Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

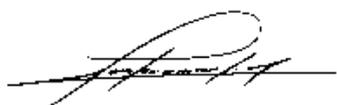
OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de junio del 2020

Grado y Nombre del Experto: Dr. ESGAR PURIHUAMÁN DÍAZ



Firma del experto: _____

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para determinar la percepción de la eficacia de los juzgados de paz del distrito de Pomalca

III. TESISITA:

Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de junio del 2020

Mg. Enrique Eduardo Salazar Fernández

Firma

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: “Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

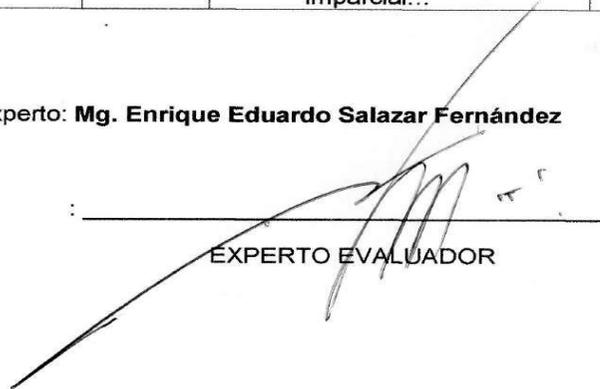
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	EFICACIA DIMENSION 2	Identificación del usuario - ciudadano	Por favor marque con una (X) en la alternativa que lo identifica. Usuario o Peticionante/ Abogado o Apoderado/ Autoridad o Representante de la comunidad SEXO: Masculino o Femenino	X		X		X		X				
		Trato al usuario – ciudadano	1. Califique la predisposición con la que fue atendido (a) por el juez de paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X				
			2. Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la	X		X		X		X				

			atención brindada?								
		Servicio al usuario - ciudadano	3. ¿Considera que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca resuelve los procesos judiciales con vocación de servicio? Califique la eficiencia en sus funciones	X		X		X		X	
			4. ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X	
			5. ¿El servicio prestado por el Juez de Paz del Distrito de Pomalca, ha solucionado satisfactoriamente sus conflictos en ocasiones pasadas? Como califica la respuesta a sus peticiones o solicitudes.	X		X		X		X	
		Atención rápida al usuario – ciudadano	6. ¿Está conforme con el tiempo empleado por el juez de paz para resolver sus procesos judiciales? ¿Cómo califica su atención?	X		X		X		X	
	PROBIDAD	Percepción del Usuario(a) /Ciudadano(a) sobre el desempeño en el ejercicio de las funciones del juez de paz	7. ¿Considera que el proceder del juez de paz respecto a su solicitud o petición es el correcto? ¿Cómo lo califica?	X		X		X		X	
			8. ¿Cómo califica el servicio y proceder en la administración de justicia por parte del juez de paz del Distrito de Pomalca?	X		X		X		X	

			9. ¿El juez de paz en el desempeño de sus funciones, propicia la conciliación ante su conflicto de intereses surgido? Cumple con esta función de forma...	x		x		x		x	
			10. ¿Cree usted que el Juez de Paz del Distrito de Pomalca es justo e imparcial en sus decisiones? Valore su conducta justa e imparcial...	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Enrique Eduardo Salazar Fernández**

Firma del experto



 EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA ABIERTA DIRIGIDA AL JUEZ DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA PARA DETERMINAR LA APTITUD DEL JUEZ DE PAZ DEL DISTRITO DE POMALCA

III. TESISTA:

Abog. Jazmine América Salazar Soplapuco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de junio del 2020

Mg. Enrique Eduardo Salazar Fernández

Firma

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: "Eficacia en la administración de justicia en los juzgados de paz del distrito de Pomalca"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
EFICACIA DE LOS JUZGADOS DE PAZ	APTUD DEL JUEZ DE PAZ	Identificación del entrevistado	1. Dígame su nombre, la nominación de su Juzgado y cuánto tiempo tiene en el cargo de juez de paz del Distrito de Pomalca.	X		X		X		X			
		Competencias y facultades	2. ¿Dentro de las facultades que Usted desempeña, cuál considera que da más dificultades para su cumplimiento?	X		X		X		X			
		Apoyo en el desempeño de funciones	3. ¿Tiene personal a su cargo para apoyo en el desempeño de su función?	X		X		X		X			

	Conocimiento y capacitación del Juez de Paz	4. ¿Considera usted que la normativa que existe en la administración de justicia de paz, es suficiente y adecuada para resolver los conflictos que presentan los ciudadanos ante su despacho?	X		X		X		X	
		5. ¿Los ciudadanos pomalqueños que consultan ante su despacho, conocen que la justicia de paz se rige por una ley especial que es la Ley N°29824?	X		X		X		X	
		6. ¿Cada cuánto tiempo usted recibe capacitación para brindar una función más eficaz y eficiente?	X		X		X		X	
	Desempeño del cargo de Juez de Paz	7. ¿Piensa usted que su horario de atención es el adecuado?	X		X		X		X	
		8. ¿Cuáles son las fortalezas, amenazas, debilidades en el desempeño de su cargo?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Enrique Eduardo Salazar Fernández**

Firma del experto

: 

EXPERTO EVALUADOR