



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de la administración de justicia y su influencia
en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de
Cusco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. German Mario Luna Alvarez (ORCID: 0000-0002-0674-070X)

ASESOR:

Mgtr. Emil Renato Beraun Beraun (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso, por permitir y hacer que llegue a esta parte importante de mi formación profesional, a mi familia por ser los pilares importantes que me impulsan cada día a mejorar mi calidad de profesional.

Agradecimiento

Debo agradecer en primer lugar a la Universidad César Vallejo, por haberme permitido ser parte del grupo de estudiantes con visión de futuro. Agradezco al doctor Emil Renato Beraún Beraún, por su guía, paciencia y vasto conocimiento científico, me permitió desarrollar en forma adecuada la presente tesis, así como agradezco a mis compañeros de maestría en especial a Zenaida, Mely, Wilson y Pilar, que me apoyaron para llegar a esta instancia de mi carrera profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSION	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las Variables	20
Tabla 2. Juicio de expertos	22
Tabla 3. Valores instrumento Alfa de Cronbach	23
Tabla 4. Esquema de confiabilidad	23
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	25
Tabla 6. Criterios de aplicación de los cuestionarios de las variables	26
Tabla 7. Criterios de aplicación dimensiones variable Estrategias	26
Tabla 8. Diagnóstico de las Estrategias de la administración de justicia	27
Tabla 9. Fuentes teóricas de las Estrategias de la administración de justicia	28
Tabla 10. Validación de las Estrategias de la administración de justicia	29
Tabla 11. Estrategias de la administración de justicia	30
Tabla 12. Criterios de aplicación dimensiones variable Atención de los Justiciables	31
Tabla 13. Eficacia en la atención de los justiciables	31
Tabla 14. Eficiencia en la atención de los justiciables	32
Tabla 15. Jurisdicción en la atención de los justiciables	33
Tabla 16. Atención de los justiciables	34
Tabla 17. Correlación Estrategias de la administración de justicia y los Justiciables	36
Tabla 18. Correlación Estrategias de la administración de justicia y la eficiencia en la atención de los justiciables	37
Tabla 19. Correlación Estrategias de la administración de justicia y la eficacia en la atención de los justiciables	38
Tabla 20. Correlación Estrategias de la administración de justicia y la jurisdicción para la atención de los justiciables	39

Lista de figuras

Figura 1. Diagnóstico de las Estrategias de la administración de justicia	27
Figura 2. Fuentes teóricas de las Estrategias de la administración de justicia	28
Figura 3. Validación de las Estrategias de la administración de justicia	29
Figura 4. Estrategias de la administración de justicia	30
Figura 5. Eficacia en la atención de los justiciables	32
Figura 6. Eficiencia en la atención de los justiciables	33
Figura 7. Jurisdicción en la atención de los justiciables	34
Figura 8. Atención de los justiciables	35

Resumen

La presente indagación referida al estudio a las estrategias de la administración de justicia y su influencia en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, en la cual se planteó como objetivo, determinar cómo las estrategias de la administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020; en ese sentido para el desarrollo indagatorio se consideró el método hipotético deductivo, con un nivel correlacional causal, dentro del enfoque cuantitativo, y diseño no experimental con corte transversal.

Para el trabajo de campo, se tuvo en cuenta a la población que estaba conformada por usuarios externos entre abogados, litigantes y personas naturales que requieren los servicios de la Corte Superior de Justicia de Cusco, con una muestra de 80, por lo que para poder realizar la recolección de data se recurrió a la técnica de la encuesta, la misma que fue validada por juicio de expertos, determinándose con 0,76 su alta confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que las estrategias de la administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Palabras clave: estrategias de la administración de justicia, justiciables, litigantes, demanda social, carga procesal.

Abstract

The present inquiry refers to the study of the strategies of the administration of justice and their influence on the defendants of the Superior Court of Justice of Cusco, 2020, in which the objective was to determine how the strategies of the administration of justice influence the the defendants of the Superior Court of Justice of Cusco, 2020; In this sense, for the investigatory development, the hypothetical deductive method was considered, with a causal correlational level, within the quantitative approach, and a non-experimental design with a cross section.

For the field work, the population that was made up of external users among lawyers, litigants and natural persons who require the services of the Superior Court of Justice of Cusco was taken into account, with a sample of 80, so in order to To perform the data collection, the survey technique was used, which was validated by expert judgment, determining its high reliability with 0.76 using Cronbach's Alpha. With the results obtained, it was concluded that the strategies of the administration of justice influence the defendants of the Superior Court of Justice of Cusco, 2020.

Keywords: strategies of the administration of justice, defendants, litigants, social demand, procedural burden.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones establecen la relación con directa con el cliente mediante el servicio de atención a los usuarios, lo cual les permite tener una percepción de la calidad del servicio ofertado, así como poder determinar las debilidades y fortalezas para plantear las diferentes estrategias de mejora, sirviendo como un modelo a replicar para las diferentes instituciones públicas. Uno de los casos críticos que se presentan a nivel mundial, tenemos a los servicios judiciales, cuyos operadores deben brindar un servicio de calidad a los litigantes y usuarios que acuden a dicha organización, así como brindar las herramientas tecnológicas de apoyo, pero que en la realidad nos encontramos con deficiencias que se reflejan en el inatención del servicio brindado por no cumplir con resolver las inquietudes y necesidades requeridas por parte del personal auxiliar, administrativo, técnico y profesional.

Ante esta realidad, los justiciables perciben a la administración de justicia con sensación de desconfianza en su actuar, por sentir que no brindan la transparencia que se requiere en el desarrollo de sus actividades y resoluciones emitidas, debiendo contar con las características actitudinales, de ser eficiente, accesible y oportuno, siendo éstos la base para alcanzar las metas trazadas (Arenas, 2011).

Sin embargo, toda reforma normativa de alto nivel no llega a cubrir en su amplia magnitud determinar los problemas de la administración de justicia. Existiendo problemas que para el planteamiento de soluciones no necesariamente aparecen en los lineamientos de las reformas normativas. Tenemos el caso de una atención congestionada, morosidad, que sea inaccesible y resulte ineficiente el trabajo realizado por los operadores judiciales. Para lo cual se necesita una transformación práctica con la identificación de los indicadores de gestión.

En el Perú, la realidad que encontramos de un poder del Estado en la Administración de Justicia como es el Poder Judicial se puede apreciar que sigue presentando serias limitaciones como el caso de personal, infraestructura y presupuesto, entre otros puntos críticos que afectan directamente a los usuarios que buscan una sólida, rápida y confiable administración de justicia, a través del tiempo se desarrollan diferentes estrategias que en la práctica su efectividad no se ha sentido, por lo que todo el aparato judicial muestra una realidad compleja, que se caracteriza por desarrollar un proceso judicial lento a consecuencia de la

excesiva carga procesal en los despachos judiciales, que generan la inatención de los usuarios quedando con dudas en la transparencia y el buen desempeño, llegándolos a considerar como corruptos y de poca efectividad.

La Corte Supremo publicó en su Boletín “El Magistrado”, una investigación realizada a los justiciables directos que acuden al sistema judicial como el caso de profesionales del derecho, a los litigantes de las diferentes instancias judiciales y los procuradores como representantes del Estado, dando como resultado que solo un 37% de las personas encuestadas muestran cierta confianza de la administración de justicia.

En el Plan Estratégico 2017 – 2019 del Poder Judicial, se pudo verificar que las características negativas que presentan la administración de justicia se encuentra directamente vinculadas a la no existencia y/o casi nula del actuar el mecanismo que pueda constituir en alternativas para dar solución a los conflictos, así como la ausencia de llegada, comunicación y la coordinación con los sectores que vienen a constituirse como los usuarios del servicio así como de instituciones que deben comprenderse en el entorno del Poder Judicial, coadyuvando al desarrollo de una imagen negativa y la inatención en este Poder del Estado.

Por lo que este problema de investigación está relacionado con la inatención y desconfianza de la sociedad con referencia a la atención que brindan los operadores de justicia, teniendo como uno de los factores la excesiva carga procesal en los despachos judiciales incrementándose en vez de contraerse. En consecuencia, la lentitud de estos procesos no garantiza a los usuarios una administración de justicia eficiente y transparente.

Estas dificultades que presenta la administración judicial, no resulta ser un tema novedoso, pero que a pesar de los diferentes análisis y planteamiento de reformas, poco o nada logró reducir y descongestionar los procesos judiciales así como la atención de los litigantes, tratando permanentes de buscar mejores opciones para dar solución a tales problemas.

La Corte Superior de Justicia de Cusco, como un órgano descentralizado del Poder Judicial, debe cumplir con los lineamientos institucionales dentro de su Plan estratégico entre los cuales está la disposición de servicio en la atención de los justiciables; con una administración de justicia eficiente y eficaz, no siendo ajena a esta realidad por atender a un alto porcentaje de litigantes; en esa perspectiva se

presenta este estudio para plantear estrategias que permitan que la administración de justicia cumpla con generar confianza y seguridad para los justiciables que acuden a los diferentes juzgados que integran la Corte Superior de Justicia de Cusco.

Ante la coyuntura de la emergencia sanitaria decretada en nuestro, se ha podido determinar la realidad de la Corte Superior de Justicia de Cusco al no encontrarse acorde con los requerimientos tecnológicos como aliado ante estas circunstancias de cuarentena, debiendo contar con un Portal web permanentemente actualizado que permita ser el complemento para orientar de los servicios aquellas personas que necesiten de ellos, los abogados de la defensa a los que litigan, a los del Ministerio Público, a los que toman la defensa del Estado, entre otros, que sean eficientes los diferentes protocolos para atender a los usuarios de tal manera que ellos se sientan que también son parte importante en la administración de justicia de los Despachos Judiciales de Cusco.

Problema general: ¿Cómo influyen las estrategias de administración de justicia en la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020?, asimismo el Problema específico 1: ¿De qué manera las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020? Problema específico 2: ¿De qué manera las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia en la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020? Problema específico 3: ¿De qué manera las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020?

En cuanto a la justificación de la investigación, en el aspecto teórico esta investigación se fundamenta en los puntos de vista de teóricos reconocidos en temas de estrategias y su vinculación con temas jurídicos, en los cuales se profundizará reportando nuevas experiencias en el conocimiento, los cuales formarán parte del existente. En el aspecto práctico, esta investigación es importante porque en los resultados reflejarán las fallas o dificultades en la atención de los justiciables. Además, se podrá analizar aquellas estrategias que se está realizando de manera adecuada y qué aspectos debe mejorar. En el aspecto metodológico, la investigación se justifica porque la investigación presentará una

experiencia acerca del tema que se trata, el cual definirá los pasos que se deben abordar para estimar las estrategias de la administración de justicia que influyen en beneficio de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

El objetivo general de la presente investigación tenemos: Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020. Además el Objetivo específico 1: Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, Objetivo específico 2: Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, y finalmente el objetivo específico 3: Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Asimismo, en la presente investigación se presenta la hipótesis general: Las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020. Además la hipótesis específica 1: Las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, hipótesis específica 2: Las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, y finalmente la hipótesis específica 3: Las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los aportes internacionales, tenemos a García (2018), mediante su investigación realizada para proponer unidades de medición de la calidad en los servicios de atención a los clientes en una organización empresarial de manufactura de bienes transmisibles potenciales, México. Empleó una metodología descriptiva correlacional, cuantitativa. Teniendo como base los resultados obtenidos llegó a concluir que el consumidor al analizar el servicio prestado siempre espera recibir valores adicionales perceptibles como que sean fiables, tangibles, seguros, y que cubran sus expectativas. Se concibió que en la mente del cliente que accedió a los servicios brindados por determinada empresa resultaron ser inapropiados dentro de los términos de calidad. En tal sentido llegó a establecer que el consumidor elige un producto de la organización, en base al servicio que brinda, por lo que dicha institución se preocupó por brindar un servicio óptimo con el objetivo de fidelizar a sus clientes así como captar nuevos usuarios. Asimismo, se pudo conocer la apreciación y perspectiva de los consumidores, expresando indicadores de gestión, teniendo el apoyo del modelo SERVQUAL para medir la eficiencia del servicio, y buscar su optimización

Salguero (2017), mediante su tesis sobre el Servicio al cliente en el registro de vecindad de una Municipalidad en Mixco, Guatemala. Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica. Con los instrumentos empleados para la recolección de datos, obtuvo resultados que le permitieron llegar a conclusiones como que el elemento esencial de los organismos gubernamentales como el caso de las municipalidades, es el cliente o usuario, más aún en el caso de organizaciones privadas quienes plantean estrategias con campañas para lograr que sus productos y servicios se orienten a las necesidades de sus usuarios para que formen parte de su cartera de clientes y que se sientan parte de ellas, todo ello califica a una empresa que ofrece un servicio óptimo, y ser competitivo.

Méndez (2017), realiza un estudio para evaluar el servicio al cliente de la Asociación de Transporte Urbano “Cuna del Sol”, Municipalidad de Jutiapa. Su enfoque metodológico fue cuantitativo, mediante el cual obtuvo resultados que le permitieron concluir que un mal servicio tiene su origen en muchos factores, entre los que pudo identificar gracias a las personas encuestadas, tenemos el aspecto interno de la organización que comprende al escaso conocimiento del recurso

humano que se desempeña en la institución, otro caso es en cuanto a la calidad de los productos o servicios, siendo además un factor relevante no ser competitivos, en cuanto a los factores externos, nuevamente el recurso humano vinculado directamente en las áreas de atención y servicios desconocen como parte integral del servicio el tema relacionado al transporte, consecuentemente afecta en los lineamientos para tener los criterios en distribuir una línea y un paradero.

González (2016), aportó con su investigación sobre el Servicio al cliente como estrategia para el crecimiento empresarial de los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango. Su investigación fue transversal, cuantitativa. Concluyó que el servicio al usuario lo proporciona las diferentes organizaciones públicas y privadas de todos los rubros, cuyo propósito fundamental es la calidad del producto que ofrezca o pueda ofrecer la organización según su línea empresarial, incluyéndose aquellas estrategias con las cuales se pueda dar respuesta a las interrogantes con respecto a un pedido, atención a un reclamo, los comprobantes contables, reparación y mantenimiento del producto, en el caso de este último viene a ser un valor agregado es decir estaría incluido dentro del costo del producto, convirtiéndose este detalle en una herramienta básica para mantener una buena relación con el cliente, cuya percepción por parte de éste es que está frente a una empresa con un óptimo servicio de calidad.

Zambrano (2016), nos brinda su aporte con un estudio realizado para proponer un sistema de indicadores de gestión que tenga su base en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la refinería El Palito de Petróleos de Venezuela S.A., la metodología para su investigación fue descriptiva no experimental, con enfoque cuantitativo. Mediante los resultados obtenidos en su proceso indagatorio con las herramientas utilizadas para recolectar información, llegó a concluir que con las capacidades y conocimientos que cuentan las administraciones que dirigen las compañías, llegan a establecer la guía hacia donde deba dirigirse los esfuerzos sean personalizados o en grupo de la organización. El panorama tratado al valor de su ejecución, la definición estratégica por el ambiente presenta dificultad, representando un gran obstáculo que generaliza los diferentes momentos ocasionales durante los procesos.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Pérez (2018), realizó su investigación sobre el clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI, Chimbote; la metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional, con el enfoque cuantitativo, se consideró una muestra de 19 trabajadores, se utilizó un muestreo probabilístico. Con los resultados obtenidos en el proceso de investigación, llegó a la conclusión que los encuestados perciben un ambiente laboral que no se alinea a la función principal de un clima organizacional cuyo elemento es el recurso humano, asimismo manifestaron mayoritariamente que estiman como factores de estas carencias la falta de conocimientos y la empatía de la administración.

Tuesta (2017), con su estudio realizado sobre la Influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. La metodología empleada fue descriptiva correlacional, empleando un enfoque cuantitativo. En base a los resultados arribados pudo concluir que la influencia positiva en la atención de los servicios que se brinda a los usuarios internos y externos; debe de contar con tecnología e infraestructura adecuada. En cuanto a la cultura organizacional en el centro superior universitario se encuentra de carácter exclusivo en un apropiado clima laboral, las relaciones entre los trabajadores para encontrar alternativas en la solución de conflictos en el ambiente laboral, habilidad para admitir una crítica favorable, la atención del usuario y la comunicación entre el jefe y sus subordinados se da con fluidez. En cuanto a la calidad de atención a los usuarios o clientes internos del talento humano del centro superior universitario, está determinado por el nivel del conocimiento y caracterizaciones con la organización. Los caracteres culturales participantes en la calidad de atención a los usuarios representativos por su talento humano, por ser valorados como las demás organizaciones, no resulta desconocido al escenario.

Castillo (2017), presentó su investigación sobre la influencia de la motivación en la atención al público en el Poder Judicial San Martín, 2017, la metodología empleada fue de tipo explicativa con el método deductivo y enfoque cualitativo. Por la naturaleza de la investigación se tuvo como instrumentos y estrategias para recolectar información, las entrevistas y el análisis documental, con lo cual pudo obtener resultados que le permitieron llegar a concluir que el factor determinante

para brindar un servicio de calidad en la atención de los justiciables, es la motivación que reciben los operadores judiciales en el distrito judicial de San Martín dentro de las estrategias planteadas y ejecutadas por los administradores.

Velarde y Medina, (2016) aportaron con su investigación sobre calidad de servicio y la relación con la atención de los clientes del Centro de Aplicación Productos Unión, San Juan de Lurigancho, 2016. Su método de estudio fue de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados se obtuvieron considerando una muestra de 279 usuarios que realizaron compras de algún producto, por lo que llegó a concluir que la relación existente entre calidad del servicio y atención del cliente en la institución materia de la investigación contó con un indicador de alta significancia con lo cual pudo confirmar su hipótesis planteada.

Sánchez (2016), llegó a realizar una investigación sobre la Calidad de atención y atención del usuario en una institución judicial, Iquitos. En el proceso de indagación utilizó la metodología descriptiva correlacional, complementada con el enfoque cuantitativo. En base a los resultados obtenidos, llegó a concluir como bueno el indicador en la calidad de la atención; en cuanto al nivel de atención de los justiciables resultó poco satisfecho. Finalmente, en cuanto a sus dimensiones establecidas como calidad en la atención: empático, fiable, respuesta rápida, seguro y elemento tangible, resultó con un porcentaje de mayor fiabilidad.

Las bases teóricas para el desarrollo de la presente investigación, en cuanto a las variables, citamos a Mintzberg (1997), definiendo a las estrategias como aquellas acciones secuenciales y ordenadas para alcanzar los objetivos trazados en un determinado plazo; asimismo viene a ser las técnicas tendientes a conocer interna y externamente las instituciones para presentar alternativas viables que puedan prever cambios y hacer frente hacia alguna situación imprevista que se genere debido a la competencia.

Los objetivos establecidos deben estar definidos en base a lo que se pretende llegar y el tiempo empleado; aunque no resulte fácil su alcance fundamentalmente hacia los objetivos considerados como principales que afecten a la Dirección General denominados como metas estratégicas.

Porter (1995), señala que la base para formular una estrategia es tener la capacidad de poder adecuarse a la competencia que existe dentro del mercado

parra el posicionamiento de las organizaciones, pero que sin embargo se debe tener la preparación para los elementos que fortalezcan esas estrategias competitivas (cliente, proveedor, participante potencial y producto sustituto), ya que no se puede restar la importancia de cada una ni su procedencia, inclusive tales elementos llegan a constituir una fuerza colectiva para que las instituciones empresariales o industriales obtengan una utilidad potencial, llevándola a nivel de baja intensidad, lo cual significa que ninguna organización llega a obtener tanto rendimiento por lo invertido a rangos de intensidad moderado con lo que se puede alcanzar altos ingresos.

Agrega Porter (1995), que una estrategia es descomponer las actividades y su cadena de valor considerando su enfoque aplicado, la diferencia y su costo de liderazgo.

Corva (2013), define a la administración de justicia, en su amplio concepto por la línea de de acción en base a la función que realizan, considerando que el término justicia viene a ser parte de una demanda social por la cual la ciudadanía necesita tener como parte de una calidad de vida poder convivir en paz.

Con tan necesidad comunitaria se requiere que dicha administración pueda lograr la atención de sus expectativas. Se puede deducir que para poder realizar una efectiva y responsable administración de justicia resulta imprescindible que tenga muy bien definido y concientizado lo que significa Justicia.

Señaló Aristóteles en cuanto a este término como aquella capacidad con la que cuentan las personas para generar esa percepción de identificación hacia las otras como calidad de servicio y empatía, lo cual puede asegurar una acción ventajosa para otras personas, sin importar su condición laboral, social o económica.

Respecto a la investigación, Carrasco (2010), describe el comportamiento de las personas u sujetos que son vulnerados sus derechos y puedan ser sancionados ante la norma de igual forma se da una atención del usuario cuando es rápida, eficiente para dar veracidad en los hechos o actos inculpativos contra el sujeto.

Por ello, Lamas, (2012) refiere que si un sujeto es quien vulnero el derecho de la otra persona este será investigado para luego ser sancionado. Las autoridades presentaran las pruebas suficientes para que se determine su situación legal.

En suma, Lamas (2012), infiere que está implementando en nuestro país en 23 distritos de nuestro país de forma progresiva se ira aplicando en todos los distritos, es una manera de poder frenar con la delincuencia en nuestro país, y nos sirve de alguna forma regular el Código Penal antiguo, para poder de alguna forma u otra reducir la carga procesal que pasa hasta el momento. El Ministerio Público y el Poder Judicial son órganos Jurisdiccionales que trabajan en forma paralelo por la imparcialidad de la Justicia divina.

Vélez (2014), considera identificar un nuevo modelo procesal que se aplica a las personas que cometen en el más mínimo error que los sindician como presuntas personas del delito, por lo que de forma irregular y quizás por una mala praxis puedan ser detenidos de manera injusta, amparado en la seguridad del reo y respetuosos de los derechos humanos.

El proceso penal antiguo no es una sanción directa, es si verdaderamente cometió el delito o no, quizás un poco injusto porque sin sentencia dicten prisión preventiva o haya indicios de sospechas del procesado, pero tampoco se le atribuye ser culpable de sus actos hasta llegar sobre los hechos.

El criterio jurisdiccional la investigación según el autor Cubas (2004), indica que, para poder resolver un conflicto, se realiza la detención de un sujeto. Las fases son materia de investigación donde se llevará a cabo una sentencia se funda a favor del agraviado. Las pruebas en el juicio oral con el procesado se demostrará su inocencia o no ante la ley.

Por ello, Gutiérrez (2014), señala que, las características, son las siguientes: a) la separación de funciones de investigación y de juzgamiento, b) El desarrollo del proceso conforme a los principios de la contradicción e igualdad, c) el juez no procede de oficio y permite la inmediatez y publicidad, d) la garantía de oralidad como la esencia del juzgamiento, e) la libertad del imputado es la regla durante todo el proceso.

El archivamiento o haber encontrado elementos de convicción del sujeto en la etapa intermedia. La última Etapa donde se debatirá, la teoría del proceso de parte del abogado defensor, El Ministerio Público, y el Juez, en un proceso común, ordinario que aportará la igualdad de armas protegiendo las garantías de oralidad, inmediatez, publicidad.

El representante del Ministerio Público, quién dirige, la investigación en una percepción que se le atribuye al acusado, se garantiza todos los medios procesales, y solicitar la terminación anticipada dentro de las investigaciones preparatorias o en su efecto antes del juicio oral.

En tanto, Gutiérrez (2012), especifica, que los temas acusatorios son una estructura en un proceso penal. Los órganos jurisdiccionales, tienen competencias que les asigna, la constitución de forma excluyente o exclusivas en una investigación del caso. Se valora las actividades probatorias dentro del desarrollo de la diligencia que contempla la ley. La nueva Administración de justicia se aplica de forma personal y real en un proceso transparente. Es decir, Cubas (2004) define que la denuncia puede ser emplazada al Poder Judicial para que esta sea resuelta de forma inmediata.

Por su parte la fiscalía tiene 48 horas, para formalizar su acusación y los elementos de convicción para ser expuestos en una etapa intermedia. Los medios probatorios y el juez tengan 72 horas para poder sentenciar antes de escuchar las partes, Sin embargo, hay cuatro fases que tiene el nuevo código procesal penal para que se resuelva de forma inmediata, tenemos el Principio de oportunidad, la terminación anticipada, confesión sincera, colaboración eficaz, en el proceso inmediato, y se pueda suprimir sentencias de manera correcta o prevenir una sentencia inadecuada.

El fiscal pueda sustentar los medios probatorios de la investigación o en efecto requiera o dicte sobreseimiento sobre los delitos o no cometidos por el sujeto, claro es, si es responsable de los hechos, se tiene que llevar el procedimiento adecuado, se acoja a uno de los beneficios que existen en la ley. En tanto, en el juicio oral, se presenta la defensa técnica y el fiscal de la parte acusatoria expresen su teoría del caso ante el juez quien decida en la audiencia.

En cuanto la administración de justicia para la atención del usuario según el autor Pantigoso (2014), describe que el operador de justicia es quien administra justicia. La estructura se encuentra muy debilitado al saber que no cuenta los mecanismos pertinentes para poder sustentar, las denuncias que son de materia de conocimiento tanto como el Poder Judicial.

Como estrategia es la implementación del nuevo código que será de gran alcance para la justicia frente a los escenarios de problemas para dar una

efectividad en su aplicación de forma cualitativa. La Fiscalía en concordancia con el Poder Judicial puedan dar una eficiencia loable ante la sociedad y demostrar una atención del usuario permanente.

Es así que, Viva (2016), determina que a través de indicadores podemos llegar a saber cuándo es un servicio de atención es óptima, o cuando disminuye demostrando de esta forma una deficiencia sobre los indicios, en el caso real sería, si en la situación legal, existe un plazo establecido que está en norma y debes cumplirla, por otro lado, está la situación real, que no sabrás si estarás por un determinado tiempo o te quedas condenado, siendo el resultado lo mismo, puesto que si juntamos de forma legal y real la respuesta será uno.

Por ende, el autor Pantigoso (2014), induce que existe dos maneras la eficiente, y la eficacia esta última sobre denuncias, acusaciones concretas o los archivos de las denuncias, lo segundo, es el tiempo que demorara un proceso, costo y productividad. Los procedimentales según el autor Pantigoso (2014), infiere obligados acatar por la ley; a) Cumplimiento irrestricto de todas las fases procesales, para garantizar el debido proceso, b) Cumplimiento de los plazos según las fases del proceso penal, para garantizar el derecho al plazo razonable; c) Cumplimiento de los plazos determinado función de la complejidad de la investigación; d) Actuación fiscal se sujeta cumplimiento de las fases del proceso penal de acuerdo a NCPP La actuación del juez; e) cumple con las fases del proceso penal de acuerdo a NCPP; f) PNP cumple oportunamente con las acciones solicitadas en el proceso penal.

Los factores jurídicos Pantigoso (2014), induce esencialmente necesario ante una acción de un Nuevo Código Procesal Penal sus elementos son, primero, la acción acusatoria del fiscal tipifica el delito de acuerdo al NCPP; segundo, la acusación argumenta una conducta antijurídica del hecho; tercero, las pruebas fueron presentadas en forma oportuna; segundo, la acción acusatoria se encuentra motivada de acuerdo al marco jurídico; cuarto, la acción acusatoria es congruente entre el marco jurídico y las pruebas presentadas; quinto, la acción acusatoria es congruente entre el marco jurídico y el autor del delito.

Por ello el autor Pantigoso (2014), determina que los procesos penales deben ser preclusivas y ser cumplidas cuando la ley lo indica, si no fuera el caso, no solamente estamos desacatando a la autoridad sino estamos vulnerando el

principio de legalidad, sin embargo, el nuevo código reestablecerá distintos vacíos procesales y disminuirá la carga procesal en el Ministerio Público y el Poder Judicial.

El inicio de una denuncia según Jara, Mujica & Ramírez (2009), realiza a través de un tercero, o un representante del Ministerio Público, o en su efecto la asistencia de la Policía Nacional del Perú, donde los encargados de la Deinpol especializados en investigación de la Policía Nacional del Perú, tendrá 20 días hábiles para poder entregar documentación sea cierta para seguir con la diligencia preliminares o simplemente quede en una denuncia en la comisaria. Para que sea un éxito la investigación preparatoria tiene el fiscal 120 días, con el apoyo policías recabar todo tipo de información para que se pueda formalizar denuncia o no contra el sujeto, pasado el plazo establecido no hay forma de poder realizar o llevar una investigación preparatoria porque este se extinguió.

La investigación según el Artículo 321, inciso 1 del Nuevo Código Procesal Penal, el que induce el sistema acusatorio es el Fiscal, quien debe tener en cuenta elementos de convicción, descargos, para que pueda tomar una ejecución si formula o no en contra de un sujeto sea investigado. Siempre el fiscal iniciara todo tipo de acción legal contra algún sospechoso es quien dirige la investigación con apoyo de la Policía Nacional del Perú, donde tendrá que recabar todo tipo de información que le conlleve a la verdad y exista el delito para que responda ante la justicia, por todo lo descrito el Ministerio Público a través de sus fiscales (persecución de un delito) tiene la autonomía penal para realizar una investigación, si fuera sospechoso ante cualquier denuncia instruida en su despacho. El fiscal es quien debe encontrar los elementos necesarios de un acto delictivo al momento de una formalización contra el sujeto, debería agotar todas las vías que está a su disposición para poder resolver de forma objetiva su pretensión.

La aplicación de medidas limitativas de sus derechos según los autores Jara, Mujica & Ramírez (2009), se da a través de sentencias judiciales del requerimiento fiscal, con suspensión o restricción de la libertad individual y no una detención como se suele definir.

El requerimiento y la limitación de los derechos se da cuando exista demasiados indicios contra un sujeto o este probado que sea el autor de un delito, sin embargo, los que cometen este tipo de actos ni cumplan con los requisitos para

limitar sus derechos respetivos tiene derecho a no ser privado de su libertad individual.

La aplicación de medidas restrictivas de sus derechos, son atribuidas al sujeto, en una detención preventiva o en su efecto arresto domiciliaria se ejecuta mediante una sentencia dictada por un juez de primera instancia con derecho a ser apelada.

La Función del Poder Judicial en la etapa investigación preparatoria, se autoriza la constitución de ambas partes. El representante del Ministerio Público quien lleva la investigación delictiva, y el magistrado (juez) tendrá la facultad de nombrar a un tercero civilmente en contraste penal, muy aparte del civil.

El tercero es quien debe estar presente para que observe lo acontecido solo tiene participación en un hecho delictivo sin haber tenido participación en ello; por otra parte, el civil es afectado del agraviado por un hecho delictivo, en caso particular el familiar haya fallecido; la juez en una evaluación exhaustiva de los hechos determinara el valor de la indemnización por los daños suscitados de hacer conocimiento a la parte civil en el proceso penal. La garantía de una investigación que tiene la responsabilidad del fiscal.

El juez es el máximo representante una la etapa de juzgamiento o conocido como juicio oral donde brindara las garantías necesarias, por parte de los procesados o parte del Ministerio Publico con razonabilidad y proporcionalidad para ambas partes. El juez puede aceptar o no el requerimiento del fiscal tanto también en la parte civil, para no limitar las restricciones de los derechos del procesado, entre muchas otras cosas más, por ejemplo: El archivamiento de la denuncia. El hecho que te hayan denunciado no quiere decir que hayas hecho un delito punible, es una presunción de inocencia, hasta no demostrarse lo contrario en un hecho penal, continuar y formalizar con la investigación preparatoria, referente al denunciado y denunciante serán notificados por ley, en el plazo de 5 días hábiles para que puedan hacer su descargo, cual fuera el caso que corresponde.

Debemos referirnos a la inseguridad jurídica como una carencia de la administración de justicia específicamente en el Perú; lo cual se refleja en el sentir de la sociedad que percibe un sistema judicial corrupto en todos los niveles en base a la información propalada por los medios de comunicación, al difundir videos y audios donde se muestra claramente acuerdos irregulares de magistrados para

dejar de ser imparciales en sus decisiones judiciales y solo inclinarse hacia la mejor propuesta económica, lo cual demuestra el alto grado de corrupción judicial.

Pásara (2017), hace mención que el magistrado judicial del Perú proviene de una baja identificación social, debido a que como todo estudiante universitario su objetivo al ser profesional busca un mejor nivel de vida y mejora económica según la labor desarrollada, encontrándose que generalmente contamos con carente nivel de formación debido entre otros factores a la débil asignación presupuestal que el gobierno central destina al Poder Judicial.

En cuanto a las normas laborales que involucran al desarrollo de los operadores y demás trabajadores judiciales viene a constituir una problemática actual para su sistema más aun con su función de servicio a los justiciables, teniendo como muestra en aquellas ocasiones que el sindicato de trabajadores judiciales realizar reclamos presupuestales por medio de las huelgas, resultando un perjuicio de diferente nivel según el servicio requerido como el caso de pensiones alimenticias o procesos judiciales con reos en cárcel, considerando que no hay una definición clara del derecho a huelga del servidor judicial así como tampoco resulte compatible su solución rápida para que pase desapercibido a los usuarios sin generar inconvenientes y malestares, acompañan estos factores la falta de un estatuto que norme el accionar de los colaboradores judiciales, ante este “vacío legal” puede ser un argumento acogido por los que resulten involucrados en actos de indisciplina o corrupción, desprestigiándose la imagen de la institución.

Montero (1997), refiere en cuanto a *la jurisdicción* que viene a ser la injerencia por parte del Estado hacia los magistrados de las diferentes instancias sea individual o colegiada para el ejercicio de la administración judicial como función pública a través de juzgados, debiendo estar adecuado a los protocolos que regula la ley donde se pueda basar su acción el magistrado acorde con el momento actual debiendo realizarse públicamente, con lo cual no puedan ser sorprendidos los operadores judiciales; asimismo se le debe dar las facilidades para que ejerzan sus labores es decir todo condición física, y material para el mejor desarrollo de sus labores, así como contar con recurso humano idóneo para apoyar su labor judicial, el resultado es contar con un profesional que brinde un apoyo eficiente, tanto en la oficina como en todo estamento judicial para lograr realizar un proceso eficiente y efectivo trayendo como consecuencia un servicio de calidad para los justiciables.

De las investigaciones realizadas por el Banco Mundial con relación a las deficiencias de las labores funcionales del operador judicial, el resultado que se convierte en un elemento que frustra el desarrollo del país considerando los aspectos sociales, económicos y políticos y que mejorando los procesos o lineamientos institucionales del aparato judicial se puede llegar a un nivel promedio como se ubica América y El Caribe, reflejándose un incremento del 50%.

El Estado sigue planteando estrategias de reforma judicial integrales, así como usando sus componentes, es el caso de la Comisión Especial de Estudio del Plan Nacional de Reforma Integral de la Administración de Justicia (CERIAJUS) integrado por los operadores participantes directamente en el sistema judicial; se llegó a elaborar un Plan Nacional de Reforma Integral de la Administración de Justicia (PNRIAJ), en búsqueda de estrategias innovadoras para modernizar la administración judicial, mejorando sus servicios en búsqueda de que su labor se eficiente para la sociedad, realizando reformas profundas e integrales con la participación de las instituciones implicadas, dentro de las propuestas se toma en cuenta dejar de lado cualquier injerencia política por ser un poder del Estado con autonomía de su sistema judicial.

Herrera (2014), nos señala que los procesos para lograr una ideal administración judicial resultan muy lentos por razones de no contar en su totalidad con profesionales íntegros y capaces, ocasionando que la sociedad lo perciba negativamente con las diferentes resoluciones emitidas en procesos de clara controversia afectando los principios que deban ser defendidos.

Ante tal situación preocupante se presenta el modelo CANVAS, para fortalecer el planteamiento de estrategias que mejoren la calidad de los sistemas, identificar puntos críticos, para lograr revertirlos y así ir progresivamente a tener un sistema confiable. Estos puntos críticos en la administración de justicia, puede ser identificados en el recurso humano, en el despacho judicial, en el expediente digital, los controles, la alianza estratégica que verifiquen y analicen un proceso de calidad, con lo cual se tiene la base para poder realizar o ejecutar los procesos tendientes a desarrollar una mejora en los servicios de calidad para la atención del usuario.

Las estrategias que deban aplicarse para transformar una institución, comprende tener en cuenta una clara visión de sus funcionalidades para poder

plantear la implementación con la búsqueda de brindar un servicio de calidad, con el replanteamiento estructural, social y más aún de costos.

Montero (1997), nos complementa la información de Herrera, en el sentido de indicar que para diseñar estrategias en las instituciones debe considerarse la interrelación con los clientes, con la comunicación personalizada y actualizada para dar respuesta a sus dudas, presentando un planteamiento para el usuario al consumir un producto o usar aquellos que la institución pone al alcance integrándose con profesionales competentes, evaluar los riesgos para optimizar un beneficio seguro, el acceso por los diferentes medios de comunicación digitales, el operador debe ser empático con los justiciables para generar su confianza y la muestra de interés en la atención de sus necesidades, con comodidad como parte complementaria del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente indagación es aplicada; para dar respuesta efectiva y fundamental a una dificultad detectada. Para ello, Ñaupas, Mejía y Novoa (2014), señala que toda investigación a nivel aplicada llega a concentrar su atención en las posibilidades efectivas de trasladar a la práctica las proposiciones generales. Destinando sus energías en la resolución de dificultades y requerimientos planteados a un corto, mediano o largo plazo.

Por otro lado, la presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo; ya que emplea la estadística y la medición numérica como instrumentos de investigación. Fernández, Hernández y Batista (2014), explican la definición del enfoque cuantitativo; es un estudio positivista y está basado en indagaciones previas; asimismo es utilizado en la consolidación de creencias y se pueda determinar con precisión patrones en el comportamiento de la población.

La indagación tiene un diseño no experimental, transaccional; ya que las variables no están siendo motivo de manipulación en el transcurso del estudio. Fernández, Hernández y Batista (2014), explicó que la investigación no experimental cuantitativa; es un trabajo que se efectúa sin maniobrar intencionalmente las variables, es analizar el fenómeno teniendo en cuenta como se presenta en su contexto nativo para observarlos minuciosamente.

La presente investigación tiene el corte transversal o transaccional, debido a que la información se recopiló en un solo tiempo. Y según Fernández, Hernández y Batista (2014), la investigación transaccional o transversal se recoge información o antecedentes en un solo momento y que su intención es detallar variables y analizar su influencia e interrelación en un periodo dado.

Asimismo, Fernández, Hernández y Batista (2014), señalan que tiene un nivel correlacional causal debido a que se detalló cada una de las variables en una situación actual y se buscó correspondencia entre ellas, para así

determinar si la relación es directa o inversamente proporcional. Los estudios de alcance correlacional-causal pretende conocer y establecer la relación o grado de pertenencia que existe entre dos o más variables dentro de una muestra o espacio en particular, fundamentándose las correlaciones en hipótesis, las mismas que son sometidas a ensayo.

La presente indagación asumirá el método hipotético-deductivo, debido a que se combinará la formación de hipótesis y la deducción, con la observación de la realidad y la verificación.

Para Ñaupas, Mejia y Novoa (2014), el método hipotético-deductivo considera la forma como se define los conceptos y se estudia en varios periodos de intermediación que permite pasar de aseveraciones generales a más específicas, hasta aproximarse a la realidad; en este procedimiento es obligatorio corroborar las hipótesis en base empírica obtenida de la práctica científica.

3.2. Variables y operacionalización

Fernández, Hernández y Batista (2014), indicaron que la operacionalización es un proceso a través del cual el investigador definirá las operaciones que permitan medir la idea a través de ellos se manifieste tal concepción, en el caso específico de la operacionalización de variables consiste en que se determine el procedimiento por el cual las variables se medirán y analizarán.

Variable independiente, Estrategias de la administración de justicia, Mintzberg (1997), define a las estrategias como aquellas acciones secuenciales y ordenadas para alcanzar los objetivos trazados en un determinado plazo; asimismo viene a ser las técnicas tendientes a conocer interna y externamente las instituciones y hacer frente hacia alguna situación imprevista que se genere debido a la competencia. En cuanto a su definición operacional, tenemos a Sánchez & Bustamante (2008), indicando que son todo proceso que se deba tener en consideración para la aplicación, análisis y evaluación de los acontecimientos partiendo de la data recaudada.

Variable dependiente, Atención de los justiciables, Corva (2013), señala que la justicia no solo es un concepto o término, es un pedido social la cual

dependen muchos ciudadanos para vivir en paz. Ante esta realidad, su debida administración debe satisfacer tal expectativa. Antes de ello, primero se debe abarcar qué es en sí la justicia. Aristóteles señalaba a la justicia como la integridad de la persona que se considere como el bien de otra, lo que llega asegurar la ventaja para otra persona, pudiendo ser funcionarios o socios. En cuanto a su definición operacional, tenemos a Montgomery (2004), indicando que vienen a ser aquellos factores que deban tenerse en consideración para realizar la medición utilizando el instrumento.

Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de la administración de justicia			Diagnóstico	Métodos Cumplimiento Efectos
			Fuentes teóricas	Contenidos conceptuales Contenidos procedimentales Contenidos actitudinales
			Validación	Suficiencia Claridad Coherencia Relevancia
Atención de los justiciables			Eficiencia	Gestión Tiempo
			Eficacia	Calidad Confiabilidad
			Jurisdicción	Ámbito Ubicación

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población en la presente investigación será de 80 usuarios externos, entre abogados litigantes, personas naturales que acuden a la Corte Superior de Justicia de Cusco. Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que

población o universo es un acumulado de todos los casos que coinciden con determinadas descripciones; acumulado de todos los elementos de análisis que corresponden a un ámbito especial donde se realiza el presente trabajo indagatorio.

Muestra, Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que es un subgrupo de la población a estudiar, sobre la cual se recopilan información, la muestra tiene que especificarse y delimitarse con anticipación y con exactitud, además de que debe ser característico de la población. En cuanto a la muestra contamos con 80 usuarios entre abogados, litigantes, y toda persona natural que acude a la Corte Superior de Justicia de Cusco.

Muestreo de tipo probabilístico. Chirinos (2009), indica que es aquel proporcionado a los integrantes de la población para que cuenten con iguales opciones de que se les elija para la muestra y que el responsable de la investigación deben brindar los escenarios necesarios a todos los miembros de la población bajo el criterio imparcial del investigador de tal forma que la muestra resulte ser realmente aleatoria

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bernal (2010), explica que hay variedad de herramientas y técnicas para la recaudación de datos en trabajo de campo de una determinada investigación. Van acorde al método y al tipo de investigación que realizará el investigador.

En cuanto a la técnica, Hernández, Fernández y Batista (2014), explican señala que la encuesta es una técnica de recaudación de información que gravita en el registro ordenado, valido y confiable de actuaciones y contextos visibles, a través de un conjunto de clases y subclases. En esta indagación se aplicará la técnica para recolectar datos a la encuesta, porque tiene procedimientos que son idóneos y pertinentes para aplicar los instrumentos en una institución que trabaja en grupo de personas y con características particulares.

En el caso de los instrumentos, Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que instrumento es una táctica (formularios, pruebas de conocimiento, escalas de actitudes, listas de chequeo, encuestas, etc.) que usa el responsable de la indagación para el registro de los datos sobre las variables que tienen definidas en su indagación. Los cuestionarios usados en el presente estudio son los cuestionarios de encuestas que nos permite la recolección de datos por las características de las variables.

Validez y confiabilidad del instrumento

Hernández (2014), explica que validez es la categoría en la que una herramienta refleja un dominio determinado del comprendido de lo que se mide.

En el presente trabajo de investigación para la realización del procesamiento de validar el comprendido, se consideró aquellos aspectos como: pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos. La validez se efectuará mediante juicio de expertos y se analizó lo comprendido, teniendo en cuenta la pertinencia, importancia y que sean claros cada ítems que comprenden los cuestionarios.

Tabla No. 2

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Janina Saavedra Meléndez	Maestra	Aplicable
Cynthia Pinedo Dávila	Maestra	Aplicable
Tania Lisseth Cubas Romero	Doctora	Aplicable

Fuente: elaboración propia.

Confiabilidad

Hernández (2014), explica que la confiabilidad es una herramienta de cálculo que describe el nivel al aplicarse de forma reiterada a los mismos sujetos un cuerpo llega a producir un resultado equivalente. En tanto, al querer conocer

la confiabilidad de las encuestas, se empleó un método estadístico de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, teniendo como piloto de prueba a 20 personas como muestra que presentan las mismas características de la población usuaria, permitiendo luego la aplicación de toda la muestra de estudio para su posterior tratamiento de datos, empleado el programa de estadística SPSS v. 25.0.

Tabla No. 3

Valores instrumento Alfa de Cronbach

Condición	Acotación
De -0.01 a 0 De 0.01 a 0.49	No resulta Confiable, confiabilidad baja
De 0,50 al 0,75	moderada confiabilidad
Del 0,76 al 0,89	fuerte confiabilidad
De 0,90 al 1,00	Altaconfiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos.

Tabla No. 4

Esquema de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. de compendios
Estrategias de la administración de justicia	,800	20
Justiciables	,770	22

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

De la tabla 3 y 4, se concluye que las 20 preguntas del instrumento correspondiente a la variable: Estrategias de la administración de justicia cuenta con una fuerte confiabilidad (0.76– 0.89). Asimismo, se determina que el instrumento para Atención de los justiciables es fuertemente fiable (0.76 – 0.89). En consecuencia, ambas herramientas resultan ajustables para esa muestra del presente estudio.

3.5. Procedimiento

En cuanto a la realización para levantar la data se puede llegar a la aplicación de los dos cuestionarios que corresponden a las variables estrategias de la administración de justicia y atención a los justiciables, considerándose para los ítems el que se determinó teniendo en cuenta la escala de Likert. Seguidamente se procedió a la tabulación de la data empleando las herramientas que ofrece el Excel complementando tal proceso con el software SPSS V 25, finalmente se recopilará los resultados que se obtengan para la elaboración de tablas y figuras relacionados a los niveles y rangos determinados, con dicha información se llega a analizar las hipótesis planteadas, para instituir la correlación y significancia estadística considerando un 5% de error.

3.6. Método de análisis de datos

Hernández, Fernández y Batista (2014), señala que una vez que la información se haya juntado, trasladado a una matriz, acopiado en un registro y subsanado los errores, el estudio comienza a examinarlos. Actualmente, el estudio cuantitativo de las informaciones se ejecuta en un ordenador, por lo que la interpretación de los efectos se centraliza en las metodologías cuantitativas y no en operaciones de cálculo.

Para la investigación descriptiva de la estadística, se realizará la observación estadística de la data que se obtenga con la herramienta con la que se alimentará las tablas de frecuencia y cantidades porcentuales debidamente graficados empleando el SPSS v.25, terminando con analizar e interpretar los resultados.

Finalmente para la estadística inferencial, se aplicará las pruebas del coeficiente correlacional que determinará si existe correlación entre las variables con la Prueba de Rho de Spearman.

Tabla. 5

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009). Metodología de la Investigación Educativa.

Decisión para la prueba de hipótesis

i) Si sig (bilateral) < 0,05 se rechaza Ho (hipótesis nula) ii) Si sig (bilateral) > 0,05 no se rechaza Ho (hipótesis nula)

3.7. Aspectos éticos

En relación a la ética, se ha tenido presente el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, toda vez que todos los autores utilizados en sustentar la indagación, son referidos y mencionados dentro de la sección de referencias utilizando la metodología APA, protegiendo de esta manera los intereses de los creadores. Un segundo aspecto tenido en cuenta se refiere a la responsabilidad social, toda vez que la investigación toma en consideración a todos los grupos de interés, colaboradores, contribuyentes, el entorno social y el medio ambiente, con la finalidad de asegurar la seguridad y respeto debido a todos los intervinientes. Finalmente se ha tenido presente el respeto a la confidencialidad de datos, puesto que la investigación no revelará información alguna sobre la participación directa o indirecta de los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Criterios de aplicación de los cuestionarios de las variables

Variables	# de ítems	Opciones de respuesta	Rangos
Estrategias de la administración de justicia	20	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces	Ineficiente (20-47) Regular (48-73) Eficiente (74-100)
Atención de los justiciables	22	4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo (22-51) Medio (52-81) Alto (82-110)

Fuente: Elaboración propia.

Resultados descriptivos de la variable Estrategias de la administración de justicia

Tabla 7

Criterios de aplicación dimensiones variable Estrategias

Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta	Rangos
Diagnóstico	6	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Ineficiente (6-14) Regular (15-22) Eficiente (23-30)
Fuentes teóricas	6		Ineficiente(6-14) Regular(15-22) Eficiente(23-30)
Validación	8		Ineficiente (8-19) Regular (20-29) Eficiente (30-40)
Total ítems	20		

Fuente: Elaboración propia.

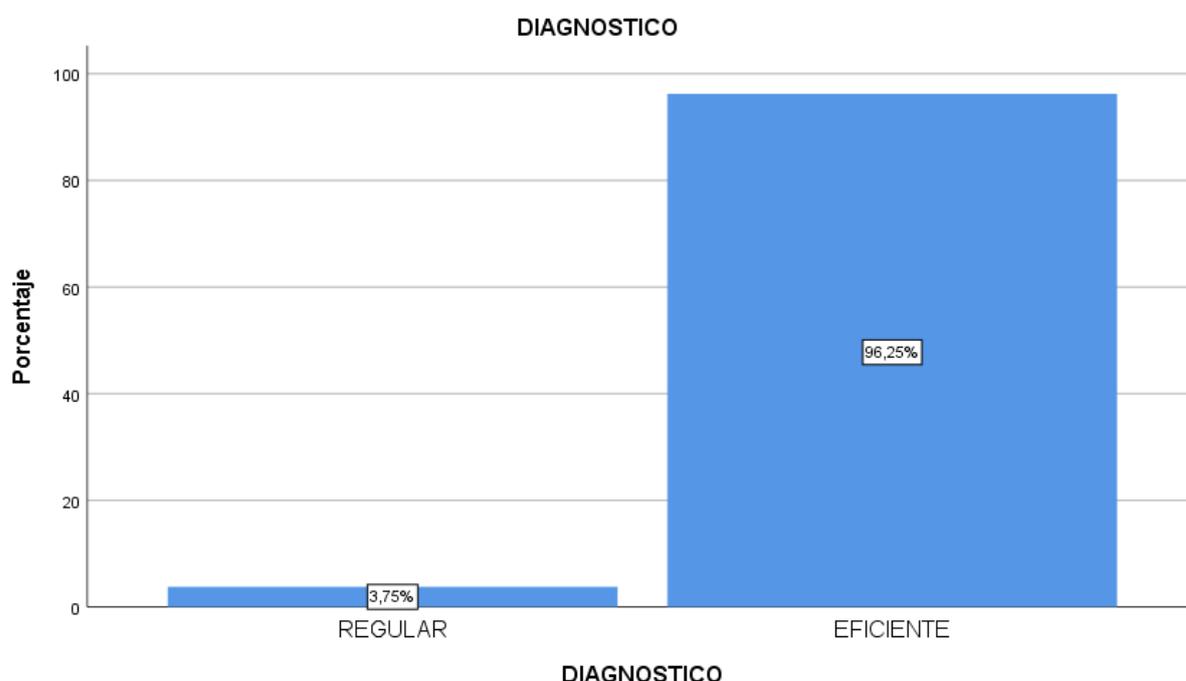
Tabla 8

Diagnóstico de las Estrategias de la administración de justicia

DIAGNOSTICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	3,8	3,8	3,8
	EFICIENTE	77	96,3	96,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 1. Diagnóstico de las Estrategias de la administración de justicia



Interpretación:

Se desprende de la tabla 8 y figura 1, las 80 observaciones son válidas. La tabla muestra que 3 encuestados que es equivalente al 3,75% de la muestra tiene la percepción que el diagnóstico de las estrategias de la administración de justicia es de nivel regular, en tanto 77 de los encuestados, esto es el 96.25% tienen la percepción que el diagnóstico de las estrategias de la administración de justicia es de nivel eficiente; por consecuencia se puede establecer que el diagnóstico que se realiza como parte de las estrategias de la administración de justicia es percibida por los encuestados como eficiente.

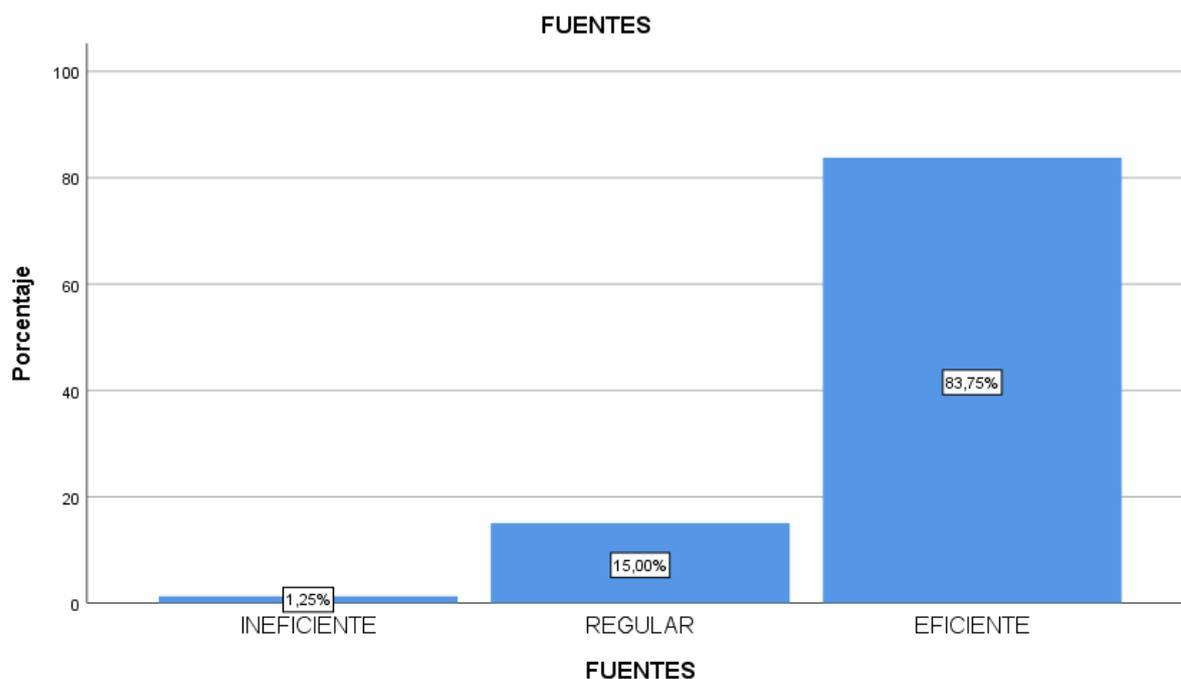
Tabla 9

Fuentes teóricas de las Estrategias de la administración de justicia

		FUENTES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	1	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	12	15,0	15,0	16,3
	EFICIENTE	67	83,8	83,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 2. Fuentes teóricas de las Estrategias de la administración de justicia



Interpretación:

Se desprende de la tabla 9 y figura 2, las 80 observaciones son válidas. La tabla muestra que 1 encuestado que significa el 1.25% de la muestra siente que las fuentes teóricas de las estrategias de la administración de justicias es de nivel ineficiente, 12 encuestados que es equivalente al 15,00% de la muestra tiene la percepción que las fuentes teóricas de las estrategias de la administración de justicia es de nivel regular, en tanto 67 de los encuestados, esto es el 83.75% tienen

la percepción que las fuentes teóricas de las estrategias de la administración de justicia es de nivel eficiente; por consecuencia se puede establecer que las fuentes teóricas que se realiza como parte de las estrategias de la administración de justicia es percibida por los encuestados como eficiente.

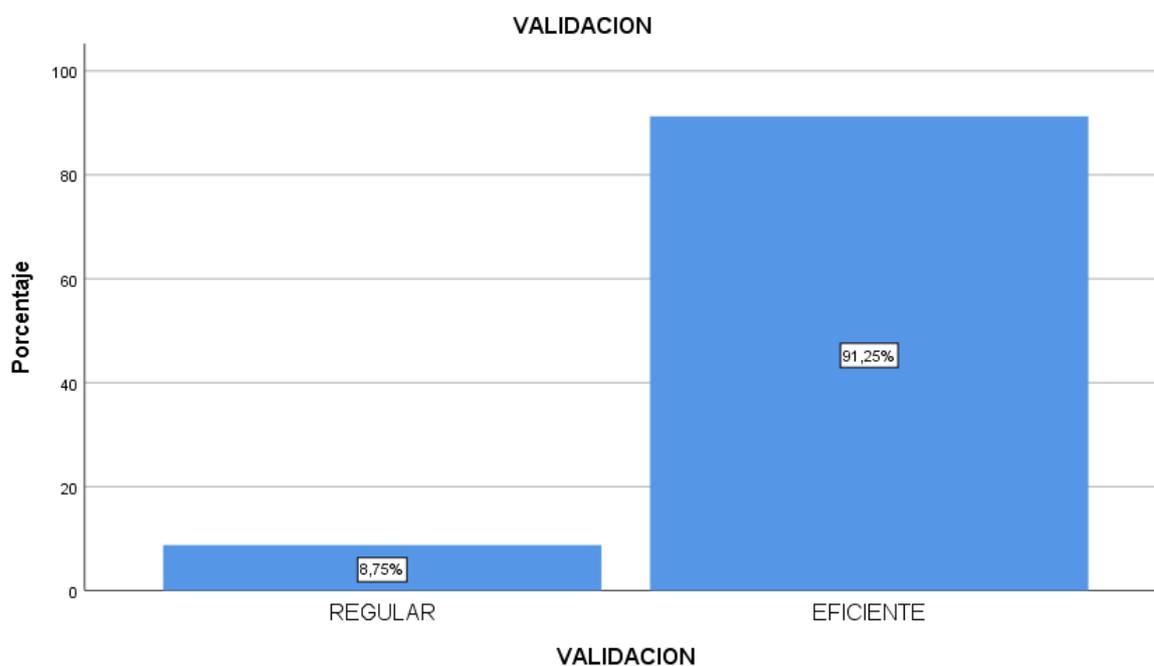
Tabla 10

Validación de las Estrategias de la administración de justicia

VALIDACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	7	8,8	8,8	8,8
	EFICIENTE	73	91,3	91,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 3. Validación de las Estrategias de la administración de justicia



Interpretación:

Se desprende de la tabla 10 y figura 3, las 80 observaciones son válidas. La tabla muestra que 7 encuestados que es equivalente al 8,75% de la muestra tiene la

percepción que la validación de las estrategias de la administración de justicia es de nivel regular, en tanto 73 de los encuestados, esto es el 91.25% tienen la percepción que la validación de las estrategias de la administración de justicia es de nivel eficiente; por consecuencia se puede establecer que la validación de las estrategias de la administración de justicia es percibida por los encuestados como eficiente.

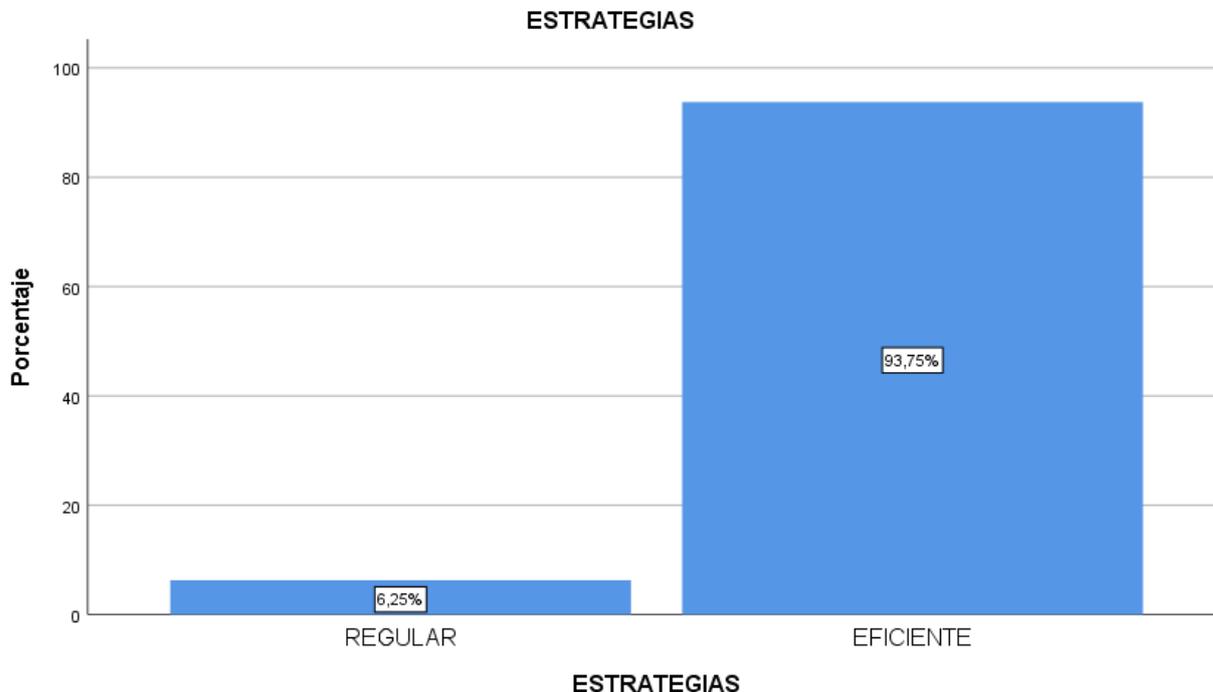
Tabla 11

Estrategias de la administración de justicia

		ESTRATEGIAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	6,3	6,3	6,3
	EFICIENTE	75	93,8	93,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 4. Estrategias de la administración de justicia



Interpretación:

Se desprende de la tabla 11 y figura 4, las 80 observaciones son válidas. La tabla muestra que 5 encuestados que es equivalente al 6,25% de la muestra tiene la

percepción que la las estrategias de la administración de justicia es de nivel regular, en tanto 75 de los encuestados, esto es el 93.75% tienen la percepción que las estrategias de la administración de justicia es de nivel eficiente; por consecuencia se puede establecer que las estrategias de la administración de justicia es percibida por los encuestados como eficiente.

Resultados descriptivos de la variable Atención de los justiciables

Tabla 12

Criterios de aplicación dimensiones variable Atención de los justiciables

Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta	Rangos
Eficiencia	10	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo(10-23) Medio(24-37) Alto(38-50)
Eficacia	8		Bajo(8-19) Medio (20-29) Alto(30-40)
Jurisdicción	4		Bajo(4-9) Medio(10-15) Alto(16-20)
Total ítems	22		

Fuente: Elaboración propia.

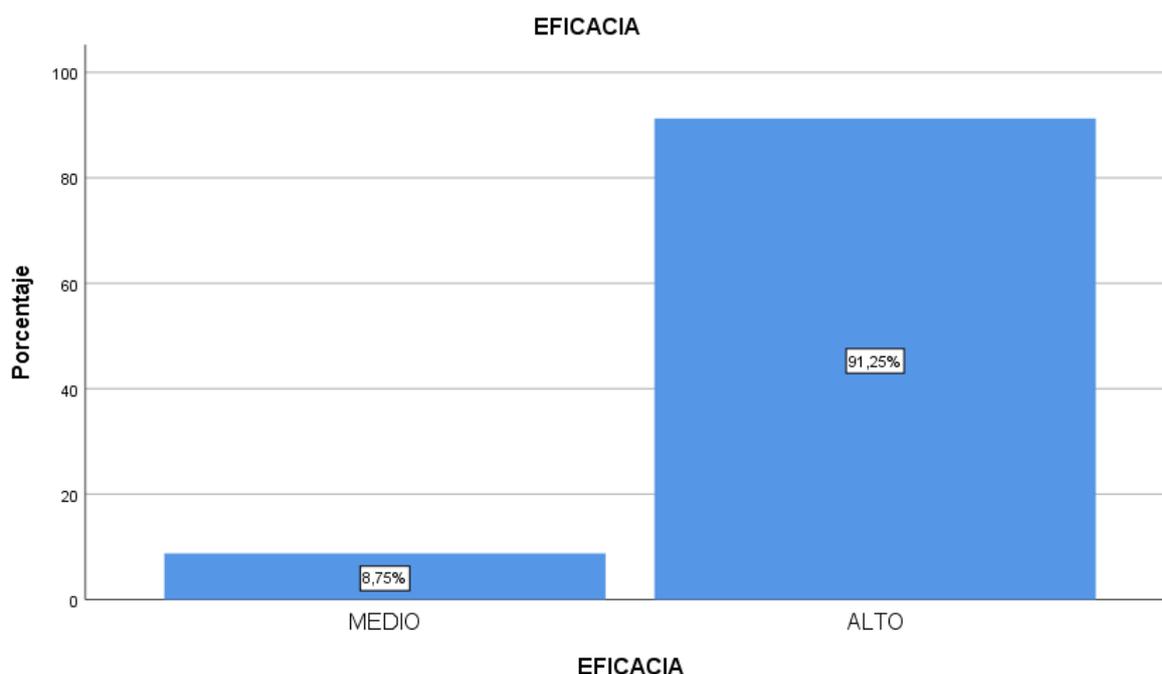
Tabla 13

Eficacia en la atención de los justiciables

EFICACIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	8,8	8,8	8,8
	ALTO	73	91,3	91,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 5. Eficacia en la atención de los justiciables



Interpretación:

Se desprende de la tabla 13 y figura 5. La tabla muestra que 7 encuestados que es equivalente al 8,75% de la muestra tiene la percepción que la eficacia en la atención de los justiciables es de nivel medio, en tanto 73 de los encuestados, esto es el 91.25% tienen la percepción que la eficacia en la atención de los justiciables es de nivel alto; por consecuencia se puede establecer que la eficacia en la atención de los justiciables es percibida por los encuestados como alta.

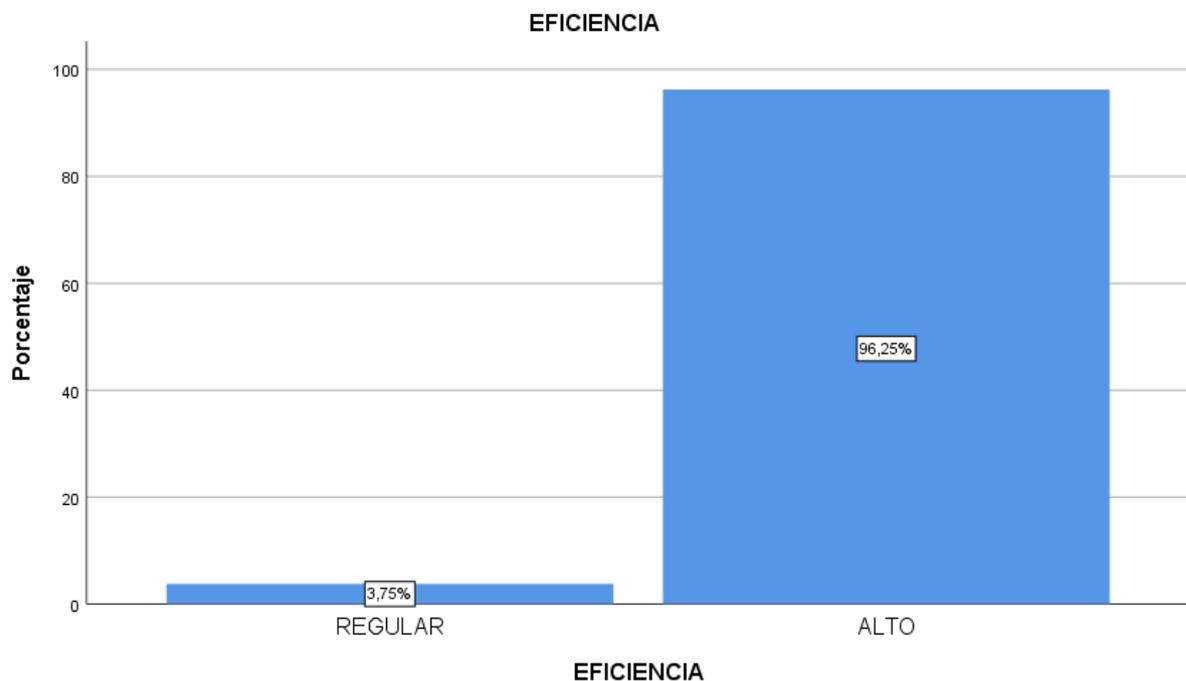
Tabla 14

Eficiencia en la atención de los justiciables

		EFICIENCIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	3,8	3,8	3,8
	ALTO	77	96,3	96,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 6. Eficiencia en la atención de los justiciables



Interpretación:

Se desprende de la tabla 14 y figura 6. La tabla muestra que 3 encuestados que es equivalente al 3,75% de la muestra tiene la percepción que la eficiencia en la atención de los justiciables es de nivel medio, en tanto 77 de los encuestados, esto es el 96.25% tienen la percepción que la eficiencia en la atención de los justiciables es de nivel alto; por consecuencia se puede establecer que la eficiencia en la atención de los justiciables es percibida por los encuestados como alta.

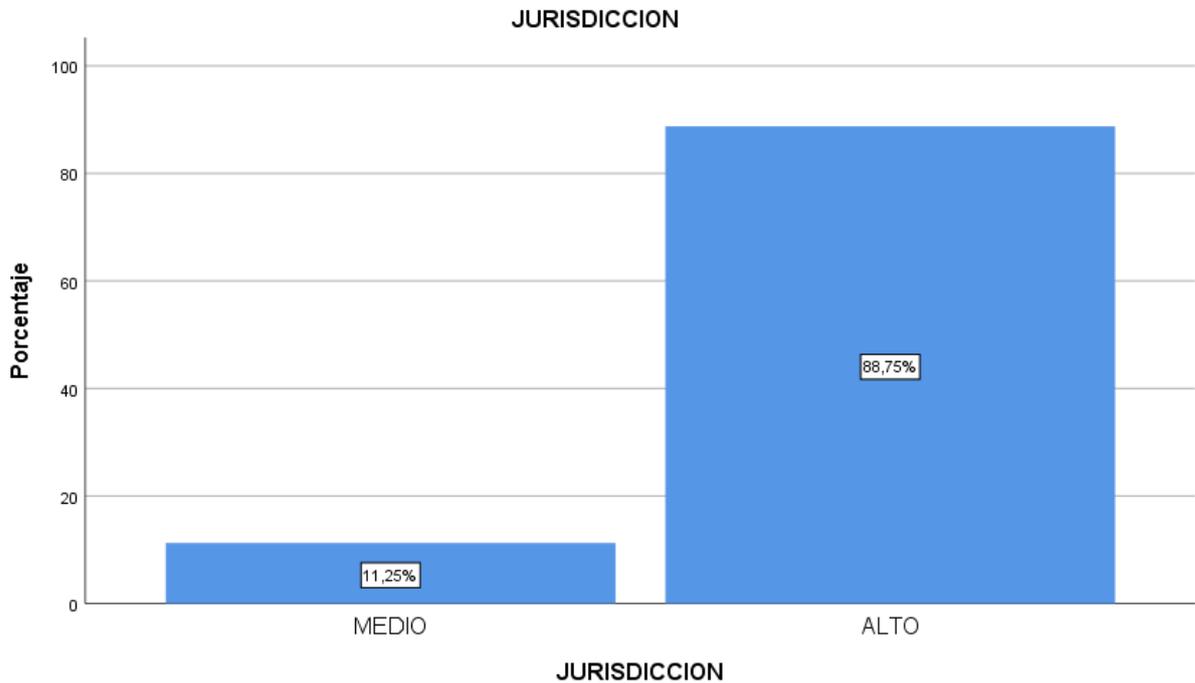
Tabla 15

Jurisdicción en la atención de los justiciables

		JURISDICCION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	11,3	11,3	11,3
	ALTO	71	88,8	88,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 7. Jurisdicción en la atención de los justiciables



Interpretación:

Se desprende de la tabla 15 y figura 7. La tabla muestra que 9 encuestados que es equivalente al 11,25% de la muestra tiene la percepción que la jurisdicción en la atención de los justiciables es de nivel medio, en tanto 71 de los encuestados, esto es el 88,75% tienen la percepción que la jurisdicción en la atención de los justiciables es de nivel alto; por consecuencia se puede establecer que la jurisdicción en la atención de los justiciables es percibida por los encuestados como alta.

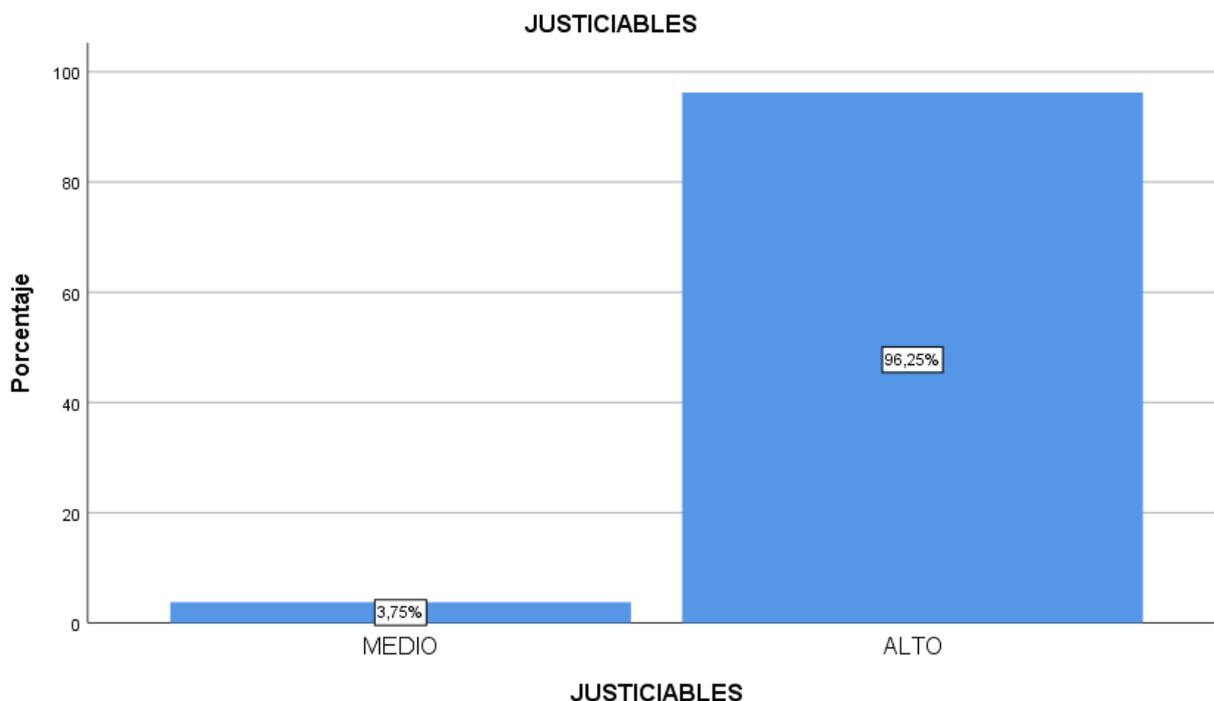
Tabla 16

Atención de los justiciables

		JUSTICIALES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	3	3,8	3,8	3,8
	ALTO	77	96,3	96,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de procesamiento de datos con SPSS.

Figura 8. Atención de los justiciables



Interpretación:

Se desprende de la tabla 16 y figura 8. La tabla muestra que 3 encuestados que es equivalente al 3,75% de la muestra tiene la percepción que la atención de los justiciables es de nivel medio, en tanto 77 de los encuestados, esto es el 96.25% tienen la percepción que la atención de los justiciables es de nivel alto; por consecuencia se puede establecer que la atención de los justiciables es percibida por los encuestados como alta.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho: Las estrategias de administración de justicia no influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Ha: Las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Tabla 17

Correlación Estrategias de la administración de justicia y los justiciables

Correlaciones				
			ESTRATEGIAS	JUSTICIABLES
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	JUSTICIABLES	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se desprende de la tabla 17, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre las variables es significativa, con el coeficiente de correlación es de 0,821, además teniendo en cuenta la paráfrasis del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,71 – 0,90 la correlación se considera alta. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Prueba de hipótesis específica1

Ho: Las estrategias de administración de justicia no influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Ha: Las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Tabla 18

Correlación Estrategias de la administración de justicia y la eficiencia en la atención de los justiciables

Correlaciones				
			ESTRATEGIAS	EFICIENCIA
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se desprende de la tabla 18, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre la variable estrategias de la administración de justicia y la eficiencia en la atención de los justiciables es significativa, con el coeficiente de correlación es de 0,790, además teniendo en cuenta la paráfrasis del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,71 – 0,90 la correlación se considera alta. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Prueba de hipótesis específica2

Ho: Las estrategias de administración de justicia no influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Ha: Las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Tabla 19

Correlación Estrategias de la administración de justicia y la eficacia en la atención de los justiciables

Correlaciones				
			ESTRATEGIAS	EFICACIA
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se desprende de la tabla 19, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre la variable estrategias de la administración de justicia y la eficacia en la atención de los justiciables es significativa, con el coeficiente de correlación es de 0,828, y teniendo en cuenta la paráfrasis del coeficiente de correlación de Spearman, al estar en el rango de 0,71-0,90 la correlación se considera alta. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, concluyendo que las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020

Prueba de hipótesis específica3

Ho: Las estrategias de administración de justicia no influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Ha: Las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

Tabla 20

Correlación Estrategias de la administración de justicia y la jurisdicción para la atención de los justiciables

Correlaciones				
			ESTRATEGIAS	JURISDICCION
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	JURISDICCION	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se desprende de la tabla 20, el sig. (bilateral) es 0,000, el cual es menor a 0,01, por lo tanto nos indica que la correlación entre la variable estrategias de la administración de justicia y la eficiencia en la atención de los justiciables es significativa, asimismo presenta el coeficiente de correlación de 0,431 lo cual teniendo en cuenta la paráfrasis del coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0,41 – 0,70 la correlación se considera moderada. En consecuencia, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.

V. Discusión

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis general que las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,821, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 071 – 0.90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020; encontrando coincidencia con la investigación de Castillo (2017), referida a la influencia motivacional en cuanto a la atención a los usuarios del Poder Judicial San Martín, 2017, pudo obtener resultados que le permitieron llegar a concluir que el factor determinante para ofrecer servicios de calidad en la atención de los justiciables, es la motivación que reciben los operadores judiciales en el distrito judicial de San Martín dentro de las estrategias planteadas y ejecutadas por los administradores; y Sánchez (2016), llegó a realizar una investigación sobre la calidad de atención y atención del usuario en una institución judicial, Iquitos, llegó a concluir como bueno el indicador en la calidad de la atención; en cuanto al nivel de atención de los justiciables resultó poco satisfecho. Finalmente, en cuanto a sus dimensiones establecidas como calidad en la atención: empático, fiable, respuesta rápida, seguro y elemento tangible, resultó con un porcentaje de mayor fiabilidad.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Mintzberg (1997), definiendo a las estrategias como aquellas acciones secuenciales y ordenadas para alcanzar los objetivos trazados en un determinado plazo; asimismo viene a ser las técnicas tendientes a conocer interna y externamente las instituciones para presentar alternativas viables que puedan prever cambios y hacer frente hacia alguna situación imprevista que se genere debido a la competencia. Por su parte, Porter (1995), que una estrategia es descomponer las actividades y su cadena de valor considerando su enfoque aplicado, la diferencia y su costo de liderazgo; en cuanto a la satisfacción de los justiciables, según el autor Pantigoso (2014) describe que el operador de justicia es quien administra justicia. La estructura se encuentra muy debilitado al saber que no cuenta los mecanismos pertinentes para poder sustentar, las denuncias que son de

materia de conocimiento tanto como el Poder Judicial, es así que, Viva (2016) determina que a través de indicadores podemos llegar a saber cuándo es un servicio de satisfacción es óptima, o cuando disminuye demostrando de esta forma una deficiencia sobre los indicios, en el caso real sería, si en la situación legal, existe un plazo establecido que está en norma y debes cumplirla, por otro lado, está la situación real, que no sabrás si estarás por un determinado tiempo o te quedas condenado, siendo el resultado lo mismo, puesto que si juntamos de forma legal y real la respuesta será uno.

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis específica¹ que las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,790, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020; encontrando coincidencia con la investigación de Tuesta (2017), con su estudio realizado sobre la influencia de la cultura de la organización en la calidad del servicio de atención al personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, quien teniendo en cuenta los resultados arribados concluyó que el grado influenciado positivo en el servicio de atención que se brinda al usuario interno y externo; debe de estar contando con tecnologías y la infraestructura adecuada. En cuanto a la cultura organizacional en el centro superior universitario se presentan de caracterización exclusiva en un adecuado ambiente profesional, las relaciones entre los trabajadores para encontrar alternativas en la solución de conflictos en el ambiente laboral, habilidad para admitir una crítica favorable, la atención del usuario y la comunicación entre el jefe y sus subordinados se da con fluidez. En referencia al servicio calificado de atención al usuario o clientes internos del talento humano del centro superior universitario, está definido por el rango del discernimiento y caracterizaciones con la organización. Los caracteres educativos participantes en el servicio calificado para atender al usuario representativo por su capacidad humana, por ser valorados en igual condición a las demás organizaciones, no

resulta desconocido al contexto; por su parte, González (2016), aportó con su investigación sobre los servicios que se brinda al cliente y su consideración como una estrategia para el progreso creciente del rubro de las empresas del restaurante de la ciudad de Quetzaltenango, mediante la cual concluyó que los servicios a los usuarios lo proporciona las diferentes organizaciones públicas y privadas de todos los rubros, cuyo propósito fundamental es la calidad del producto que ofrezca o pueda ofrecer la organización según su línea empresarial, incluyéndose aquellas estrategias con las cuales se pueda dar respuesta a las interrogantes con respecto a un pedido, atención a un reclamo, los comprobantes contables, reparación y mantenimiento del producto, en el caso de este último viene a ser un valor agregado es decir estaría incluido dentro del costo del producto, convirtiéndose este detalle en una herramienta básica para que se mantenga un adecuado vínculo con los clientes, cuya percepción por parte de éste es que está frente a una empresa con un óptimo servicio de calidad. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Chiavenato (2002), quien llegó a definir a la eficiencia como aquel empleo correcto de los bienes o medios de producción, disponibles obteniendo los mayores resultados con la mínima inversión.

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis específica² que las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, obteniendo un Rho de Spearman de 0,828, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020; encontrando coincidencia con la investigación de García (2018), al proponer unidades de medición de la calidad en los servicios de atención a los clientes en una organización empresarial de manufactura de bienes transmisibles potenciales, teniendo como base los resultados obtenidos llegó a concluir que el consumidor al analizar el servicio prestado siempre espera recibir valores adicionales perceptibles como que sean fiables, tangibles, seguros, y que cubran sus expectativas. Se concibió que en la mente del cliente que accedió a los servicios brindados por

determinada empresa resultaron ser inapropiados dentro de los términos de calidad. En tal sentido llegó a establecer que el consumidor elige un producto de la organización, en base al servicio que brinda, por lo que dicha institución se preocupó por brindar un servicio óptimo con el objetivo de la fidelización del cliente así como captar nuevos usuarios; y Mintzberg (1997), definiendo a las estrategias como aquellas acciones secuenciales y ordenadas para alcanzar los objetivos trazados en un determinado plazo; asimismo viene a ser las técnicas tendientes a conocer interna y externamente las instituciones para presentar alternativas viables que puedan prever cambios y hacer frente hacia alguna situación imprevista que se genere debido a la competencia. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Chiavenato (2002), indicando la relación entre la eficacia como un indicador en los niveles de lograr o alcanzar el objetivo o resultado propuesto, en otras palabras se considera el realizar una actividad que llegue a permitir se alcance los objetivos trazados; asimismo, viene ser la unidad medible en el logro de los objetivos y resultados esperados.

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis específica³ que las estrategias de administración de justicia influyen en jurisdicción para la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, obteniendo un Rho de Spearman de 0,431, por lo tanto la correlación es moderada al encontrarse dentro del rango 0.41 – 0.70, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020; encontrando coincidencia con la investigación de Velarde y Medina, (2016) refiriéndose a la calidad de servicio y la relación con la atención de los clientes del Centro de Aplicación Productos Unión, San Juan de Lurigancho, 2016, mediante la cual concluyó que la relación existente entre calidad del servicio desde el punto de vista de su ubicación o territorialidad con la atención del cliente en la institución materia de la investigación contó con un indicador de alta significancia con lo cual pudo confirmar su hipótesis planteada; por su parte Sánchez (2016), llegó a realizar una investigación sobre la calidad de atención y atención a los usuarios de una institución judicial, Iquitos; medible en cuanto a su ubicación jurisdiccional de los

juzgados laborales y de paz letrado, en base a los resultados obtenidos, llegó a concluir como bueno el indicador en la calidad de la atención; en cuanto al nivel de atención de los justiciables resultó poco satisfecho. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Montero (1997), refiere en cuanto a la jurisdicción que viene a ser la injerencia por parte del Estado hacia los magistrados de las diferentes instancias sea individual o colegiada para ejercer la administración judicial como función pública a través de juzgados, debiendo estar adecuado a los protocolos que regula la ley donde se pueda basar su acción el magistrado acorde con el momento actual debiendo realizarse públicamente, con lo cual no puedan ser sorprendidos los operadores judiciales; asimismo se le debe dar las facilidades para que ejerzan sus labores es decir todo condición física y recursos materiales que permitan desarrollar sus actividades, así como contar con recurso humano idóneo para apoyar su labor judicial, el resultado es contar con un profesional que brinde un apoyo eficiente, tanto en la oficina como en todo estamento judicial para lograr realizar un proceso eficiente y efectivo trayendo como consecuencia un servicio de calidad para los justiciables.

VI. Conclusiones

En base al proceso de investigación desarrollado, los objetivos planteados y con los resultados obtenidos podemos arribar a las siguientes conclusiones:

1.- Se determinó la influencia de las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.821 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01; de las 80 observaciones, resultó el 96.25%, la perciben como eficiente las estrategias de la administración de justicia y nivel alto la atención a los justiciables.

2.- Se determinó la influencia de las estrategias de administración de justicia en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.790 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01; en este caso 77 de los encuestados la perciben con eficiencia la atención a los justiciables en un nivel alto.

3.- Se determinó la influencia de las estrategias de administración de justicia en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.828 que al encontrarse dentro del rango de 0.41-0.70 se concluye una correlación moderada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01; del cual además se desprende que 73 de los encuestados la perciben con eficacia la atención a los justiciables en un nivel alto.

4.- Se determinó la influencia de las estrategias de administración de justicia en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020, en base a la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.431 que al encontrarse dentro del rango de 0.41-0.70 se concluye una correlación moderada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01; la perciben con eficiencia la atención a los justiciables en un nivel alto; el 88.75% de los encuestados perciben que la jurisdicción en la atención de los justiciables es de nivel alto.

VII. Recomendaciones

Considerando las conclusiones de la presente indagación, presentamos las siguientes recomendaciones:

1. Recomendar el presente aporte como referente para plantear las estrategias adecuadas para mejorar los indicadores de la percepción de los justiciables en las diferentes instancias judiciales.

2. Que los administradores judiciales como punto de referencia en base a la presente investigación, realicen mediante su área respectiva la aplicación de encuestas de satisfacción en cuanto a la atención de los justiciables.

3. Que los administradores judiciales optimicen sus procesos administrativos que permitan la eficacia en la atención de los justiciables, considerando de relevancia por ser una población vulnerable en cuanto algún derecho que haya sido objeto de maltrato.

4. Recomendar a los administradores judiciales tanto nacional como los descentralizados, considerar tener locales propios con ubicación de las instancias respectivas en base a un estudio sociodemográfico para que se establezca la jurisdicción con mayor alcance o cercanía a la población.

REFERENCIAS

- Analysis And Robotization Of Processes, Implementation And Maintenance For Automation*, By Carrying Out The Necessary Phases To Prioritize, Implement And Put Into Production The Processes In The Modernization Strategy Of The Administration Of Justice To Th. (2020). Mena Report.
- Arenas, A. (2011). *Responsabilidad y procedimiento: las dilaciones indebidas procedimentales*. Tesis de posgrado, Universidad de Salamanca, Trento, Salamanca. España.
- Ávila, E. P., & Rubiano, A. L. S. (2020). *La introducción institucional de la e-justicia y la e-administración en Colombia*. *Análisis Jurídico-Político*, 2(3), 38-61.
- Barragan Espinosa, F. A., & Reyes Corredor, J. S. (2020). *Propuesta de una herramienta que permita la documentación y digitalización de la información generada en el proceso de la administración de justicia para la Rama Judicial de Santander*.
- Barragán Ferro, D. D., & Fuentes Mancipe, M. M. (2020). *La amigable composición como mecanismo asertivo de acceso a la administración de justicia*.
- Boletín Informativo denominado. *El Magistrado: Corte Suprema de Justicia de la República*. Lima - Perú - Año V - Nº 50 marzo de 2014
- Bonnet Parejo, M. (2020). *Diseño de una hoja de ruta para una administración de justicia basada en datos abiertos*.
- Brandmayr, M. (2020). *Self-Regulated Learning, Equality of Opportunities and the Mediation of Ideologies: A Discourse Study of the Austrian School System*. *Journal for Critical Education Policy Studies*, 18(1), 335–366.
- Castillo, S. (2018). *Influencia de la motivación en la atención al público en el Poder Judicial*. San Martín
- Chaudhri, S., Zweig, K. C., Hebbar, P., Angell, S., & Vasan, A. (2019). *Trauma-Informed Care: a Strategy to Improve Primary Healthcare Engagement for Persons with Criminal Justice System Involvement*. *Journal of General Internal Medicine*, 6, 1048. <https://doi.org/10.1007/s11606-018-4783-1>
- Espinosa Alvarado, D. D. (2020). *Derecho justicia y paz: proyecto para el desarrollo y fortalecimiento de una identidad étnica que promueva mecanismos de acceso a la administración de justicia y la defensa del bienestar étnico, personal y colectivo*.

- Fernández, R. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. (Tesis de maestría). Universidad F.A.S.T.A., Mar de Plata, Argentina.
- Gómez, M. C. C. (2019). *Estudio de la utilización de las TIC en la administración de justicia de la ciudad de Guayaquil*. Res Non Verba Revista Científica, 9(2), 1-12.
- González Ortiz, J. S., Molina Vargas, S. C., & Ramírez Corredor, S. S. (2018). *Manual de conocimientos en revictimización para auxiliares del sistema de administración de justicia*.
- González, S. (2016). *Servicio al cliente como estrategia para el crecimiento empresarial de los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala
- Gutiérrez, W. (2014). *La justicia en el Perú, Cinco grandes problemas*.
- Guerrero Tintinapón, A. (2018). *Calidad de sentencias y su cumplimiento en las garantías de la administración de justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte 2017*.
- Hendershot, M. E., & Liang, Y. (2017). *Estimating Judicial Accomplishment: Applying the Legislative Accomplishment Strategy to the Decisions of the Supreme Court*. Justice System Journal, 38(3), 256–276.
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hernández, L. (2015). *Los consultorios jurídicos gratuitos en Lima como alternativa a la política pública nacional de promoción del acceso a la justicia*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Herrera, L. (2014). *La calidad en el Sistema de Administración de justicia*. Universidad. ESAN.
- Hurtado, J. 2012. *Metodología de la investigación, guía para una comprensión holística de la ciencia*. Bogotá, Ediciones Quirón - Sypal.
- Ley Orgánica del Poder Judicial: *Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial* - DECRETO SUPREMO N° 017-93-JUS
- Lima, E. (2015). *Trabajar bajo la nueva gestión pública de la justicia brasileña: un estudio empírico*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

- Lininger, T. (2018). *Exploring Strategies to Promote Access to Justice*. Georgetown Journal of Legal Ethics, 31(3), 357–376.
- Lynch, C. F., Merceron, A., Desmarais, M., Nkambou, R., & International Educational Data Mining Society. (2019). *Proceedings of the International Conference on Educational Data Mining (EDM)* (12th, Montreal, Canada, July 2-5, 2019). International Educational Data Mining Society.
- Méndez, N. (2017). *Evaluación del servicio al cliente de la asociación de transporte urbano “Cuna del Sol” de la cabecera Municipal de Jutiapa*. Guatemala.
- Meneses, J. E. C. *La Corrupción en la Administración de Justicia: Un análisis desde la Fiscalía General de la Nación*.
- Methven, E. (2020). *Commodifying Justice: Discursive Strategies Used in the Legitimation of Infringement Notices for Minor Offences*. International Journal for the Semiotics of Law, 2, 353. <https://doi.org/10.1007/s11196-020-09710-z>
- Mintzberg, H., Brian, J. y Voyer, J. (2006). *El proceso estratégico: Administración del cambio*.
- Moriarty, L. J. (2017). *Criminal Justice Technology in the 21st Century*. Vol. Third edition. Charles C Thomas.
- Nieves, F. (2006). *Estrategia del Mundo Contemporáneo*. Ed. Hitek Patrick M. México.
- Ñaupá Paitán, H., Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Oduntan, G. (2017). *Prescriptive strategies to combat corruption within the administration of justice sector in Nigeria*. Journal of Money Laundering Control, 20(1), 35–51. <https://doi.org/10.1108/JMLC-09-2015-0042>
- Oldson, I. A. (2020). *Transdisciplinary Convergence to Accelerate Strategies to Mitigate Institutional Racism in Criminal Justice, Education, and Health Systems (Editor’s Commentary)*. Journal of Negro Education, 89(1), 1–7. <https://doi.org/10.7709/jnegroeducation.89.1.0001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple -item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing
- Pásara, L. (s.f.). *Jueces, justicia y Poder en el Perú*. Lima.

- Pérez, J. (2018). *Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Ancash.
- Philippa Byrne. (2019). *Justice and Mercy : Moral Theology and the Exercise of Law in Twelfth-century England*. Manchester University Press.
- Prescriptive strategies to combat corruption within the administration of justice sector in Nigeria*. (2017). Journal of Money Laundering Control.
- Resultados recientes para las Américas (2003). *Estudios, Calificaciones de Riesgo y Encuestas de Percepción Pública de los Sistemas de Justicia*.
- Ricardo Lillo L. (2013). *Sistemas judiciales una perspectiva integral sobre la administración de justicia*. Buenos Aires-Argentina.
- Ruiz Perez, C. D., & Zapata Alvarez, A. R. (2020). *El control de plazos y el retardo en la administración de justicia en los delitos de corrupción de funcionario en la provincia de Coronel Portillo, período 2016-2017*.
- Sabino, C. (1998). *El proceso de investigación*. 4ª Edición. Bogotá: Panamericana.
- Salguero, (2017). *Servicio al Cliente en el Registro de Vecindad de la Municipalidad de Mixco*. Guatemala.
- Sarrabayrouse, M. J. (2020). *Sociología de la Administración de Justicia*. Cartapacio de Derecho: Revista Virtual de la Facultad de Derecho, (37), 5.
- Silva Chávez, L. M. (2020). *Estrategias contra la violencia de género desde la Administración de Justicia*.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. 4ª Edición. México: Limusa.
- Technical Assistance For The Adaptation And Redefinition Of Strategies For The Modernization Of The Administration Of Justice In The Canaries To The New Scenario Derived From The Situation Of Covid-19*. (2020). Mena Report.
- Thompson, I. (2005). *La atención del cliente*. Promonegocios. [En línea] 2005. <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Velarde, J. y Medina, A. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la atención de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho*. Lima.
- Vera-Gajardo, N., Müller-Ferrés, P., Arratia, K., Curihual, T., Rivera, T., & Yévenes, C. (2020). *Strategies for Psychopedagogical Intervention and Contributions*

to Multidisciplinary Work in Programs of Assisted Freedom and Temporary Precautionary Measures of the City of Temuco. International Journal of Learner Diversity & Identities, 27(2), 1–14. <https://doi.org/10.18848/2327-0128/CGP/v27i02/1-14>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrategias de la administración de justicia y su influencia en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES			METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación: Aplicada Diseño: No experimental Nivel de investigación: Correlacional – causal Enfoque: Cuantitativo Método de investigación: Hipotético Deductivo Técnicas e instrumentos: Encuesta Instrumento: Cuestionario con escala de Likert
¿Cómo influyen las estrategias de administración de justicia en la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020?	Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020	Las estrategias de administración de justicia influyen en los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020	Estrategias de la administración de justicia	Diagnóstico	Métodos Cumplimiento Efectos	
				Fuentes teóricas	Contenidos conceptuales Contenidos procedimentales Contenidos actitudinales	
				Validación	Suficiencia Claridad Coherencia Relevancia	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿De qué manera las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020?	Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020	Las estrategias de administración de justicia influyen en la eficiencia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020	Atención de los justiciables	Eficiencia	Gestión Tiempo	
¿De qué manera las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia en la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020?	Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020	Las estrategias de administración de justicia influyen en la eficacia de la atención a los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020		Eficacia	Calidad Confiabilidad	
¿De qué manera las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020?	Determinar cómo las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.	Las estrategias de administración de justicia influyen en la jurisdicción para la atención de los justiciables de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2020.		Jurisdicción	Ámbito Ubicación	

Fuente: elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Escala tipo Likert: 1 = **Totalmente en desacuerdo** 2 = **En desacuerdo** 3 = **Ni de acuerdo ni en desacuerdo** 4 = **De acuerdo** 5 = **Totalmente de acuerdo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diagnóstico							
1	Se cuenta con equipos modernos que permitan un mejor trabajo en la Corte Superior de Justicia de Cusco	X		X		X		
2	Los plazos establecidos en los procesos judiciales se cumplen	X		X		X		
3	El lugar donde se almacenan los expedientes es el adecuado			X		X		
4	El tiempo que se emplea en la clasificación de las denuncias es el adecuado	X		X		X		
5	El horario de atención establecido en la Corte Superior de Justicia de Cusco satisface la atención de los litigantes	X		X		X		
6	Las instalaciones son adecuadas para la mejor atención en la Corte Superior de Justicia de Cusco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fuentes teóricas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los contenidos conceptuales sirven de base para la administración de justicia	X		X		X		
8	Los contenidos conceptuales académicos sirven de base para la administración de justicia	X		X		X		
9	Los contenidos procedimentales sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
10	Los contenidos procedimentales de la administración de justicia están sustentados académicamente	X		X		X		
11	Los contenidos actitudinales sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
12	Los contenidos actitudinales forman parte de las fuentes teóricas que sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Validación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se valida con suficiencia las estrategias de la administración de justicia	X			X	X		
14	Se valida con claridad las estrategias de la administración de justicia	X		X		X		

15	Se valida con coherencia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
16	Se valida con relevancia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
17	Los trabajadores del Poder Judicial satisfacen los requerimientos de los litigantes	X		X		X	
18	La calidad de servicio interviene en las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
19	Se valida una estrategia de administración de justicia considerando los valores éticos de los operadores de justicia	X		X		X	
20	Se valida una estrategia de administración de justicia considerando los valores éticos de los magistrados	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Janina Saavedra Meléndez DNI: 70761493

Especialidad del validador: Docente de investigación Universidad César Vallejo.

03 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Janina Saavedra Meléndez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 23053

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Escala tipo Likert: 1 = **Totalmente en desacuerdo** 2 = **En desacuerdo** 3 = **Ni de acuerdo ni en desacuerdo** 4 = **De acuerdo** 5 = **Totalmente de acuerdo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diagnóstico							
1	Se cuenta con equipos modernos que permitan un mejor trabajo en la Corte Superior de Justicia de Cusco	X		X		X		
2	Los plazos establecidos en los procesos judiciales se cumplen	X		X		X		
3	El lugar donde se almacenan los expedientes es el adecuado	X		X		X		
4	El tiempo que se emplea en la clasificación de las denuncias es el adecuado	X		X		X		
5	El horario de atención establecido en la Corte Superior de Justicia de Cusco satisface la atención de los litigantes	X		X		X		
6	Las instalaciones son adecuadas para la mejor atención en la Corte Superior de Justicia de Cusco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fuentes teóricas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los contenidos conceptuales sirven de base para la administración de justicia	X		X		X		
8	Los contenidos conceptuales académicos sirven de base para la administración de justicia	X		X		X		
9	Los contenidos procedimentales sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
10	Los contenidos procedimentales de la administración de justicia están sustentados académicamente	X		X		X		
11	Los contenidos actitudinales sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
12	Los contenidos actitudinales forman parte de las fuentes teóricas que sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Validación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se valida con suficiencia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X		

14	Se valida con claridad las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
15	Se valida con coherencia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
16	Se valida con relevancia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
17	Los trabajadores del Poder Judicial satisfacen los requerimientos de los litigantes	X		X		X	
18	La calidad de servicio interviene en las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
19	Se valida una estrategia de administración de justicia considerando los valores éticos de los operadores de justicia	X		X		X	
20	Se valida una estrategia de administración de justicia considerando los valores éticos de los magistrados	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente y mide la variable en estudio

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cynthia Janeth Pinedo Dávila **DNI:** 44740047

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública - Coordinadora del CEM Comisaria Yurimaguas.

03 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

conciso, exacto y directo **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Cynthia J. Pinedo Dávila
 PSICÓLOGA
 C.P.P. 18271

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diagnóstico							
1	Se cuenta con equipos modernos que permitan un mejor trabajo en la Corte Superior de Justicia de Cusco	X		X		X		
2	Los plazos establecidos en los procesos judiciales se cumplen	X		X		X		
3	El lugar donde se almacenan los expedientes es el adecuado	X		X		X		
4	El tiempo que se emplea en la clasificación de las denuncias es el adecuado	X		X		X		
5	El horario de atención establecido en la Corte Superior de Justicia de Cusco satisface la atención de los litigantes	X		X		X		
6	Las instalaciones son adecuadas para la mejor atención en la Corte Superior de Justicia de Cusco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fuentes teóricas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los contenidos conceptuales sirven de base para la administración de justicia	X		X		X		
8	Los contenidos conceptuales académicos sirven de base para la administración de justicia	X		X		X		
9	Los contenidos procedimentales sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
10	Los contenidos procedimentales de la administración de justicia están sustentados académicamente	X		X		X		
11	Los contenidos actitudinales sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
12	Los contenidos actitudinales forman parte de las fuentes teóricas que sirven de base para el sistema de administración de justicia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Validación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se valida con suficiencia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X		

14	Se valida con claridad las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
15	Se valida con coherencia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
16	Se valida con relevancia las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
17	Los trabajadores del Poder Judicial satisfacen los requerimientos de los litigantes	X		X		X	
18	La calidad de servicio interviene en las estrategias de la administración de justicia	X		X		X	
19	Se valida una estrategia de administración de justicia considerando los valores éticos de los operadores de justicia	X		X		X	
20	Se valida una estrategia de administración de justicia considerando los valores éticos de los magistrados	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento suficiente para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Taniht Lisseth Cubas Romero **DNI:** 40724750

Especialidad del validador: Gestión pública y organizacional

03 de noviembre del 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ATENCIÓN DE LOS JUSTICIALES

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Se realiza una adecuada gestión para atención de los justiciables	X		X		X		
2	Se realiza una adecuada gestión generando la interrelación con los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
3	Se realiza una adecuada gestión siendo empáticos con los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
4	Se realiza una adecuada gestión respetando los tiempos de atención a los justiciables en la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
5	Se realiza una adecuada gestión de la administración de justicia cumpliendo los plazos según la naturaleza del proceso	X		X		X		
6	Se debe medir el tiempo desde el inicio de la atención del usuario y no desde la apertura de un proceso judicial	X		X		X		
7	Los procesos que se desarrollan en la mesa de partes de los juzgado son eficientes	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Cusco brindan una calidad de servicio	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Cusco cumplen con orienta a los litigantes en sus trámites judiciales	X		X		X		
10	El personal de la Corte Superior de Justicia del Cusco tramita los procesos judiciales con celeridad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibe una atención de calidad	X		X		X		
12	La transparencia en los procesos judiciales es satisfactorio para , los justiciables	X		X		X		
13	Es adecuada la gestión administrativa judicial al tener una atención confiable	X		X		X		
14	Resulta confiable la gestión administrativa judicial en el trámite de sus procesos tramitados	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ATENCIÓN DE LOS JUSTICIABLES

Escala tipo Likert: 1 = **Totalmente en desacuerdo** 2 = **En desacuerdo** 3 = **Ni de acuerdo ni en desacuerdo** 4 = **De acuerdo**
 5 = **Totalmente de acuerdo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Se realiza una adecuada gestión para atención de los justiciables	X		X		X		
2	Se realiza una adecuada gestión generando la interrelación con los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
3	Se realiza una adecuada gestión siendo empáticos con los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
4	Se realiza una adecuada gestión respetando los tiempos de atención a los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
5	Se realiza una adecuada gestión de la administración de justicia cumpliendo los plazos según la naturaleza del proceso	X		X		X		
6	Se debe medir el tiempo desde el inicio de la atención del usuario y no desde la apertura de un proceso judicial	X		X		X		
7	Los procesos con los que cuenta la mesa de partes de los juzgados son eficientes	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Cusco brindan una calidad de servicio	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Cusco, le orientan para realizar sus trámites judiciales	X		X		X		
10	El personal de la Corte Superior de Justicia de Cusco, lleva su expediente o pedido de servicio sin errores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibe una atención de calidad	X		X		X		
12	La transparencia en los procesos judiciales, satisface a los justiciables	X		X		X		
13	Es adecuada la gestión administrativa judicial al tener una atención confiable	X		X		X		
14	Es adecuada gestión administrativa judicial cuando es sus el trámite de sus procesos son confiables	X		X		X		

15	Los medios virtuales de atención judicial con los que cuenta la Corte Superior d Justicia de Cusco son eficaces	X		X		X	
16	El tiempo que emplean los magistrados para las apelaciones en los procesos judiciales es el adecuado	X		X		X	
17	El proceso de distribución que realizan los secretarios de juzgado al ingresar demandas influye en la eficacia del trámite	X		X		X	
18	¿Considera Ud., que el procedimiento de atención en las mesas de partes de los juzgados resulta eficaz?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Jurisdicción	Si	No	Si	No	Si	No
19	La ubicación de los juzgados son adecuados para el acceso a la justicia	X		X		X	
20	Las salas superiores están ubicadas estratégicamente	X		X		X	
21	El ámbito de la jurisdicción determina la atención de los justiciables	X		X		X	
22	La ubicación de la jurisdicción determina la atención de los justiciables	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg: Oscar Roberto Reátegui García** **DNI: 42908592**

Especialidad del validador: **Magíster en Gestión Pública**

03 de noviembre de 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo 3

conciso, exacto y directo **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.R.S.

 Mg. Oscar Roberto Reátegui García
 PSICOLOGO
 C.P.S. 17866

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ATENCIÓN DE LOS JUSTICIABLES

Escala tipo Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Se realiza una adecuada gestión para atención de los justiciables	X		X		X		
2	Se realiza una adecuada gestión generando la interrelación con los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
3	Se realiza una adecuada gestión siendo empáticos con los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
4	Se realiza una adecuada gestión respetando los tiempos de atención a los justiciables que acuden a la Corte Superior del Cusco	X		X		X		
5	Se realiza una adecuada gestión de la administración de justicia cumpliendo los plazos según la naturaleza del proceso	X		X		X		
6	Se debe medir el tiempo desde el inicio de la atención del usuario y no desde la apertura de un proceso judicial	X		X		X		
7	Los procesos con los que cuenta la mesa de partes de los juzgado son eficientes	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Cusco brindan una calidad de servicio	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Cusco, le orientan para realizar sus trámites judiciales	X		X		X		
10	El personal de la Corte Superior de Justicia de Cusco, lleva su expediente o pedido de servicio sin errores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibe una atención de calidad	X		X		X		
12	La transparencia en los procesos judiciales, satisface a los justiciables	X		X		X		
13	Es adecuada la gestión administrativa judicial al tener una atención confiable	X		X		X		

14	Es adecuada gestión administrativa judicial cuando es sus el trámite de sus procesos son confiables	X		X		X	
15	Los medios virtuales de atención judicial con los que cuenta la Corte Superior d Justicia de Cusco son eficaces	X		X		X	
16	El tiempo que emplean los magistrados para las apelaciones en los procesos judiciales es el adecuado	X		X		X	
17	El proceso de distribución que realizan los secretarios de juzgado al ingresar demandas influye en la eficacia del trámite	X		X		X	
18	Considera Ud., que el procedimiento de atención en las mesas de partes de los juzgados resulta eficaz	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Jurisdicción	Si	No	Si	No	Si	No
19	La ubicación de los juzgados son adecuados para el acceso a la justicia	X		X		X	
20	Las salas superiores están ubicadas estratégicamente	X		X		X	
21	El ámbito de la jurisdicción determina la atención de los justiciables	X		X		X	
22	La ubicación de la jurisdicción determina la atención de los justiciables	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Janina Saavedra Meléndez DNI: 70761493

Especialidad del validador: Docente de investigación Universidad César Vallejo.

03 de noviembre de 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Janina Saavedra Meléndez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 23053