



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Relación del nivel de aplicación de los principios de inmediatez y
celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores
judiciales Civiles de Trujillo 2019.**

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

AUTOR:

Vargas Guerra, Manuel Eliseo (ORCID: 0000-0002-3379-8202)

ASESOR:

Dr. Osorio Carrera, César Javier (ORCID: 0000-0002-2850-6420)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas.**

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis hijos, Fátima y Nicolás quienes
me hicieron conocer el amor y sentir la trascendencia

El autor

.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por haberme dado la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios. A mi asesor Dr. César Javier Osorio Carrera por sus orientaciones, conocimiento y guía he podido concluir esta tesis, logrando así brindar un aporte más a la educación.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
4.1 Determinación de la relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.....	27
4.2 Determinación del nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral.....	28

4.3	Determinación de la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.	29
4.4	Determinación de la relación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo	31
4.5	Atendiendo nuestro propósito específico 4, determinar la relación entre la dimensión equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo	32
4.6	Determinación de la relación entre la dimensión archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo	33
V.	DISCUSIÓN	35
VI.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES	41
	ANEXOS	46
	Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)	46
	Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)	47
	Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables	48
	Anexo 4. Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo	50
	Anexo 5. Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores	52
	Anexo 6. Ficha técnica Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo.	54
	Anexo 7. Ficha técnica Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores	56
	Anexo 8. Validación en confiabilidad Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo	59
	Anexo 9. Validación en confiabilidad Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores	62
	Anexo 10-1. Validación en constructo de instrumentos	64
	Anexo 11. Base de datos Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal	

en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo.	82
Anexo 12. Base de datos Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores.....	85
Anexo 13. Matriz de consistencia.....	89

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Definición conceptual y operacional de variables</i>	20
Tabla 2: <i>Definición conceptual y operacional de variables</i>	21
Tabla 3.. <i>Formato de validez de constructo</i>	24
Tabla 4. <i>Formato de validez de constructo</i>	25
Tabla 5.: <i>Prueba de Rho de Spearman para determinar correlación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio</i>	27
Tabla 6. <i>Nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral</i>	28
Tabla 7: <i>Calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019</i> Calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.....	30
Tabla 8. <i>Prueba de Rhò de Spearm{an para determinar correlación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio</i>	32
Tabla 9. <i>Prueba de Rhò de Spearm{an para determinar correlación entre la dimensión equipo de apoyo y la variable calidad de servicio</i>	33
Tabla 10. <i>Prueba de Rhò de Spearm{an para determinar correlación entre la dimensión archivo modular y la variable calidad de servicio</i>	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral	29
Figura 2. Calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019	31

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019. La metodología de trabajo, según el propósito es aplicado y según el diseño de investigación es no experimental u observacional, donde la muestra fue por conveniencia y estuvo conformada por 105 abogados litigantes. Asimismo, se utilizó el cuestionario de nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y el cuestionario de calidad de servicio de los trabajadores como instrumentos de recolección de datos. Los resultados hallados permiten concluir: Se encontró relación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019 y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.745$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$). El nivel de logro de los principios de inmediatez y celeridad en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo tuvo un 21% (22 litigantes) logrado, 59% (62 litigantes) en procesos y 20% (21 litigantes) no logrado, lo cual es muy significativo, considerando la poca popularidad de nuestra administración de justicia.

Respecto a la calidad de servicio de los trabajadores, predominó la alta calidad (40%, 42 litigantes), seguido de media calidad (37% 39 litigantes) y baja calidad (23%, 24 litigantes) . Concluyendo que existe relación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.760$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$). Se encontró relación entre la dimensión equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.770$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$). Se encontró relación entre la dimensión archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.775$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

Palabras clave: Principio de inmediatez, Principio de Celeridad, Modulo Corporativo

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the relationship between the level of application of the principles of immediacy and procedural speed and the quality of service of judicial workers of the Corporate Civil Module of Oral Litigation of the Superior Court of Trujillo in 2019. The working methodology, according to the purpose is applied and according to the research design is non-experimental or observational, where the sample was for convenience and was made up of 105 trial lawyers. The level of application questionnaire on immediacy and procedural speed principles and the workers' quality-of-service questionnaire were also used as data collection tools. The results found allow to conclude: A relationship was found between the variables level of application of the principles of immediacy and procedural speed and the quality of service of the judicial workers of the Corporate Civil Module of Oral Litigation of the Superior Court of Trujillo in 2019 and this association is of high intensity (Rho-0.745; p. 0.000, alpha -0.05). The level of achievement of the principles of immediacy and haste in the Corporate Civil Module of Oral Litigation of the Superior Court of Trujillo had 21% (22 litigants) achieved, 59% (62 litigants) in processes and 20% (21 litigants) not achieved, which is very significant, considering the little popularity of our administration of justice.

Regarding the quality of service of workers, I assume high quality (40%, 42 litigants), followed by medium quality (37% 39 litigants) and low quality (23%, 24 litigants) . Concluding that there is a relationship between the area dimension of support to the causes and the variable quality of service of the workers of the Corporate Civil Module and this association is of high intensity (Rho-0.760; p.0.000, alpha -0.05). The relationship was found between the support team dimension and the variable quality of service of the workers of the Corporate Civil Module and this association is of high intensity (Rho-0.770; p. 0.000, alpha -0.05). The relationship between the modular archive dimension and the variable quality of service of the workers of the Corporate Civil Module was found and this association is of high intensity (Rho-0.775; p. 0.000, alpha -0.05).

Keywords: Principle of Immediacy, Principle of Haste, Corporate Module

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Hasta hace algunos pocos meses los litigantes que deseaban proceder con los procedimientos judiciales en cualquier tribunal tuvieron que realizar una entrevista con el juez responsable dentro de las horas de la entrevista (lunes a viernes de 8:15 a.m. a 9:15 a.m. y de 3:45 p.m. a 4:45 p.m. Por la tarde, el horario de la tarde era solo para abogados).

En tales entrevistas, si tiene la suerte de encontrar al juez (porque puede encontrarse entrenando, con cierta diligencia, desde un permiso, en la habitación completa, de vacaciones o en el área del personal del tribunal para prepararse para la preservación de sus empleados y lugares de trabajo), y explique sobre el mensaje que se ingresó y estaba pendiente de proporcionar el retraso habitual durante varios meses, o se le exigió que interviniera en el proceso porque es apropiado para resolver excepciones, limpiar el proceso, crear puntos controvertidos o incluso emitir un juicio. En otras palabras, estas entrevistas son un servicio indispensable para avanzar en el proceso de litigio.

En el mejor de los casos, el juez o su asistente le dirán cuánto tiempo llevará el trabajo y la fecha aproximada para cargar la introducción al sitio web del poder judicial. Por supuesto, en el 90% de los casos, la fecha aproximada no se cumplió y fue la posición del abogado regresar tantas veces como fuera necesario hasta que la operación progresara.

En este esquema, al comienzo del día, el juez atendió al público y a los abogados hasta las 9:15 a.m., luego procedió a celebrar sesiones que podrían extenderse hasta el mediodía. Durante el resto del día (y excluyendo la hora del almuerzo), el juez puede revisar y firmar su oficina de la corte y / o proyectos de fallo emitidos en su contra, pero solo hasta las 3:45 pm, que es el momento en que regresa para asistir al público hasta la hora de salida (actualmente 5:00 pm) . Está claro que solo a las 5:00 p.m., el juez tuvo suficiente tranquilidad para examinar sus sentencias .

Este sistema de trabajo es uno de los aspectos que busca cambiar con la introducción del sistema de trabajo de las empresas a través de la unidad de empresas civiles para litigios orales. De hecho, ya se implementaron en los

tribunales de Arequipa, La Libertad y Ventanella Wicca. La idea es que se aplique a todos los tribunales del país.

Otro aspecto que busca cambiar es la gran dependencia de los escritos de nuestros procesos judiciales. Todo el cuerpo organizador no se muda a la oficina, excepto ingresando los escritos escritos por las partes, sino que los jueces mismos a veces exigen que "las dos partes no ingresen más escritos" porque esto demora el proceso y les carga con más trabajo. Por ejemplo, cuando se determina que un proceso lleva a un juicio en la oficina del juez, la introducción de nuevos escritos elimina el archivo de la oficina, el cual es proporcionado por el especialista y notificado y luego reingresado en la empresa.

La introducción de una organización corporativa en el servicio de justicia, y la revitalización de la forma oral y de las audiencias para brindar mayor celeridad a nuestros procesos judiciales lleva al siguiente problema de investigación:

Formulación del problema

¿Cuál es la relación del nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019?.

Justificación de la investigación

Conveniencia: El novísimo modulo corporativo tiene por función mejorar la productividad de los magistrados y agilizar el proceso judicial y ha sido recientemente implementado en junio del 2019, por lo que es necesario evaluar su calidad de servicio a fin de que desde su inicio se tomen medidas de perfección y de esta manera sea un referencial inspirador en los esfuerzos de mejorar la calidad de administración de justicia..

Relevancia Social tienen relevancia porque va a evaluar una de las novedosas implementaciones para mejorar la justicia, en particular la civil que es la que sustenta las relaciones sociales, por lo que los resultados permiten evaluar cuanto ha mejorado la sociedad con la implementación de los módulos corporativos.

Implicaciones prácticas: Este estudio tiene grandes implicaciones prácticas desde el comienzo del derecho y desde que el paradigma principal y la utopía se apoderaron de la sociedad, lo que constituye el principal tema que expresa la complejidad del proceso. Uno, oportuno DeepL a la justicia, en un plazo razonable y con un motivo individual percibido. Un aspecto que nunca ha sido visto por su juez o Secretario de Estado, y que no tiene con quien coordinarlo, a saber, un módulo corporativo dirigido al "proceso expreso", asegura el flujo natural del proceso y el organismo responsable de evitar interrupciones.

Utilidad metodológica: El estudio puede ser configurado para acomodar las variables de investigación, el tamaño y la adaptación de las variables de estudio adaptadas a la realidad, las herramientas de medición y análisis, y la capacidad de medir y analizar estas variables. Es útil y el resultado es una visión científica y técnica de la realidad que se está investigando.

Objetivo general

La realidad problemática justificada tiene como objetivo principal:

Determinar la relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Objetivos específicos.

Para llegar al objetivo principal se requiere como objetivos específicos:

- Determinar el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del modulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.
- Determinar la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.
- Determinar la asociación estadística entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Hipótesis

Hipótesis que será investigada:

Existe relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

II. MARCO TEÓRICO.

A nivel internacional destacaron Zegarra y Prado (2019) con su artículo de revista científica "Al cesar lo que es del cesar sobre la oralidad en el Proceso Civil Peruano", Los autores consideran que éste es el paradigma que debería seguir el "litigio oral", pero los recursos administrativos y económicos, y la complejidad de lo que se está debatiendo, son factores importantes que deben tenerse en cuenta en relación con las normas de audiencia. Yo creo que. Por lo tanto, es útil utilizar los recursos existentes para generar lo que el sujeto de prueba puede hacer de la manera más eficiente posible antes de abogar por un proceso verbal más establecido. Sostenemos que el "litigio oral" debe ser un paradigma que satisfaga y complique la complejidad de los recursos administrativos y económicos, y que se tenga en cuenta en la toma de decisiones en relación con la regulación de los juicios en los litigios civiles. Concluimos que debería. Debe ser un factor. Además, la regulación de las audiencias debe tener en cuenta la disposición del juez y la inmediatez del litigio. Si no conoce el caso, no tiene sentido que el magistrado escuche a las partes. Por lo tanto, antes de abogar por un proceso oral en el que se regule más la audiencia, se utilizan los recursos existentes para que la audiencia de prueba sea lo más eficiente posible, y el punto neurálgico del proceso y, lo que es más importante, creemos que debería ser posible maximizar los beneficios de la inmediatez. Creo que debemos centrarnos en la higiene y la regulación de la audición sólo después de obtener los resultados deseados de la prueba de audición.

Prost (2014) en su artículo de revista científica "*Celeridad procesal y justicia laboral especializada: Pasado, presente y futuro en la Provincia de la Pampa*", Este artículo se especializa en la jurisdicción de La Pampa, en particular en la historia y las funciones actuales del nuevo Juzgado de Trabajo, de manera sencilla y asequible, ante el Juzgado de Distrito, durante el proceso y en la jurisdicción (especialmente laboral). El propósito es investigar el impacto de la informatización. Este estudio es parte de una investigación destinada a

investigar la reciente creación del primer tribunal de trabajo en nuestro estado. Por ello, hace tiempo que planteo al lector la relación entre la especialización de la jurisdicción laboral y la rapidez de resolución de dichos procesos, y tengo una breve visión histórica de la transformación de las estructuras orgánicas y de la justicia local. Le recomiendo el expediente. En él se incluyen los resultados de las entrevistas realizadas a los interesados sobre los temas tratados, así como las leyes y doctrinas pertinentes.

Montaño et al. (2018) en su artículo de revista científica *“Cumplimiento de la administración de justicia y falta de control para la celeridad de los procesos”*, El propósito de este artículo es establecer una falta de control sobre la velocidad del proceso de administración judicial. El organismo encargado de la ejecución de la administración judicial, que forma parte de la función pública de un Estado encargada por la Constitución y la ley, afecta a los derechos, obligaciones, garantías y libertades para lograr una buena convivencia. En cuanto a la falta de control sobre la velocidad del proceso en la administración judicial, es necesario gestionar más funcionarios para administrar la justicia, de manera que se pueda controlar con mayor detalle la velocidad de los procedimientos en el poder judicial del Ecuador. En la actualidad, existen pocos mecanismos para hacer frente a la obstrucción de las personas extinguidas sin comprometer los derechos de los individuos, pero además, las medidas existentes han sido plenamente aprovechadas en la generalización de la correspondiente frustración y falta de confianza en el poder judicial. Yo lo estoy. El problema de la falta de medios es que hablar en el plano legislativo y jurídico significa que en nuestro sistema judicial, ante una misma situación jurídica, ante la existencia de diferentes decisiones, se evita el cumplimiento de las sentencias. Si la decisión judicial a tomar es imprevisible, no se hace nada al respecto.

Molina y Suárez (2017) en su tesis *“La regulación de la situación de los hijos menores de edad en el divorcio por mutuo consentimiento, y el cumplimiento de los principios de celeridad procesal y seguridad jurídica”*, Su propósito general era desarrollar un proyecto de ley de reforma. Permite a los notarios divorciarse de mutuo acuerdo. El cónyuge ha arreglado previamente las circunstancias de un niño pequeño, o bajo su dependencia, para asegurar

los principios de rapidez y seguridad jurídica. Los métodos utilizados son la deducción-deducción, analítico-sintético, histórico-lógico. La técnica utilizada fue un cuestionario de encuesta e instrumento, aplicado por notarios y abogados en un ejercicio libre en Kanyar. En el Ecuador para regular la situación jurídica de los menores en los procesos de divorcio de mutuo acuerdo Se concluye que en algunos casos es necesario determinar nuevas facultades para los notarios, debido a la congestión es necesario asegurar la celeridad procesal y el cumplimiento de la seguridad jurídica y retrasar el trámite en los tribunales civiles. Se trata de una medida acertada, ya que se garantiza a los usuarios un proceso ágil y justo. A través de los resultados de la encuesta realizada, el 90% de los encuestados apoyó la propuesta de reforma de la ley de notarios públicos que permite el divorcio de mutuo acuerdo, reformó el artículo 22, el artículo 22 de la ley de notarios públicos, y los padres acordaron durante su permanencia en el cargo si se demuestra que se declarará un divorcio acordado. Alimentación y acceso para sus hijos menores de edad.

Masabanda y Vera (2016) en su tesis *“El allanamiento en los juicios de divorcio por causal y el principio de celeridad procesal”*, tiene como finalidad diseñar una propuesta de solución encaminada a la aplicación correcta del principio de celeridad procesal, en el contexto problemático del Allanamiento en los juicios de Divorcio por causal. Para la presente investigación se acoge el enfoque: crítico propositivo de carácter cuanti cualitativo y de nivel de investigación descriptiva. La muestra estuvo conformada por 95 abogados en libre ejercicio. Se concluye que en el divorcio por causal si el demandado al contestar la demanda en el transcurso del juicio llegase a allanarse, el procedimiento debería ser más rápido y eficaz, lo cual no se cumple vulnerando así la celeridad procesal. El Art. 121 del Código Civil que; obligatoriamente se debe abrir la causa a prueba y continuar normalmente con el trámite, incumple con lo tipificado en el Art. 169 de la Constitución de la República, acerca de la celeridad procesal, de esta manera se tomaría en cuenta el allanamiento como una aceptación no valida porque se tiene que recurrir y seguir en el proceso, el allanamiento en los juicios de divorcio controvertido si incide en la celeridad procesal. Es necesario establecer una propuesta de solución al problema para

que no se siga incidiendo en la celeridad procesal en este tipo de litigios donde se encuentra presente la figura del allanamiento.

López (2019) en su artículo de revista científica *“Nuevos paradigmas en el proceso civil peruano: El caso del principio de oralidad”*, Su objetivo es hacer más fáciles las tareas diarias. Los litigantes se aseguran de que tales sistemas funcionen de una manera que se adapte a sus propósitos. Y gracias por ser útil para el propósito inventado. Los autores, a partir de una muestra estadística, se centran en la rapidez de la resolución de los procedimientos judiciales y en el funcionamiento profesional de los trabajadores del sistema judicial, fomentando así los beneficios de la aplicación de un enfoque oral en los procedimientos civiles. Creo que La escritura sólo nos lleva a un enfoque muy distante de la justicia. Pero volvemos a ello" (pág. 143). Por lo tanto, al menos a partir de pruebas estadísticas, las ventajas de aplicar el enfoque oral al litigio civil se centran en la rapidez de la resolución de los procedimientos judiciales y la especialización del funcionamiento de los trabajadores del sistema judicial y, por lo tanto, en la carga procesal. Reducir. Esto es evidente, ya que significa reducir el riesgo y mejorar la calidad de las decisiones. A menudo, el establecimiento de mecanismos sofisticados, complejos y formales para los procesos judiciales que han demostrado ser sencillos puede resolver problemas en lugar de crear otro uso para los individuos. Tiene una gran calidad. ¿Hay algún propósito útil para ayudar a creer en la competencia en el diseño de la máquina de Goldberg?.

Nacional

A nivel nacional destacó Franco (2018) con su tesis *“Fragmentación del juicio oral y la afectación de la calidad del juzgamiento en la Corte Superior de Justicia de Tacna-2016”*, El presente estudio se ocupa de la fragmentación de los juicios orales y del impacto de la calidad de los juicios en el Tribunal Penal Universitario de la Corte Superior de Justicia de Tacna-2016. Se trata de juzgar si afectará. Tribunal Penal Superior de Justicia de Tacna-2016, que estableció la siguiente hipótesis: La fragmentación de los juicios orales podría tener un impacto significativo en la calidad de los juicios en la Sala Penal Universitaria de la Corte Superior de Justicia de Tacna-2016. Este estudio corresponde a un

estudio básico de nivel explicativo. Y un diseño no experimental. Para ello se revisó la información obtenida a través de un cuestionario aplicado a 170 peritos en derecho penal, tarjetas de entrevista a jueces de tribunales (04) y tablas de análisis (83 sentencias). Como medio para medir las variables: independencia (fragmentación del juicio verbal) y variables dependientes (calidad del juicio). Los datos obtenidos se agregaron y analizaron mediante tablas y diagramas. Después de completar el análisis y la interpretación de la fase de resultados, dijo que es probable que la fragmentación del juicio oral tenga un impacto significativo en la calidad del juicio en el Tribunal Penal Universitario del Tribunal Superior de Justicia de Tacna-2016.

Ignacio (2017) en su tesis “Incumplimiento del principio de celeridad procesal en materia de alimentos, en los juzgados de paz letrado de SJL, 2017”, el estudio se estableció como un propósito general. Explicar en el Tribunal de Paz de San Juan de Lurigancho cómo se viola el principio de urgencia de las cuestiones alimentarias. Metodológicamente, este estudio tiene un diseño no experimental, carácter transversal, enfoque cualitativo, nivel descriptivo, y está dirigido a una población de 186 abogados especializados en derecho de familia. Con 31 urbanizaciones en el distrito de San Juan de Lurigancho, de esta muestra se desprende que hay 10 abogados expertos en derecho de familia en materia de alimentos. La información obtenida se hace a partir de métodos de entrevista y como medio de guía de la entrevista, pueden analizar sus diferentes percepciones, opiniones, transformarlas en resultados y discutir las con los resultados de otras encuestas. .. Finalmente, se plantearon las conclusiones de este estudio. Las conclusiones a las que se llega en esta investigación violan los principios de los procedimientos de emergencia, no proceden de manera eficiente, no respetan los plazos legalmente establecidos y, por lo tanto, no resuelven las controversias de manera oportuna.

Arce (2019) en su tesis “*Relación entre la aplicación del juzgamiento anticipado y el incremento de la carga procesal del Módulo Corporativo Laboral de Tumbes del 2016 a marzo del 2019*”, solicitó a diferentes sujetos. Entra en nuestro sistema de justicia todos los días. Los casos más complejos son sólo los casos difíciles que requieren un estudio más profundo del caso. Los procesos más complejos necesitan ser resueltos rápidamente. Por lo tanto, el

estudio necesitaba analizar la relación entre el aumento de la carga procesal del Módulo de Trabajo de las Empresas Tambal y la aplicación de pruebas tempranas desde 2016 hasta marzo de 2019. Este método tiene una relación significativa y positiva entre las dos variables, como la inferencia provisional, la tecnología de observación, el equipo de hojas de observación, etc., y se puede juzgar que cuanto mayor sea la aplicación de la prueba previa, mayor será la carga procesal. .. Concluir que está aumentando.

Marco teórico

Modulo Corporativo

Sobre los módulos corporativos n el proceso de reforma y modernización judicial, se diseña una nueva organización que distingue las funciones administrativas y judiciales (Furtado, 2006)

El concepto de módulo corporativo consiste en dos o más personas agrupadas en módulos que se reflejan en el diseño personalizado de la oficina judicial personalizada del Tribunal Profesional de Justicia del Trabajo y la Familia en Lima y otras jurisdicciones de la República. Se ha construido. Considera la división de la funcionalidad entre el equipo judicial y el equipo directivo, que está formado por personal que participa en el proceso.

Organización y Funcionamiento del Módulo Corporativo

Poder Judicial del Perú (2018), es similar tanto en los procedimientos funcionales como profesionales en cuanto a la organización y el funcionamiento de los módulos empresariales, con las diferencias establecidas por la ley, la función y las áreas de recursos humanos:

Centro de Distribución General-CDG

Centro de Distribución General-CDG; ealiza las funciones de servicios públicos, recibe y asigna documentos para la iniciación y/o seguimiento de procesos, a cualquier documento asociado a un proceso judicial utilizando equipo informático. Es el núcleo del acceso. Cuando se produce el ingreso de comprobantes, el tribunal especializado responsable del proceso es asignado aleatoriamente a través del sistema previamente diseñado para el documento

que inicia el proceso. Si el documento se refiere a un proceso de inicio, se transfiere al centro de distribución del módulo. Tras las actuaciones descritas, los documentos introducidos por el módulo serán clasificados para su posterior introducción a través del mensajero(Sáenz, 2011)

Área de Magistrados

Los magistrados ayudan a las zonas donde se encuentran sus oficinas y al entorno a celebrar audiencias públicas. Aquí presentamos ambos aspectos de la gestión empresarial y el apoyo a la supervisión de procesos. También hay un juez asistente para ayudarles (Sáenz, 2011)

Equipo de apoyo administrativo

Los mecanismos de apoyo administrativo incluyen áreas de soporte administrativo y equipos de soporte a las funciones judiciales.

Administración del módulo

La dirección del módulo es el organismo responsable de la labor administrativa dentro del módulo de apoyo empresarial al tribunal y dentro de su ámbito el funcionamiento normal de estos últimos servicios de apoyo como instalaciones, programas informáticos, hardware, logística y estadísticas. (Poder Judicial del Perú, 2018)

Centro de distribución del módulo – cdm

El Centro de Distribución de Módulos (CDM) recibe todos los documentos del Centro de Distribución General aquí y no puede ser enviado directamente al público en general en el trabajo, en la oficina o en esta instalación. Los usuarios pasan a la modalidad de centro de distribución cuando necesitan información muy precisa sobre el proceso de firma de una legalización, audiencia o concierto para el procedimiento extrajudicial. El centro de distribución de módulos realiza acciones internas para la entrada y salida de documentos. El centro de distribución del módulo apoya conjuntamente a todos los tribunales que componen el módulo de la empresa: Atención, recepción y registro, archivo de registros y pruebas, así como sala de lectura, sala de notificación. (Poder Judicial, 2002)

La Oficina de Atención, Recepción y Registro tiene la sección Atención: Información para personas y abogados sobre los días y lugares donde se realizan algunas actividades de atención. Las misiones se entregan, y la hoja para leer los registros se proporciona después de asegurarse de que el registro se almacena realmente, al igual que un usuario que rellena y entrega en la sala de lectura, por lo general por personas y sus abogados. Se deben adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la vigilancia normal del proceso. Un área de recepción donde se registran y distribuyen debidamente las solicitudes, los libros y las oficinas del Centro de Distribución General a los jueces y abogados.(Poder Judicial, 2002)

El área de registro es un entorno en el que se registran e introducen en el sistema de control forense los datos de los documentos presentados en el centro de distribución general y se introducen los datos adicionales solicitados por el SISEJ. A continuación, se presentarán a los tribunales competentes y se determinarán de antemano.

Archivo de la oficina y sala de lectura con registros y pruebas, donde se guardan los registros y las pruebas actuales.

Una sala de lectura es un entorno en el que un abogado, asesor jurídico o persona autorizada tiene acceso directo a un expediente con el fin de registrar los puntos importantes del proceso registrados en el expediente. Se entra en la sala de lectura y se confirma que los expedientes han sido efectivamente enviados a los archivos para la atención, recepción y registro de las autoridades y para la recogida de las respectivas hojas de lectura (Poder Judicial, 2002)

Oficina de Notificación. Recibe y clasifica los procesos que deben ser desmantelados en el tribunal y enviados desde la sede del módulo de Apoyo Corporativo. Luego se entrega al mensajero para su distribución. Esta oficina también se encarga de recibir los honorarios por las notificaciones que ya han sido enviadas para su distribución dentro del módulo, y de incluirlas en el expediente por los asistentes legales del Equipo Judicial. Las recomendaciones para su presentación al tribunal de origen también se envían a esta oficina. (Poder Judicial, 2002)

Equipos de apoyo a la función jurisdiccional

Equipos de apoyo a las funciones judiciales

Equipos de Apoyo Judicial, El Equipo de Apoyo Judicial es responsable de la actividad judicial propiamente dicha dentro del Módulo de Apoyo al Tribunal de Negocios. Trabaja directamente con los jueces y está compuesto por expertos legales y asesores jurídicos.(Poder Judicial, 2002)

Los especialistas en derecho son asignados a cada juez judicial por expertos en la esfera de la tramitación jurídica en la tramitación de expedientes, la tramitación y resolución de solicitudes de redacción, asignación, copia autorizada, recomendaciones, decretos y ejecución de decisiones en el marco del orden público. Apoyamos su negocio.

El equipo de asistencia jurídica no está asignado a un tribunal especial, sino que es miembro de un equipo que apoya anónimamente a los miembros de la profesión jurídica y procesa sus instrucciones. Usted es responsable de la preparación de las notificaciones y la compilación de los archivos(Poder Judicial, 2002)

Principio de inmediatez

En virtud del principio de inmediatez, requiere la audiencia y las pruebas ante un juez, que no desaparece bajo pena de nulidad. Quedan excluidos los procedimientos de contratación pública. Este proceso se lleva a cabo para asegurar que su desarrollo sea el menor acto de procedimiento. El tribunal llevará a cabo y dirigirá el procedimiento sobre la base de la resolución del caso sin menoscabar el carácter esencial de la acción que se pretende llevar a cabo. Las actividades procesales se llevan a cabo con entusiasmo y en un determinado período de tiempo el juez, a través de su asistente bajo su supervisión, recibe una resolución rápida y eficaz de los conflictos de intereses o de las incertidumbres jurídicas. Deben tomar las medidas necesarias (Monroy, 1996).

El propósito del principio que se presenta es permitir que el juez, que en última instancia resuelve los conflictos de intereses y la incertidumbre jurídica, disponga de todos los elementos subjetivos (que intervienen) y objetivos

(documentos, lugares, etc.) que conforman el proceso, realizando un buen contacto.

La idea es que esta proximidad puede proporcionar más o mejores pruebas de lo que realmente está sucediendo, es decir, la convicción de que los errores se están gastando, que son suficientes para lograr sólo errores. Los jueces están en contacto directo con las partes, las pruebas y la comunicación oral (jueces y protagonistas de la comunicación). Principio inmediato: los jueces deben regular y restringir la realización de actos procesales incluyendo procedimientos que les den una visión general de las controversias a resolver (Morello, 2005).

La protección jurídica exige que se garantice su caracterización inmediata, de modo que el juez que regula la tutela esté suficientemente distanciado entre los hechos que originaron el supuesto litigio y la introducción de una protección moderada. Se trata de analizar en qué medida el principio de garantías inminentes obstaculiza la protección de los derechos civiles en el sistema judicial (Morello, 2001).

El principio de inmediatez requiere todo el proceso de contacto material y directo y personal del juez con las partes. Obligación de los jueces de participar en las audiencias judiciales. Coloca a tu público en posición. Las disposiciones de este artículo no impiden que un juez consolide una falta grave. Advierto y uso los poderes legales para castigar a los testigos. Profesionales u otras personas (Junoy, 1997).

Principio de celeridad

El principio de celeridad, es la expresión específica de la economía basada en el tiempo. Plazos, aceleradores y penalizaciones por retrasos innecesarios. La justicia retrasada no es justicia (Monroy, 1996).

Principio de Celeridad. Justicia expedita sin dilaciones indebidas, La rápida administración de justicia sin demora indebida, sin formalismo o sustituciones constitucionales implica el derecho en un proceso sin demora injustificada, a juzgar el caso sin demora. es un derecho fundamental dirigido a los tribunales,

dándoles la obligación de actuar dentro de un tiempo razonable (Morello, 2005).

=====//

Comprensión del principio de la rapidez procesal No es necesario entender los principios procesales, no como un derecho humano individual. Sin embargo, como comisión constitucionalmente garantizada, esto significa asegurar un juicio justo, rápido e injusto para todos en los tribunales..

Este es el derecho de todos los ciudadanos a acudir a los tribunales inmediatamente, y el hecho de que su caso sea visto en un plazo razonable y sin demora da al tribunal la obligación de actuar en un plazo razonable. Estos son los derechos fundamentales a los que se ha dirigido. Aplicar el ius puniedi para resolver disputas entre personas. Remediar inmediatamente las situaciones ilícitas que se hayan violado entre ellos y el Estado o en relación con las deficiencias previstas en las normas.

La primera condición para el ejercicio de este derecho es que no se respete el concepto definido por la ley. Es una autoridad de aplicación de la ley. Desde el imperio desde el principio del impulso ex-fio, lo controla y lo corrige según las condiciones de procedimiento. La segunda condición esencial es que este retraso o demora no esté justificado. Se trata de un concepto jurídico no especificado, cuya evaluación debe hacerse caso por caso y se analiza en tres elementos específicos: casos. b) La conducta del agente de buena o mala fe depende de la clasificación del delito durante el juicio. Y e) una actitud judicial para determinar si hubo una omisión de su parte y si ésta fue la causa del retraso(Couture, 2001).

=====//

El principio de celeridad procesal ha sido discutido en detalle por varios tratadistas, tanto en la doctrina nacional como en la internacional, está estrechamente vinculada a otros principios procesales, que persiguen sus efectos en los procedimientos judiciales, se definen según su finalidad y contribuyen a la protección jurídica efectiva en el proceso. Es obvio.

Según los principales expertos en derecho procesal, hemos proclamado a Morello (2005) "más que nunca ante una vertiginosa aceleración histórica".

Ofrecemos una protección rápida y eficaz para cumplir con los valores de la paz, la justicia y la seguridad.

De manera similar Bidart (1997) señala que los momentos biográficos y existenciales importantes son únicos para cada uno de ellos. Se introduce el procedimiento, no es impersonal, ya que en la Constitución figura la persona que garantiza la validez de la competencia y la protección de las decisiones pertinentes cuando sea necesario.

Devís (1984) subraya que este principio es el resultado de un concepto que debe tener en cuenta la utilización mínima de las actividades de procedimiento, es decir, la utilización máxima cuando el principio se aplica correctamente de forma precipitada. Es deseable reducir el trabajo del juez y procesar más rápidamente(Devís, 1984).

En la misma línea, el autor argentino Gozaíni (1988) señala que las demoras en las acciones procesales se resumen con la clara intención de utilizar mecanismos procesales abusivos para retrasar innecesariamente la llegada de una solución a la medida.(Gozaíni, 1988)

Bidart (1997) afirma que es deber del juez encontrar una solución apropiada u oportuna. En este sentido, la solución legítima de Bidart es "más o menos justa". Esto se hace de forma rápida o lógica. En las mismas ideas, Henríquez (1986) señala que la lentitud de la justicia misma es errónea. Henríquez agrega sin razón que la peor propuesta es que no esté dirigida (Bidart, 1997).---

La aplicación del estado de derecho no sólo proporciona garantías constitucionales y legales para el derecho a ejercer el derecho, sino que es una ley sin funciones judiciales de gran alcance y puede poner en vigor las disposiciones de la ley. Mediante procedimientos judiciales eficientes, tecnología, orden y la creación de medios para el ejercicio efectivo de estos derechos(Bidart, 1997)

Calidad de Servicio

En lo que respecta a la calidad del servicio, la tarea de la administración judicial asignada al poder judicial consiste en satisfacer a los particulares y a otros agentes del proceso judicial de conformidad con las disposiciones de la

Constitución y de la ley, a fin de dar a conocer su administración. la calidad y el examen continuo de las estructuras de vigilancia y control.

La gestión de la calidad mejora la organización, la estructura y el funcionamiento de los tribunales para garantizar el funcionamiento del poder judicial. La internalización de la cultura de la calidad en el sistema de los Tribunales Populares, la sensibilización del entorno interno y externo, la prevención de riesgos y la formación permanente son presupuestos para el cumplimiento de la misión institucional que garantiza la confianza de la población en la actividad de los tribunales.

La gestión de la calidad se logra mediante una combinación de medidas clave: medidas de planificación, ejecución, examen y mejora de conformidad con las normas nacionales e internacionales, destinadas a normalizar las prácticas óptimas, los procedimientos internos y los parámetros de revisión judicial. Investigación, desarrollo e innovación.

La calidad se define como "características o rasgos que están inseparablemente ligados a algo que permite juzgar su valor". Es decir, no es absoluto, pertenece o no pertenece, y no pretende ser completo, y es incomprendible si no se relaciona con la comparación que nos lleva a algo que debe ser juzgado. Se trata de un concepto general, pero dependiendo de la profesión y de la realidad de la situación, puede ser necesario hacer ajustes(Muñoz, 1999).

Los estudios sobre la calidad del servicio iniciaron en 1980 y hay dos paradigmas de calidad: "calidad perceptiva" y "calidad objetiva". Las diferencias entre calidades percibidas y calidades objetivas fue estudiada por varios investigadores en Zeithaml (1987). La calidad objetiva esta vinculada a criterios tecnicos o una característica de los procesos en servicios. En vista que la calidad percibida es la cognicion subjetiva de una persona a un objeto, se trata de un fenómeno relativo que varía según el juez y el cliente.

====?=====

Matsumoto (2014) sugiere cinco posibles enfoques para definir la calidad basada en la mejora de la experiencia del usuario, dos se relacionan con la calidad objetiva, dos se basan en el producto y la construcción, y dos en la

calidad perceptiva. Crosby (1990) aborda ambos conceptos definiendo la calidad como "el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente". Varo (1994) está de acuerdo con la definición anterior y afirma que "la calidad de un producto o servicio particular es conocida

Rial (2007) también recomienda definir la calidad de la misma manera que los clientes, ya que de lo contrario los recursos desperdiciados pueden ser mal utilizados. Por lo tanto, se puede concluir que las empresas deben centrar su atención en las características y rasgos del servicio que el cliente aprecia. Cada cliente aprecia de alguna manera las características de sus servicios, pero lo importante para la empresa es que puede medir objetivamente cuál es su valor real.

Bitner (1990) distingue diferentes fases del proceso de formación de la calidad percibida: comparación de expectativas y experiencias, análisis de las causas fundamentales, satisfacción y calidad percibida. La primera etapa apoya el concepto de calidad percibida. En esta etapa percibimos la calidad percibida como lo que la empresa proporcionaba y lo que se esperaba, es decir, como el resultado del proceso de evaluación realizado por el consumidor en relación con las expectativas. Por lo tanto, empezaremos a definir la llamada brecha de calidad.

La calidad de los servicios puede evaluarse por la brecha, el retraso o la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas de calidad. Hay dos diferencias de calidad que deben evaluarse, ya que las expectativas de servicio se establecen en dos niveles (apropiado y deseable). Berry y Parasuraman (1991), Maniac at First Difference, "Service Adequacy Measure" (MAS) y Second "Service Superiority Scale" (MSS). El valor de MAS y MSS determina la competitividad de una empresa en términos de calidad.

III. METODOLOGÍA

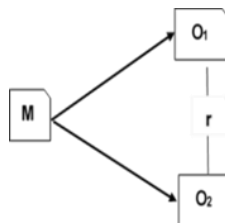
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada, los estudios aplicados son tipos de estudios en los que los problemas son identificados y conocidos por el investigador y se utilizan para responder a preguntas específicas. En este tipo de investigación, el enfoque de la investigación se centra en la solución de problemas prácticos. En particular, se centra en la aplicación de la teoría general a aspectos técnicos de aplicación social (Hernández et al., 2009).

Diseño de investigación

El diseño ha sido no experimental u observacional, debido a que se realizó sin maniobrar las variables. Las variables son independientes, observa los fenómenos como se dan en la realidad problemática de la investigación. (Kerlinger y Lee, 2002)



Donde:

M: Muestra.

O₁: Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo.

R: Relación.

O₂: Calidad de servicio de trabajadores.

3.2 Variables y operacionalización

Tabla 1: *Definición conceptual y operacional de variables*
Definición del concepto y operacionalización de las variables

Variables	Definición de concepto	Definición de operación
Principios de inmediatez y celeridad procesal en el modulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo	El principio de inmediatez, requiere que las audiencias y los actos de la evidencia sean llevados ante un juez que es indelegable bajo pena de invalidez sin perjuicio de la naturaleza obligatoria de las acciones que lo requieren. La actividad procesal se lleva, el juez debe, tomar las medidas necesarias para lograr una solución rápida y efectiva del conflicto de intereses o la incertidumbre legal. Principio de Celeridad. Justicia expedita sin dilaciones indebidas	Logrado En proceso No logrado
Calidad de servicio de trabajadores	Mejorar la organización, la estructura y el funcionamiento de los tribunales, a fin de garantizar la actividad judicial.	Alta Calidad Media Calidad Baja calidad

Nota. Fuente: Realizado por la autor.

Tabla 2: *Definición conceptual y operacional de variables.*

Definición conceptual y operacional de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Principios de inmediatez y celeridad procesal en el modulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo	Área de apoyo de las causas	Desempeño de especialistas de calificación:	Ordinal
		Desempeño de especialistas de trámite:	
	Desempeño de especialistas de ejecución:		
	Desempeño de especialistas de actos externos:		
Equipo de apoyo	Equipo de apoyo	Desempeño de area de apoyo en las audiencias:	Likert
		Desempeño de area de apoyo en la Atención al Público:	
		Desempeño de area de apoyo técnico administrativo:	
Archivo modular.	Archivo modular.	Desempeño del área de archivo modular	
Calidad de servicio de trabajadores	Fiabilidad:	Logra su propósito	Ordinal
		Interés sincero en resolver problemas	
	Están sirviendo efectivamente		
	El servicio termina en el momento prometido		
	No cometes errores		
	Capacidad de respuesta	de	
El personal proporciona un servicio rápido			
Seguridad		El personal siempre está dispuesto a ayudar	
		El personal no está muy ocupado	
		El comportamiento de los empleados de confianza	
Empatía		Los litigantes se sienten seguros en una transacción justa	
		El personal es amigable	
		El personal es experto en su función	
		Proporcionan atención individual	

	Horarios de trabajo cómodos para los clientes con empleados que ofrecen atención personal
	Se preocupan por los clientes
	Comprender las necesidades del cliente
Elementos tangibles	Un equipo de aspecto moderno Instalaciones visualmente atractivas El personal que muestra con estilo Elementos materiales atractivos

Nota. Fuente: Realizado por la autor.

3.3. Población

Población:

La población estuvo compuesta por los litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019 que fueron 287 abogados litigantes.

Muestra:

La muestra fue probabilística y se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{(n - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

n : Total de elementos muestrales.

N : Total poblacional = 287 litigantes.

z : constante estadística 1,96, para una distribución normal al 95% de confianza.

P : Probabilidad de suceso 0,5 .

q : Probabilidad de no suceso 0,5.

e : Error muestral permitido, 0,05.

Reemplazando valores en la formula

$$n = \frac{1,96^2 * (0,5 * 0,5)(0,5 * 0,5)}{(287 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * (0,5 * 0,5)(0,5 * 0,5)}$$

$$n = 104.57$$

Ajustando:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{152}{1 + \frac{152}{250}} = 94$$

Muestra final 105

Muestreo:

El muestreo fue por conveniencia, se escogió los casos que se podrían entrevistar.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Que haya hecho uso del módulo en su caso
- Que desee participar
- Que haya la facilidad de aplicar instrumentos

Criterios de exclusión

- Litigantes cuyo litigio no dependía procesalmente en el modulo

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

La técnica utilizada es recopilar información a través de preguntas escritas organizadas en cuestionarios en los que se imprimió la encuesta. Se utiliza de una manera específica en lugar de investigar hechos y fenómenos generales. A diferencia de las entrevistas, la encuesta permite a los encuestados leer y responder por escrito a la encuesta antes, sin intervención directa de la persona que está cooperando con la encuesta. La encuesta no requiere que los encuestados calificados la envíen a los encuestados una vez creada la encuesta (Ibarra, 1998)

Instrumentos de recolección de datos

Una encuesta es un método de recopilación de información a través de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se utiliza de una manera específica en lugar de investigar hechos y fenómenos generales. A diferencia de una entrevista, la persona que está cooperando con la encuesta responde por escrito leyendo el cuestionario antes, a diferencia de la entrevista, sin intervención directa. La encuesta no requiere que los encuestados calificados la envíen a los encuestados una vez creada la encuesta. (Ibarra, 1998)

- Cuestionario de nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del Módulo Civil.
- Cuestionario de calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.

Validez

La validez de constructo se hizo por juicio de 3 expertos y se adjunta en anexos 10.

Tabla 3. *Formato de validez de constructo*

Experto	Instrumento	Opinión
Dr. José Tomas	Cuestionario de nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del Módulo Civil	Aprueba
Terrones Arteaga	Cuestionario de calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.	Aprueba
Dra. Kelly Joccy	Cuestionario de nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del Módulo Civil	Aprueba
Cananillas Oliva	Cuestionario de calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.	Aprueba
Dr. Fernando Rodolfo	Cuestionario de nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del Módulo Civil	Aprueba
Calderón Burgos	Cuestionario de calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.	Aprueba

Nota. Fuente: Anexo

La Validez en confiabilidad se hizo mediante encuesta piloto a 10 casos de violencia contra la mujer en Trujillo, los mismos que ya no participaron o serán excluidos de la investigación y se detalla en anexos 8 y 9.

Tabla 4. *Formato de validez de constructo*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Anexo
Cuestionario de calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.	0.874	8
Cuestionario de nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del Módulo Civil	0.896	9

Fuente: Elaboración del autor

3.5 Procedimientos

- Se seleccionaron los casos de muestra de la población. Esto es lo mismo por conveniencia y será investigado por mujeres que han sido tratadas.
- La hoja de observación determinó la eficacia de las medidas de acuerdo con el contenido del fichero.
- Los resultados se transfieren a la base de datos para su procesamiento.

3.6 Método de análisis de datos

En cualquier estudio, es necesario procesar los datos, utilizando métodos estadísticos como el principal medio de descripción utilizando indicadores representativos del fenómeno en la población. Se utilizan dos ramas de esta ciencia para el tratamiento estadístico, estadística descriptiva y estadística inferencial, logrando así interpretaciones específicas de los resultados (Devore, 2008).

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación tomó en cuenta el respeto a los principios de anonimato, confidencialidad, respeto a la dignidad humana, el principio de caridad y justicia; su objetivo fue mejorar la calidad y la objetividad de la investigación. El consentimiento informado del adolescente se solicitará oralmente y por escrito, además, el adolescente tendrá la libertad de suspender su participación cuando lo considere necesario (Hernández et al., 2003).

IV. RESULTADOS

41 **Determinación de la relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.**

Ho: No existe relación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Ha: Existe relación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Tabla 5. *Prueba de Rho de Spearman para determinar correlación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio.*

Correlaciones			
		Principios de inmediatez y Celeridad de	
		celeridad procesal	servicio
Rho de Spearman	Principios de inmediatez y celeridad procesal	Rho= 1,000	,745**
		P_valor	,000
		N	105
	Calidad de servicio	Rho= ,745**	1,000
		P_valor	,000
		N	105

Fuente: Encuesta realizada.

Conclusión estadística:

Dado que $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Se infiere la existencia de relación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019 y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.745$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

42 Determinación del nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral

Tabla 6. *Nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral*

Categoría	Área de apoyo de las causas		Equipo de apoyo		Archivo modular		Principios inmediatez - celeridad	
	F	%	F	%	F	%	F	%
No logrado	30	29%	25	24%	36	34%	21	20%
En proceso	49	47%	55	52%	47	45%	62	59%
Logrado	26	25%	25	24%	22	21%	22	21%
Total	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%

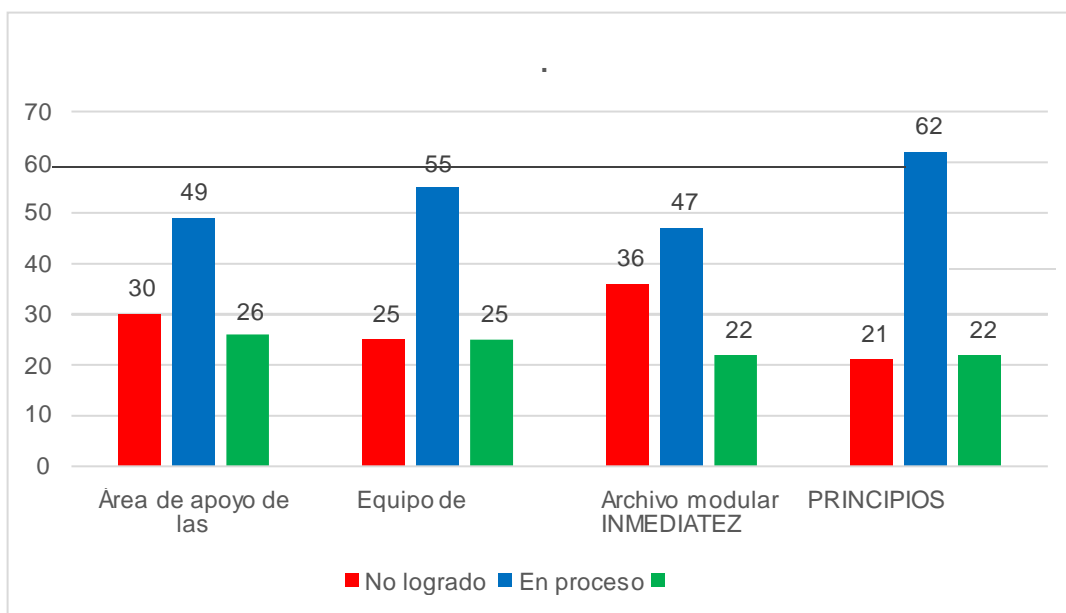
Fuente: Encuesta realizada.

En la tabla 6 se aprecia con respecto a la variable nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal predominó la categoría en proceso 59% (62 litigantes), asimismo seguido de la categoría logrado 21% (22 litigantes) y una preocupante categoría no logrado 20% (21 litigantes).

A nivel dimensional, con respecto a la dimensión área de apoyo de las causas predominó la categoría en proceso 47% (49 litigantes), asimismo seguido de la categoría no logrado 29% (30 litigantes) y una preocupante categoría logrado 25% (26 litigantes). Con respecto a la dimensión equipo de apoyo predominó la categoría en proceso 52% (55 litigantes), asimismo seguido de las categorías no logrado y logrado 24%

(25 litigantes) respectivamente. Y finalmente con respecto a la dimension archivo modular predominò la categoría en proceso 45% (47 litigantes), asimismo seguido de la categoría no logrado 34% (36 litigantes) y una preocupante categoría logrado 21% (22 litigantes). Estos resultados se pueden mostrar a continuación.

Figura 1. Nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral



Fuente: Tabla 6.

43 Determinación de la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Tabla 7: *Calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019*
Calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019

Categoría	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		CALIDAD DE SERVICIO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Baja calidad	26	25%	25	24%	25	24%	21	20%	25	24%	24
Media calidad	38	36%	41	39%	38	36%	43	41%	41	39%	39	37%
Alta calidad	41	39%	39	37%	42	40%	41	39%	39	37%	42	40%
Total	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%

Nota. Fuente: Encuesta realizada.

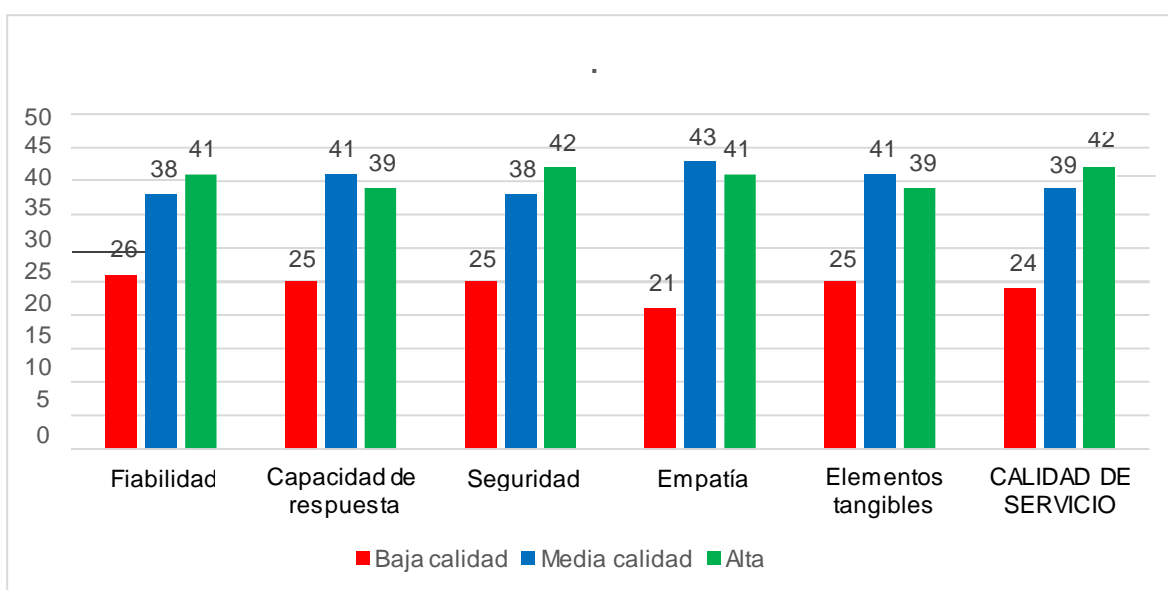
En la tabla 7 se aprecia con respecto a la variable Calidad de Servicio predominó la categoría alta calidad 40% (42 litigantes), asimismo seguido de la categoría media calidad 37% (39 litigantes) y una preocupante categoría baja calidad 23% (24 litigantes).

A nivel dimensional, con respecto a la dimensión FIABILIDAD predominó la categoría alta calidad 39% (41 litigantes), asimismo seguido de la categoría media calidad 36% (38 litigantes) y una preocupante categoría baja calidad 25% (26 litigantes). Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta predominó la categoría media calidad 39% (41 litigantes), asimismo seguido de la categoría alta calidad 37% (39 litigantes) y una preocupante categoría baja calidad 24% (25 litigantes). Con respecto a la dimensión seguridad predominó la categoría alta calidad 40% (42 litigantes), asimismo seguido de la categoría media calidad 36% (38 litigantes) y una preocupante categoría baja calidad 24% (25 litigantes). Con respecto a la dimensión empatía predominó la categoría media calidad 41% (43 litigantes), asimismo seguido de la categoría alta calidad 39% (41 litigantes) y una preocupante categoría baja calidad 20% (21 litigantes). Y finalmente con respecto a la dimensión elementos tangibles predominó la categoría

media calidad 39% (41 litigantes), asimismo seguido de la categoría alta calidad 37% (39 litigantes) y una preocupante categoría baja calidad 24% (25 litigantes).

Estos resultados se pueden mostrar a continuación.

Figura 2. Calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019



Nota. Fuente: Tabla 7.

44 **Determinación de la relación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo**

Ho: No existe relación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.

Ha: Existe relación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo.

Tabla 8. Prueba de Rhò de Spearm{an para determinar correlaciòn entre la dimensiòn àrea de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio.

		Correlaciones		
			CALIDAD DE SERVICIO	Àrea de apoyo a las causas
Rhò de Spearm{an	CALIDAD DE SERVICIO	Rho=	1,000	,760**
		P_valor	.	,000
		N	105	105
	Àrea de apoyo a las causas	Rho=	,760**	1,000
		P_valor	,000	.
		N	105	105

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

Nota. Fuente: Encuesta realizada.

Conclusiòn estadística:

Dado que $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Se infiere la existencia de **existe** relaciòn entre la dimensiòn àrea de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo y esta asociaciòn es de intensidad alta ($Rho=0.760$; $p=0.000$, $\alpha =0.05$).

45 Atendiendo nuestro proposito específico 4, determinar la relaciòn entre la dimensiòn equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo

H_0 : No existe relaciòn entre la dimensiòn equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo.

H_a : Existe relaciòn entre la dimensiòn equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo.

Tabla 9. Prueba de Rhò de Spearm{an para determinar correlaciòn entre la dimensiòn equipo de apoyo y la variable calidad de servicio.

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	Equipo de apoyo
Rhò de Spearm{an	CALIDAD DE SERVICIO	Rho=	1,000	,770**
		P_valor	.	,000
		N	105	105
	Equipo de apoyo	Rho=	,770**	1,000
		P_valor	,000	.
		N	105	105

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

Nota. Fuente: Encuesta realizada.

Conclusiòn estadística:

Dado que $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Se infiere la existencia de **existe** relaciòn entre la dimensiòn equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo y esta asociaciòn es de intensidad alta ($Rho=0.770$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

46 Determinaciòn de la relaciòn entre la dimensiòn archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo

H_0 : No existe relaciòn entre la dimensiòn archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo.

H_a : Existe relaciòn entre la dimensiòn archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo.

Tabla 10. Prueba de Rhò de Spearm{an para determinar correlaciòn entre la dimensiòn archivo modular y la variable calidad de servicio.

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	Archivo modular
Rhò de Spearm{an	CALIDAD DE SERVICIO	Rho=	1,000	,775
		P_valor	.	,000
	Archivo modular	N	105	105
		Rho=	,775**	1,000
		P_valor	,000	.
		N	105	105

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

Nota. Fuente: Encuesta realizada.

Conclusiòn estadística:

Dado que $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

Se infiere la existencia de **existe** relaciòn entre la dimensiòn archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Mòdulo Civil Corporativo y esta asociaciòn es de intensidad alta ($Rho=0.775$; $p=0.000$, $\alpha =0.05$).

V. DISCUSIÒN

Se encontrò asociaciòn estadística significativa entre los principio de inmediatez y celeridad con la calidad de servicio del modulo corporativo de intensidad alta ($Rho = 0.745$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$), respecto al nivel de aplicaciòn de los principios de inmediatez y celeridad predomino la categoría en proceso 59%, logrado 21% y no logrado 20%, esto significa que solo un 21% de los litigantes han logrado inmediatez y celeridad en sus causas, para la gran mayoría 59% ha mejorado. Respecto a la calidad de servicio, predomino la alta calidad 40%, calidad media 37% y baja calidad 23%.

Estos hallazgos guardan paralelo con los hallados por Zegarra y Prado (2019) quien señala que el litigio oral debe tener todas las condiciones adecuadas para que pueda funcionar, no siendo culpa esto del Juez, sino de la administraciòn de justicia, que debe proveer todos los recursos para hacer posible la labor de juez, ello requiere el concurso de muchos actores, que permitan la dedicaciòn al juez y los litigantes, como señala el antecedente, la crisis de inmediatez y celeridad está esencialmente conformada por el llamado "doble estándar" en nuestra legislaciòn: si bien, por un lado, los plazos procesales establecidos en el apéndice pueden ser razonables y determinados para predecir dònde se puede llevar. respuesta judicial - Artículo 153 de la Ley Orgánica de Justicia, que se refiere al período de cuarenta y ocho horas para la provisiòn de la escritura - Por otro lado, se sorprenden por una serie de circunstancias, entre las cuales se puede detectar la falta de un estrategia general de la Junta Ejecutiva de Justicia para promover la flexibilidad de los procesos, la gran cantidad de procedimientos que recaen en tribunales especializados, pero que parecen ser inadecuados como resultado de esta gestiòn, y la gestiòn lenta que se encuentra en los tribunales y las clases altas: Retraso en la clasificaciòn de reclamos, seguros y reclamos por escrito (que puede tomar hasta meses, que la propia Ley Orgánica y el Còdigo de Procedimiento Civil establecen en cuarenta y ocho horas). Entre la emisiòn de la resoluciòn y su notificaciòn, dura mucho tiempo, incluso en los procedimientos constitucionales. Si el informe emitido por el sistema judicial electrónico quiere conocer los hechos básicos de una decisiòn

determinada, esto no puede saberse hasta que dicha decisión haya sido notificada (sin embargo, todavía no es posible leer el expediente, como es muy probable que ocurra en las notificaciones). c) El expediente puede permanecer con el especialista jurídico competente durante días sin que la persona tenga acceso a él. De esta manera, retrasa la presentación oportuna de los recursos del caso.

El público provoca innecesariamente a la organización existente para recargar la escena. Esta situación es más avanzada en las Cámaras Supremas. Si la persona quiere conocer el retraso del juicio, los funcionarios de la presidencia de las partes le informan que en todo caso debe hablar con el juez de la causa de ocho a nueve de la mañana (el horario establecido en el Perú). decisión administrativa del poder judicial) para acelerar el proceso. Sin embargo, esta entrevista es una pérdida de tiempo tanto para el juez (por sus ocupaciones) como para la persona (tiempo que puede invertirse en otras tareas). El envío de expedientes de un caso a otro o entre la autoridad judicial y la fiscalía se retrasa debido a errores cometidos por el notificador o en la cumplimentación de las solicitudes. El Centro de notificaciones generalmente demora en emitir informes, siempre que los tribunales soliciten los cargos correspondientes para agregarlos a los autos. El módulo corporativo a manera de torre de control, Hub logístico, se encarga de coordinar todos estos requerimientos para que se cumplan los plazos eficientes (notificaciones, verificaciones, solicitud de peritaje, gestiones con otras instituciones (pe. Ministerio Público, Policía, etc.)

Estos hallazgos convergen con los hallados por Prost (2014) quien señala que existen factores de infraestructura que limitan tanto la inmediatez y la celeridad, en particular en las regiones menos privilegiadas, donde la infraestructura de la institución y la región es limitante, como el caso de Huancavelica, donde se tiene escasos recursos como unidades móviles, combustible, comunicaciones y dificultado las cosas, no hay suficientes vías de comunicación donde están los litigantes, pésimos servicios como registros públicos y diferentes aspectos que limitan los procesos, por otro lado, la escasez de personal y recursos dificulta totalmente la celeridad de procesos, En este antecedente, los módulos corporativos mejorarían sustancialmente la

inmediatez y celeridad. La inmediatez como se puede apreciar de lo revisado, y del marco teórico, depende de que la administración provea de los medios materiales para que el juez o magistrado maximice el valor de su trabajo, pues el máximo valor es su inmediatez y juzgamiento, evitando distraer su valioso tiempo en aspectos complementarios que lo pueden hacer otras personas o que la administración de justicia debe resolver, razón por la cual se crearon los módulos corporativos.

En esta línea de ideas, Montaña et al (2018) hace un aporte significativo cuando señala que se hace necesario el incremento de personal y medios para mantener y velocidad de los procesos y que estén dentro de sus plazos razonables tal como señala el Artículo V del título preliminar del Código de Procedimiento Civil, en el que la actividad procesal se lleva a cabo diligentemente y dentro de los plazos especificados, que el juez debe, a través de los auxiliares bajo su supervisión. , tomar las medidas necesarias para lograr una resolución exitosa y efectiva del conflicto de intereses o la incertidumbre legal "y, por encima de eso, el Artículo I del Título Preliminar del mismo cuerpo de leyes, que estipula que" Toda persona tiene derecho a una protección judicial efectiva. para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, sujeto al debido proceso. En el caso de nuestra investigación, esta ha mejorado significativamente con los módulos corporativos, como muestran los hallazgos que haya un 21% que considera que se ha tenido una justicia célere y una inmediatez del juez es verdaderamente una hazaña, un hito en el servicio judicial, siendo posible que con el tiempo mejore mucho pues es de reciente implementación y es un proceso que toma tiempo alcanzar pleno ritmo.

Atendiendo a la calidad de servicio, como mencionamos anteriormente, el modulo y el concepto es nueva en nuestro distrito judicial y reciente en nuestro país, por lo que es una innovación que tiene por fin maximizar el trabajo del juez y coordinar las causas a través de los múltiples actores, sin embargo, esto es complejo, por la desigualdad de las instituciones (por ejemplo, policía, registros públicos, fiscalía) en cuanto a sus recursos y procedimientos, los procedimientos, muchos de ellos manuales, en papel etc., en las diferentes instituciones y la respuesta de estas es lenta, o demora la

respuesta, muy pocas están digitalizadas y no existe un estándar digitalizado, en particular, en los países desarrollados esto está sistematizado, que no es lo mismo colgar archivos o mandar correos. El sistema financiero (que es igual de delicado que el de justicia) ha logrado una digitalización y trazabilidad total.

En esta línea de tiempo, como señala Molina y Suárez (2017) los juzgados y sus recursos administrativos deben determinar soluciones alternativas al factor Tiempo en proceso es entonces una necesidad y en esto radica la calidad de servicio del trabajador judicial, como el país, el clima, la época, la realidad no la podemos cambiar pero nuestra actitud, proactividad, diligencia, para aprovechar los recursos limitados o descoordinados, ser asertivo, empático es un aspecto de la calidad, como también, aprender y comprender su trabajo tanto teórico en su manual de funciones como práctico que es la capacidad del empleado de capitalizar su experiencia laboral para dar un mayor valor a su trabajo como Llegar "a tiempo" en el proceso, lo que significa que se lleva a los tribunales con el argumento de que es el último en resolver las disputas, por razones auxiliares y residuales. Frente a esto, el tema de limitar y poner fin a las reclamaciones también juega un papel importante, posibilitar la adquisición de soluciones procesales que irán acompañadas de "tiempo social" en el caso específico, haciendo un uso flexible del "tiempo procesal", a través de medidas previas y precautorias. Controlar que su parte, contribución al ejercicio de la justicia debe lograr cautelar a través de acciones que eviten daños o riesgos a la propiedad legal.

En el caso de nuestra investigación se encontró alta calidad 40% de servicio, Baja calidad 23%, media calidad 37%, desde ya es un buen pronóstico considerando que el módulo es nuevo, el proceso complejo, no todas las organizaciones se han diseñado para ese módulo, pero el personal ha demostrado ser altamente fiable, a pesar de las limitaciones materiales y la novedad ha logrado altos índices de capacidad de respuesta, esto es de particular importancia porque en aspectos de leyes y profesos, la experiencia es totalmente necesaria para la precisión, y experticia, a diferencia de otras actividades, los procesos no son repetitivos ni es como una cadena de ensamblaje, requiere de personal que haya sido expuesto a la multitud de

casos judiciales para poder comprender y sobre todo asistir, corregir y prevenir errores o demoras, esto es función de la experiencia. Con Atendiendo a la seguridad, los hallazgos son altos, los modelos corporativos cuentan con su reglamento y demás instrumentos que facilitan la labor y el desempeño del personal, los factores de medios y materiales, además de capacidad, en realidad la carga es alta y requiere de mejor uso de agendas y herramientas que se usa en otras profesiones, como Kamban y SMED, adaptados a la labor judicial. Los elementos tangibles han sido uno de los mas esquivos, ya que presenta múltiples oficinas, y estas distancias generan problemas, sin embargo, de hecho el modulo corporativo es una gran contribución que ira mejorando tanto en la experiencia como en el tiempo que se lo dote de infraestructura mas idònea y se digitalice mas la administraciòn peruana.

VI. CONCLUSIONES

Se encontró relación entre las variables nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019 y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.745$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

El nivel de logro de los principios de inmediatez y celeridad en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo tuvo un 21% (22 litigantes) logrado, 59% (62 litigantes) en procesos y 20% (21 litigantes) no logrado, lo cual es muy significativo, considerando la poca popularidad de nuestra administración de justicia.

Atendiendo a la calidad de servicio de los trabajadores, predominó la alta calidad (40%, 42 litigantes), seguido de media calidad (37% 39 litigantes) y baja calidad (23%, 24 litigantes)

Se infiere la existencia de **existe** relación entre la dimensión área de apoyo a las causas y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.760$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

Se encontró relación entre la dimensión equipo de apoyo y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.770$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

Se encontró relación entre la dimensión archivo modular y la variable calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo y esta asociación es de intensidad alta ($Rho=0.775$; $p= 0.000$, $\alpha =0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

Dado el alto nivel de relación entre el logro de los principios de inmediatez y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales se recomienda mejorar sus condiciones operativas y su infraestructura material, por otro lado es de particular importancia que este se encuentre físicamente cerca a los despachos judiciales y salas civiles.

Se recomienda la mayor estabilidad y selectividad en el personal, pues este modulo corporativo para poder servir y dar un servicio extraordinario requiere habilidades que solo la experiencia da, por ello su personal es su mayor activo productivo.

Al modulo corporativo, por ser una institución novedosa se recomienda constante evaluación a fin de mejorar sus capacidades y desempeñar su función para lograr mejorar uno de los mas preciados bienes que persigue la humanidad desde sus inicios “el acceso al la justicia” y lo que esta requiere para tener valor, celeridad e inmediatez.

REFERENCIAS

- Alvarado T. (2012). *Metodología para elaborar un plan estratégico y rediseño organizacional de una unidad de producción agropecuaria*. Revista Mexicana de Agronegocios, 5(9), 284–292.
- Arce E. (2019). *Relación entre la aplicación del juzgamiento anticipado y el incremento de la carga procesal del Módulo Corporativo Laboral de Tumbes del 2016 a marzo del 2019* [Tesis Titulación, Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Derecho y Ciencia Política]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/421>
- Avalos S. (2011). *Aproximación teórica – metodológicas del estudio de profundización en la evaluación de la calidad educativa*. Ponencia. Congreso Internacional Pedagogía, La Habana.
- Berry L, & Parasuraman A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. The Free Press.
- Bidart G. (1997). *Casos de Derechos Humanos*. Ediar.
- Bitner M. (1990). *Evaluating service encounter: The effects of physical surroundings and employee responses*. Journal of Marketing, 54(2), 69–82.
- Couture E. (2001). *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*. Depalrna.
- Crosby P. (1990). *Hablemos de calidad*. McGraw-Hill.
- Devis H. (1984). *Teoría general del proceso*. Universidad.
- Devore I. (2008). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. CENGAGE Learning.
- Franco PD. (2018). *Fragmentación del juicio oral y la afectación de la calidad del juzgamiento en la Corte Superior de Justicia de Tacna-2016*. Veritas Et Scientia, 7(2). <http://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/67>
- Gozaíni O. (1988). *La conducta en el proceso*. Librería Platense SRL.
- Henríquez R. (1986). *Comentarios al Código de Procedimiento Civil*.

- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2009). *Metodología de la investigación* (11 va). McGrawHill.
- Hernández R, Fernández C, & Baptista P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hurtado J. (2006). *La reforma del proceso penal peruano: Anuario de Derecho Penal 2004*. PUCP.
- Ibarra E. (1998). *Neoliberalismo, educación superior y ciencia en México. Hacia la conformación de un nuevo modelo*. En *La universidad ante el espejo de la excelencia*. Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.
- Ignacio P.J. (2017). *Incumplimiento del principio de celeridad procesal en materia de alimentos, en los juzgados de paz letrado de SJL, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22566>
- Junoy J. (1997). *Las garantías constitucionales del proceso*. José Maria Bosch.
- Kerlinger F, & Lee H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- López A. (2019). *Nuevos paradigmas en el proceso civil peruano: El caso del principio de oralidad*. *Gaceta Civil & Procesal Civil*, 74, 99–106.
- Marban, V. (2014). *La encuesta estadística. Tipos de encuesta. Organización y diseño de cuestionarios. Casos prácticos. Prácticas cualitativas: El grupo de discusión*. Universidad de Alcalá (UAH). http://www3.uah.es/vice_nte_marban/asignaturas/sociologia%20economica/tema%205/tema%205.pdf
- Masabanda, GI, & Vera GL. (2016). *El allanamiento en los juicios de divorcio por causal y el principio de celeridad procesal* [Tesis Titulación, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23495>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Perspectivas*, 34, 181–209.

- Molina HR, & Suárez EN. (2017). *La regulación de la situación de los hijos menores de edad en el divorcio por mutuo consentimiento, y el cumplimiento de los principios de celeridad procesal y seguridad jurídica [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de Los Andes Uniandes, Facultad de Jurisprudencia]*. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6120>
- Monroy J. (1996). *Introducción al Proceso Civil*. Ternís.
- Montaño JE, Montaño JJ, & Saavedra CA. (2018). *Fulfillment of the administration of justice and the lack of control for the celerity of the processes*. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/administracion-justicia.zip>
- Morello A. (2001). *La eficacia del proceso* (2a ed.). Harnmurabi SRL.
- Morello A. (2005). *El proceso justo* (2a ed.). Librería Editora Platense.
- Muñoz A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Díaz de Santos.
- Pesqueira, M. (2015). *La suspensión de los juicios orales. Especial atención a las causas y tratamiento procesal*. Bosch Procesal.
- Poder Judicial. (2002). *Manual de organización y funciones de los módulos básicos de justicia*. Poder Judicial.
- Poder Judicial del Perú. (2018). *Nuevo reglamento del Módulo Corporativo Laboral bajo la Ley N° 29497*. Consejo Administrativo del Poder Judicial. <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/dae27f804a7d479999f6d9d1306a5ccd/reglamento+del+modulo+corporativo+laboral+bajo+la+ley+29497.pdf?mod=ajperes&cacheid=dae27f804a7d479999f6d9d1306a5ccd>
- Prost AB. (2014). *Celeridad procesal y justicia laboral especializada: Pasado, presente y futuro en la Provincia de la Pampa*. *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 4(1), 59–72.
- Rial J. (2007). *Calidad y satisfacción en servicios deportivos*. En *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Universidad Santiago de Compostela.

- Sáenz RE. (2011). Problemática situacional del Centro de Distribución General de la Sede Judicial de Cajamarca. Revista Jurídica Cajamarca. <https://www.derechoycambiosocial.com/rjc/revista3/innovacion.htm#:~:text=Concepto.,a%20los%20litigantes%20y%20abogados.>
- Varo J. (1994). La calidad de la atención médica. En Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria (p. 624). Díaz de Santos.
- Zegarra F, & Prado R. (2019). Al cesar lo que es del cesar sobre la oralidad en el Proceso Civil Peruano. Gaceta Civil & Procesal Civil, 74, 57–69.
- Zeithaml V. (1987). Defining and relating price perceived quality and perceived value. Marketing Science Institute.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo	El principio de inmediatez, requiere que las audiencias y los actos de la evidencia sean llevados ante un juez que es indelegable bajo pena de invalidez sin perjuicio de la naturaleza obligatoria de las acciones que lo requieren. La actividad procesal se lleva, el juez debe, tomar las medidas necesarias para lograr una solución rápida y efectiva del conflicto de intereses o la incertidumbre legal Principio de Celeridad. Justicia expedita sin dilaciones indebidas	Logrado En proceso No logrado	Área de apoyo de las causas	Desempeño de especialistas de calificación: Desempeño de especialistas de trámite: Desempeño de especialistas de ejecución: Desempeño de especialistas de actos externos:	Ordinal Likert
			Equipo de apoyo	Desempeño de área de apoyo en las audiencias: Desempeño de área de apoyo en la Atención al Público: Desempeño de área de apoyo técnico administrativo:	
			Archivo modular.	Desempeño del área de archivo modular	
Calidad de servicio de trabajadores	Mejorar la organización, la estructura y el funcionamiento de los tribunales, a fin de garantizar la actividad judicial.	Alta Calidad Media Calidad Baja calidad	Fiabilidad:	Cumple con su finalidad Sincero interés por resolver problemas Realizan el servicio en forma eficaz Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores	Ordinal Likert
			Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un	

				servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados	
			Seguridad	Comportamiento confiable de los Empleados Litigantes se sienten seguros en trato justo Los empleados son amables Los empleados son expertos en su función	
			Empatía	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes	
			Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractiva Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos	

Anexo 2. Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo

CUESTIONARIO PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO

Estimado trabajador, agradecemos su colaboración por su aporte con la Investigación.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente y no deje preguntas sin contestar.
- Marque con un aspa (X) en un solo cuadro de cada pregunta

Puntuación de Escala				
Totalmente en desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (D)	No sabe/No opina (NS/NO)	Acuerdo (A)	Total Acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

	Ítems	TD	D	NS/NO	A	TA
1	En mi opinión la calificación de los expedientes ha mejorado sustancialmente.					
2	Se aprecia un gran conocimiento de los calificadores de expedientes.					
3	En mi experiencia puedo decir que el especialista en trámite permite significativamente la fluidez del proceso.					
4	En mi experiencia he recibido ayuda especializada en trámite ha mejorado la articulación de los aspectos administrativos y procesales.					
5	En mi experiencia, los plazos y sincronización de las audiencias han mejorado notablemente con el módulo corporativo.					
6	Las labores de campo y de servicios externos (peritos, verificaciones, y otras entidades) se ha incrementado su diligencia con el módulo corporativo.					
7	Se destaca la labor del equipo de apoyo en coordinar la participación de las partes para que la audiencia no se interrumpa por motivos diversos.					
8	El área de audiencia tiene toda la trazabilidad del proceso evitando que por cualquier circunstancia se entrampe.					
9	El personal tiene gran conocimiento de los procesos lo que facilita su atención al público.					

10	El personal tiene gran experiencia en verificar la documentación, requisitos y que todo este conforme en los escritos y tramites evitando errores de origen.					
11	Se aprecia que todo el personal cumple su función fluidamente, el proceso avanza a diferencia de antes que se entrampaba por motivos diversos.					
12	en mi opinión el área de archivo tiene una gran capacidad de servicio.					
13	Tengo entendido que el archivo evita perdidas de documentos					
14	Hay una excelente trazabilidad (seguimiento) de los documentos y causas.					

Anexo 3. Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES

Estimado trabajador, agradecemos su colaboración por su aporte con la Investigación.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente y no deje preguntas sin contestar.
- Marque con un aspa (X) en un solo cuadro de cada pregunta

Puntuación de Escala				
Totalmente en desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (D)	No sabe/No opina (NS/NO)	Acuerdo (A)	Total Acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

	Ítems	TD	D	NS/NO	A	TA
1	El módulo corporativo cumple su función de agilizar los procesos.					
2	El módulo corporativo apoya en forma decidida para que los magistrados puedan lograr la inmediatez del proceso.					
3	El personal está comprometido con la celeridad del proceso, saben que esa es su misión y se identifican con ello.					
4	La administración del módulo corporativo esta adecuadamente organizada para su función.					
5	El módulo ha logrado que los procesos se acerquen a sus plazos y se logre una justicia célere.					
6	Con el módulo corporativo se ha logrado los retrasos por errores y malentendidos, son filtros para evitar errores que demore el proceso.					
7	Con el módulo se ha logrado precisión en saber el tiempo de duración de las etapas y actos procesales.					
8	El personal está en aprendizaje constante, es estable, adquiere experiencia y eso lo hace eficaz, a diferencia de personal temporal.					
9	Se puede apreciar que el personal está en número suficiente, es poca la sobrecarga la boral.					
10	Se aprecia que el módulo corporativo tiene la infraestructura para su función, en particular lograr la celeridad procesal.					
11	Se aprecia que el módulo corporativo tiene la tecnología idónea para su función, en particular lograr la celeridad procesal.					
12	Se aprecia que el personal tiene especial capacitación para lograr su misión que es la inmediatez del magistrado y la celeridad del proceso, lo que ha requerido adecuado organización y entrenamiento.					
13	Los empleados del módulo corporativo muestran adecuada ética, actitud y diligencia.					
14	Se puede apreciar caos y desorganización en el módulo.					
15	En mi experiencia el Módulo Corporativo no ha mejorado la celeridad ni					

	la inmediatez, ha sido más burocracia.					
16	Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente no tienen los medios materiales necesarios.					
17	Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente se aprecia que no conoce de procesos, no está bien capacitada.					
18	Se aprecia infraestructura pero lamentablemente no hace diferencia en la mejora de la calidad en términos de celeridad (rapidez y plazos de proceso) e inmediatez (vincular más al magistrado a los litigantes y realidad del proceso).					
19	He podido apreciar que el Módulo corporativo hace diferencia sustancial positiva en los procesos de litigio.					
20	El personal son excelentes personas humanas, tienen bastante asertividad y facilitan el proceso.					
21	Se muestra que existe un excelente clima laboral y de colaboración.					
22	En mi opinión el personal muestra gran inteligencia interpersonal.					
23	En mi opinión el personal sabe autorregularse para afrontar el estrés y atender los múltiples problemas.					
24	El personal usa adecuadas herramientas para llevar la agenda de los casos.					
25	Se aprecia que el módulo corporativo es una intención, la infraestructura y recursos son coherentes con su misión.					
26	Se puede apreciar que los usuarios y el personal tienen un ambiente de trabajo y servicio idóneo.					
27	la infraestructura, es digna de un poder del Estado, inspira orgullo en la comunidad litigante.					
28	Los módulos corporativos han mejorado significativamente el servicio judicial.					
29	Se aprecia significativamente la cultura, educación, y en general decencia del personal.					
30	Yo en la mayoría de veces que he acudido he notado que predomina la arrogancia en el personal.					

Anexo 4. Ficha técnica Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo.

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO

Escala de ítem

Categoría	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe/No opina	Acuerdo	Total Acuerdo
Memo Técnico	TD	D	NS/NO	A	TA
Cuantificador	1	2	3	4	5

Escala de dimensiones

Dimension	Ítems	Rango	Categoría % de escala
Área de apoyo de las causas	6		No logrado (0-35%) En proceso (+35% - 70%) Logrado (+70% - 100%)
Equipo de apoyo	5		
Archivo modular	3		

Escala de variable

Dimensiones	Ítems	Rango	Categoría % de escala
3	14	14-42	No logrado (0-35%) En proceso (+35% - 70%) Logrado (+70% - 100%)

	Ítems	TD	D	NS/ NO	A	TA
Área de apoyo de las causas						
1	En mi opinión la calificación de los expedientes ha mejorado sustancialmente.					
2	Se aprecia un gran conocimiento de los calificadores de expedientes.					
3	En mi experiencia puedo decir que el especialista en trámite permite significativamente la fluidez del proceso.					
4	En mi experiencia he recibido ayuda especializada en trámite ha mejorado la articulación de los aspectos administrativos y procesales.					
5	En mi experiencia, los plazos y sincronización de las audiencias han mejorado notablemente con el módulo corporativo.					
6	Las labores de campo y de servicios externos (peritos, verificaciones, y otras entidades) se ha incrementado su diligencia con el módulo corporativo.					
Equipo de apoyo						
1	Se destaca la labor del equipo de apoyo en coordinar la participación de las partes para que la audiencia no se interrumpa por motivos diversos.					
2	El área de audiencia tiene toda la trazabilidad del proceso evitando que por cualquier circunstancia se entrampe.					
3	El personal tiene gran conocimiento de los procesos lo que facilita su atención al público.					
4	El personal tiene gran experiencia en verificar la documentación, requisitos y que todo este conforme en los escritos y tramites evitando errores de origen.					
5	Se aprecia que todo el personal cumple su función fluidamente, el proceso avanza a diferencia de antes que se entrampaba por motivos diversos.					
Archivo modular						
1	En mi opinión el área de archivo tiene una gran capacidad de servicio.					
2	Tengo entendido que el archivo evita pérdidas de documentos					
3	Hay una excelente trazabilidad (seguimiento) de los documentos y causas.					

Anexo 5. Ficha técnica Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES

Escala de ítem

Categoría	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe/No opina	Acuerdo	Total Acuerdo
Memo Técnico	TD	D	NS/NO	A	TA
Cuantificador	1	2	3	4	5

Escala de dimensiones

Dimension	Ítems	Rango	Categoría % de escala
Fiabilidad	6		Baja calidad (0-35%) Media calidad (+35% - 70%) Alta calidad (+70% - 100%)
Capacidad de respuesta	6		
Seguridad	7		
Empatía	5		
Elementos tangibles	6		

Escala de variable

Dimensiones	Ítems	Rango	Categoría % de escala
5	30	30-150	Baja calidad (0-35%) Media calidad (+35% - 70%) Alta calidad (+70% - 100%)

	Ítems	TD	D	NS/ NO	A	TA
Fiabilidad						
1	El módulo corporativo cumple su función de agilizar los procesos.					
2	El módulo corporativo apoya en forma decidida para que los magistrados puedan lograr la inmediatez del proceso.					
3	El personal está comprometido con la celeridad del proceso, saben que esa es su misión y se identifican con ello.					
4	La administración del módulo corporativo esta adecuadamente organizada para su función.					
5	El módulo ha logrado que los procesos se acerquen a sus plazos y se logre una justicia célere.					
6	Con el módulo corporativo se ha logrado los retrasos por errores y malentendidos, son filtros para evitar errores que demore el proceso.					
Capacidad de respuesta						
1	Con el módulo se ha logrado precisión en saber el tiempo de duración de las etapas y actos procesales.					
2	El personal está en aprendizaje constante, es estable, adquiere experiencia y eso lo hace eficaz, a diferencia de personal temporal.					
3	Se puede apreciar que el personal está en número suficiente, es poca la sobrecarga la boral.					
4	Se aprecia que el módulo corporativo tiene la infraestructura para su función, en particular lograr la celeridad procesal.					
5	Se aprecia que el módulo corporativo tiene la tecnología idónea para su función, en particular lograr la celeridad procesal.					
6	Se aprecia que el personal tiene especial capacitación para lograr su misión que es la inmediatez del magistrado y la celeridad del proceso, lo que ha requerido adecuado organización y entrenamiento.					
Seguridad						
1	Los empleados del módulo corporativo muestran adecuada ética, actitud y diligencia.					
2	Se puede apreciar caos y desorganización en el módulo.					
3	En mi experiencia el Módulo Corporativo no ha mejorado la celeridad ni la inmediatez, ha sido más burocracia.					
4	Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente no tienen los medios materiales necesarios.					
5	Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente se aprecia que no conoce de procesos, no está bien capacitada.					
6	Se aprecia infraestructura pero lamentablemente no hace diferencia en la mejora de la calidad en términos de celeridad (rapidez y plazos de proceso) e inmediatez (vincular más al magistrado a los litigantes y realidad del proceso).					
7	He podido apreciar que el Módulo corporativo hace diferencia sustancial positiva en los procesos de litigio.					
Empatía						
1	El personal son excelentes personas humanas, tienen bastante asertividad y facilitan el proceso.					
2	Se muestra que existe un excelente clima laboral y de colaboración.					
3	En mi opinión el personal muestra gran inteligencia interpersonal.					
4	En mi opinión el personal sabe autorregularse para afrontar el estrés y atender los múltiples problemas.					

5	El personal usa adecuadas herramientas para llevar la agenda de los casos.					
Elementos tangibles						
1	Se aprecia que el módulo corporativo es una intención, la infraestructura y recursos son coherentes con su misión.					
2	Se puede apreciar que los usuarios y el personal tienen un ambiente de trabajo y servicio idóneo.					
3	La infraestructura, es digna de un poder del Estado, inspira orgullo en la comunidad litigante.					
4	Los módulos corporativos han mejorado significativamente el servicio judicial.					
5	Se aprecia significativamente la cultura, educación, y en general decencia del personal.					
6	Yo en la mayoría de veces que he acudido he notado que predomina la arrogancia en el personal.					

Anexo 6. Validación en confiabilidad Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo.

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores del Modulo Corporativo Laboral. Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas que se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	30

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El módulo corporativo cumple su función de agilizar los procesos.	,708	,862
El módulo corporativo apoya en forma decidida para que los magistrados puedan lograr la inmediatez del proceso.	,297	,874
El personal está comprometido con la celeridad del proceso, saben que esa es su misión y se identifican con ello.	,076	,877
La administración del módulo corporativo esta adecuadamente organizada para su función.	,640	,865
El módulo ha logrado que los procesos se acerquen a sus plazos y se logre una justicia célere.	,461	,869

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Con el módulo corporativo se ha logrado los retrasos por errores y malentendidos, son filtros para evitar errores que demore el proceso.	,577	,866
Con el módulo se ha logrado precisión en saber el tiempo de duración de las etapas y actos procesales.	,447	,869
El personal está en aprendizaje constante, es estable, adquiere experiencia y eso lo hace eficaz, a diferencia de personal temporal.	,356	,872
Se puede apreciar que el personal está en número suficiente, es poca la sobrecarga la boral.	-,045	,878
Se aprecia que el módulo corporativo tiene la infraestructura para su función, en particular lograr la celeridad procesal.	,346	,872
Se aprecia que el módulo corporativo tiene la tecnología idónea para su función, en particular lograr la celeridad procesal.	,636	,864
Se aprecia que el personal tiene especial capacitación para lograr su misión que es la inmediatez del magistrado y la celeridad del proceso, lo que ha requerido adecuado organización y entrenamiento.	,940	,863
Los empleados del módulo corporativo muestran adecuada ética, actitud y diligencia.	,204	,874
Se puede apreciar caos y desorganización en el módulo.	,204	,874
En mi experiencia el Módulo Corporativo no ha mejorado la celeridad ni la inmediatez, ha sido más burocracia.	,076	,877
Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente no tienen los medios materiales necesarios.	,204	,874
Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente se aprecia que no conoce de procesos, no está bien capacitada.	,515	,868
Se aprecia infraestructura pero lamentablemente no hace diferencia en la mejora de la calidad en términos de celeridad (rapidez y plazos de proceso) e inmediatez (vincular más al magistrado a los litigantes y realidad del proceso).	-,178	,883
He podido apreciar que el Módulo corporativo hace diferencia sustancial positiva en los procesos de litigio.	,716	,865
El personal son excelentes personas humanas, tienen bastante asertividad y facilitan el proceso.	-,045	,882
Se muestra que existe un excelente clima laboral y de colaboración.	,487	,868
En mi opinión el personal muestra gran inteligencia interpersonal.	,648	,865
En mi opinión el personal sabe autorregularse para afrontar el estrés y atender los múltiples problemas.	,621	,864

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal usa adecuadas herramientas para llevar la agenda de los casos.	,076	,877
Se aprecia que el módulo corporativo es una intención, la infraestructura y recursos son coherentes con su misión.	,750	,862
Se puede apreciar que los usuarios y el personal tienen un ambiente de trabajo y servicio idóneo.	,572	,866
la infraestructura, es digna de un poder del Estado, inspira orgullo en la comunidad litigante.	,693	,863
Los módulos corporativos han mejorado significativamente el servicio judicial.	,475	,869
Se aprecia significativamente la cultura, educación, y en general decencia del personal.	,447	,869
Yo en la mayoría de veces que he acudido he notado que predomina la arrogancia en el personal.	,360	,872

Anexo 7. Validación en confiabilidad Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores del Modulo Corporativo Laboral. Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas que se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	14

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En mi opinión la calificación de los expedientes ha mejorado sustancialmente.	-,497	,917
Se aprecia un gran conocimiento de los calificadores de expedientes.	,788	,883
En mi experiencia puedo decir que el especialista en trámite permite significativamente la fluidez del proceso.	,235	,899
En mi experiencia he recibido ayuda especializada en trámite ha mejorado la articulación de los aspectos administrativos y procesales.	,899	,873

En mi experiencia, los plazos y sincronización de las audiencias han mejorado notablemente con el módulo corporativo.	,917	,874
Las labores de campo y de servicios externos (peritos, verificaciones, y otras entidades) se ha incrementado su diligencia con el módulo corporativo.	,954	,869
Se destaca la labor del equipo de apoyo en coordinar la participación de las partes para que la audiencia no se interrumpa por motivos diversos.	,926	,885
El área de audiencia tiene toda la trazabilidad del proceso evitando que por cualquier circunstancia se entrampe.	,931	,871
El personal tiene gran conocimiento de los procesos lo que facilita su atención al público.	,917	,874
El personal tiene gran experiencia en verificar la documentación, requisitos y que todo este conforme en los escritos y tramites evitando errores de origen.	-,497	,917
Se aprecia que todo el personal cumple su función fluidamente, el proceso avanza a diferencia de antes que se entrapaba por motivos diversos.	-,497	,917
en mi opinión el área de archivo tiene una gran capacidad de servicio.	,912	,870
Tengo entendido que el archivo evita perdidas de documentos	,803	,877
Hay una excelente trazabilidad (seguimiento) de los documentos y causas.	,814	,877

	Área de apoyo de las causas						Equipo de apoyo					Archivo modular		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Experto 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Experto 2	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	5
Experto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Experto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Experto 2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	3	4
Experto 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Experto 1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Experto 2	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	1.00
Experto 3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	1.00	0.92	0.92	1.00	1.00	0.83	0.83	1.00	1.00	0.83	0.83	0.83	0.92	1.00
	0.94						0.90					0.92		
V-AIKEN	0.92													

Anexo 10-1. Validación en constructo de instrumentos

1 VALIDACIÓN EN CONSTRUCTO DE CUESTIONARIO DE PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totamente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO	Área de apoyo de las causas	Desempeño de especialistas de calificación	1. En mi opinión la calificación de los expedientes ha mejorado sustancialmente.						X		X		X		X	
			2. Se aprecia un gran conocimiento de los calificadores de expedientes.						X		X		X		X	
	Desempeño de especialistas de trámite	3. En mi experiencia puedo decir que el especialista en trámite permite significativamente la fluidez del proceso.						X		X		X		X		
		4. En mi experiencia he recibido ayuda especializada en trámite ha mejorado la articulación de los aspectos administrativos y procesales.						X		X		X		X		
	Desempeño de especialistas de ejecución	5. En mi experiencia, los plazos y sincronización de las audiencias han mejorado notablemente con el módulo corporativo.						X		X		X		X		

1

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Totamente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Equipo de apoyo	Desempeño de especialistas de actos externos	6. Las labores de campo y de servicios externos (peritos, verificaciones, y otras entidades) se ha incrementado su diligencia con el módulo corporativo.						X		X		X		X	
			7. Se destaca la labor del equipo de apoyo en coordinar la participación de las partes para que la audiencia no se interrumpa por motivos diversos.						X		X		X		X	
	Desempeño de área de apoyo en las audiencias	8. El área de audiencia tiene toda la trazabilidad del proceso evitando que por cualquier circunstancia se entrampe.						X		X		X		X		
		9. El personal tiene gran conocimiento de los procesos lo que facilita su atención al público.						X		X		X		X		
	Desempeño de área de apoyo técnico administrativo	10. El personal tiene gran experiencia en verificar la documentación, requisitos y que todo este conforme en los escritos y tramites evitando errores de origen.						X		X		X		X		
			11. Se aprecia que todo el personal cumple su función fluidamente, el proceso avanza a diferencia de antes que se entrapaba por motivos diversos.						X		X		X		X	

2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo

Objetivo: Determinar el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo.

Dirigido A: Litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019.

Apellidos Y Nombres Del Evaluador:

Dr. TERRONES ARTEAGA José TOMAS

VALORACIÓN:

Estoy de acuerdo con el instrumento y lo apruebo	El instrumento requiere levantamiento de observaciones	No apruebo el instrumento
---	--	---------------------------


Dr. José Tomas Ferrones Arteaga
DNI 17859853

1 VALIDACIÓN EN CONSTRUCTO DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						
				Totalmente en Acuerdo	En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES	Fiabilidad	Cumple con su finalidad	1. El módulo corporativo cumple su función de agilizar los procesos.						X		X		X		
		Sincero interés por resolver problemas	2. El módulo corporativo apoya en forma decidida para que los magistrados puedan lograr la inmediatez del proceso.						X		X		X		
		Realizan el servicio en forma eficaz	3. El personal está comprometido con la celeridad del proceso, saben que esa es su misión y se identifican con ello.						X		X		X		
			4. La administración del módulo corporativo esta adecuadamente organizada para su función.						X		X		X		
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	5. El módulo ha logrado que los procesos se acerquen a sus plazos y se logre una justicia celeró.						X		X		X		
		No cometen errores	6. Con el módulo corporativo se ha logrado los retrasos por errores y malentendidos, son filtros para evitar errores que demore el proceso.						X		X		X		

5

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						
				Totalmente en Acuerdo	En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
	Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	7. Con el módulo se ha logrado precisión en saber el tiempo de duración de las etapas y actos procesales.						X		X		X		
		Los empleados ofrecen un servicio rápido	8. El personal está en aprendizaje constante, es estable, adquiere experiencia y eso lo hace eficaz, a diferencia de personal temporal.						X		X		X		
			9. Se puede apreciar que el personal está en número suficiente, es poca la sobrecarga la boral.						X		X		X		
			10. Se aprecia que el módulo corporativo tiene la infraestructura para su función, en particular lograr la celeridad procesal.						X		X		X		
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	11. Se aprecia que el módulo corporativo tiene la tecnología idónea para su función, en particular lograr la celeridad procesal.						X		X		X		
	Los empleados nunca están demasiado ocupados	12. Se aprecia que el personal tiene especial capacitación para lograr su misión que es la inmediatez del magistrado y la celeridad del proceso, lo que ha requerido adecuada organización y entrenamiento.						X		X		X			
Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	13. Los empleados del módulo corporativo muestran adecuada ética, actitud y diligencia.						X		X		X			
	Litigantes se sienten seguros en trato justo	14. Se puede apreciar caos y desorganización en el módulo.						X		X		X			
		15. En mi experiencia el Módulo Corporativo no ha mejorado la celeridad ni la inmediatez, ha sido más burocracia.						X		X		X			

6

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totamente en En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			16. Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente no tienen los medios materiales necesarios.					X		X		X		
		Los empleados son expertos en su función	17. Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente se aprecia que no conoce de procesos, no está bien capacitada.					X		X		X		
			18. Se aprecia infraestructura pero lamentablemente no hace diferencia en la mejora de la calidad en términos de celeridad (rapidez y plazos de proceso) e inmediatez (vincular más al magistrado a los litigantes y realidad del proceso).					X		X		X		
			19. Ha podido apreciar que el Módulo corporativo hace diferencia sustancial positiva en los procesos de litigio.					X		X		X		
			20. El personal son excelentes personas humanas, tienen bastante asertividad y facilitan el proceso.					X		X		X		
	Empatía	Ofrecen atención individualizada	21. Se muestra que existe un excelente clima laboral y de colaboración.					X		X		X		
		Se preocupan por los clientes	22. En mi opinión el personal muestra gran inteligencia interpersonal.					X		X		X		
		Comprenden las necesidades de los clientes	23. En mi opinión el personal sabe autorregularse para afrontar el estrés y atender los múltiples problemas.					X		X		X		
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes	24. El personal usa adecuadas herramientas para llevar la agenda de los casos.					X		X		X		

7

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1										
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación						
				Totamente en En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	25. Se aprecia que el módulo corporativo es una intención, la infraestructura y recursos son coherentes con su misión.					X		X		X		
		Instalaciones visualmente atractiva	26. Se puede apreciar que los usuarios y el personal tienen un ambiente de trabajo y servicio idóneo.					X		X		X		
			27. La infraestructura, es digna de un poder del Estado, inspira orgullo en la comunidad litigante.					X		X		X		
		Empleados con apariencia pulcra	28. Los módulos corporativos han mejorado significativamente el servicio judicial.					X		X		X		
		Empleados con apariencia pulcra	29. Se aprecia significativamente la cultura, educación, y en general decencia del personal.					X		X		X		
			30. Yo en la mayoría de veces que he acudido he notado que predomina la arrogancia en el personal.					X		X		X		

8

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de los trabajadores

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Dirigido A: Litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019.

Apellidos Y Nombres Del Evaluador:

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Estoy de acuerdo con el instrumento y lo apruebo.	<input type="checkbox"/> El instrumento requiere levantamiento de observaciones	<input type="checkbox"/> No apruebo el instrumento
---	---	--


Dr. José Tomas Terrones Arteaga

DNI 17859853

9

Anexo 10-2. Validación en constructo de instrumentos

1 VALIDACIÓN EN CONSTRUCTO DE CUESTIONARIO DE PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		Experto 1										
						Criterios de evaluación				Relación						
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO	Área de apoyo de las causas	Desempeño de especialistas de calificación	1. En mi opinión la calificación de los expedientes ha mejorado sustancialmente.						X	X	X	X				
			2. Se aprecia un gran conocimiento de los calificadores de expedientes.						X	X	X	X				
		Desempeño de especialistas de trámite	3. En mi experiencia puedo decir que el especialista en trámite permite significativamente la fluidez del proceso.						X	X	X	X	X			
			4. En mi experiencia he recibido ayuda especializada en trámite ha mejorado la articulación de los aspectos administrativos y procesales.						X	X	X	X	X			
		Desempeño de especialistas de ejecución	5. En mi experiencia, los plazos y sincronización de las audiencias han mejorado notablemente con el módulo corporativo.						X	X	X	X	X			

10

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1														
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación										
				Totamente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
		Desempeño de especialistas de actos externos	6. Las labores de campo y de servicios externos (perifoneos, verificaciones, y otras entidades) se ha incrementado su diligencia con el módulo corporativo.								X		X			X		
	Equipo de apoyo	Desempeño de área de apoyo en las audiencias	7. Se destaca la labor del equipo de apoyo en coordinar la participación de las partes para que la audiencia no se interrumpa por motivos diversos.								X		X			X		
			8. El área de audiencia tiene toda la trazabilidad del proceso evitando que por cualquier circunstancia se entrapa.									X		X			X	
		Desempeño de área de apoyo en la Atención al Público	9. El personal tiene gran conocimiento de los procesos lo que facilita su atención al público.									X		X			X	
		Desempeño de área de apoyo técnico administrativo	10. El personal tiene gran experiencia en verificar la documentación, requisitos y que todo este conforme en los escritos y tramites evitando errores de origen.									X		X			X	
			11. Se aprecia que todo el personal cumple su función fluidamente, el proceso avanza a diferencia de antes que se entrapaba por motivos diversos.									X		X			X	

11

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1													
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación									
				Totamente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
	Archivo modular	Desempeño del área de archivo modular	12. En mi opinión el área de archivo tiene una gran capacidad de servicio.								x		X			X	
13. Tengo entendido que el archivo evita perdidas de documentos											x		X			X	
14. Hay una excelente trazabilidad (seguimiento) de los documentos y causas.												x		X			X

12

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo

Objetivo: Determinar el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo.

Dirigido A: Litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019.

Apellidos Y Nombres Del Evaluador:

Dt. KELLY JOCCY CANANILLAS OLIVA

VALORACIÓN:

Estoy de acuerdo con el instrumento y lo apruebo	El instrumento requiere levantamiento de observaciones	No apruebo el instrumento
---	--	---------------------------



Dra. Kelly Joccy Cananillas Oliva

DNI 40208991

1 VALIDACIÓN EN CONSTRUCTO DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Totalmente en Acuerdo	En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES	Fiabilidad	Cumple con su finalidad	1. El módulo corporativo cumple su función de agilizar los procesos.						X		X		X		X	
		Sincero interés por resolver problemas	2. El módulo corporativo apoya en forma decidida para que los magistrados puedan lograr la inmediatez del proceso.						X		X		X		X	
		Realizan el servicio en forma eficaz	3. El personal está comprometido con la celeridad del proceso, saben que esa es su misión y se identifican con ello.						X		X		X		X	
			4. La administración del módulo corporativo esta adecuadamente organizada para su función.						X		X		X		X	
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	5. El módulo ha logrado que los procesos se acerquen a sus plazos y se logre una justicia célere.						X		X		X		X	
		No cometen errores	6. Con el módulo corporativo se ha logrado los retrasos por errores y malentendidos, son filtros para evitar errores que demore el proceso.						X		X		X		X	

14

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Totalmente en Acuerdo	En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	7. Con el módulo se ha logrado precisión en saber el tiempo de duración de las etapas y actos procesales.						X		X		X		X	
		Los empleados ofrecen un servicio rápido	8. El personal está en aprendizaje constante, es estable, adquiere experiencia y eso lo hace eficaz, a diferencia de personal temporal.						X		X		X		X	
			9. Se puede apreciar que el personal está en número suficiente, es poca la sobrecarga la boral.						X		X		X		X	
			10. Se aprecia que el módulo corporativo tiene la infraestructura para su función, en particular lograr la celeridad procesal.						X		X		X		X	
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	11. Se aprecia que el módulo corporativo tiene la tecnología idónea para su función, en particular lograr la celeridad procesal.						X		X		X		X	
	Los empleados nunca están demasiado ocupados	12. Se aprecia que el personal tiene especial capacitación para lograr su misión que es la inmediatez del magistrado y la celeridad del proceso, lo que ha requerido adecuada organización y entrenamiento.						X		X		X		X		
Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	13. Los empleados del módulo corporativo muestran adecuada ética, actitud y diligencia.						X		X		X		X		
	Litigantes se sienten seguros en trato justo	14. Se puede apreciar caos y desorganización en el módulo.						X		X		X		X		
		15. En mi experiencia el Módulo Corporativo no ha mejorado la celeridad ni la inmediatez, ha sido más burocracia.						X		X		X		X		

15

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						
				Totalmente en En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Los empleados son expertos en su función		16. Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente no tienen los medios materiales necesarios.					X		X		X			
			17. Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente se aprecia que no conoce de procesos, no está bien capacitada.					X		X		X			
			18. Se aprecia infraestructura pero lamentablemente no hace diferencia en la mejora de la calidad en términos de celeridad (rapidez y plazos de proceso) e inmediatez (vincular más al magistrado a los litigantes y realidad del proceso).					X		X		X			
			19. Ha podido apreciar que el Módulo corporativo hace diferencia sustancial positiva en los procesos de litigio.					X		X		X			
	Empatía	Ofrecen atención individualizada		20. El personal son excelentes personas humanas, tienen bastante asertividad y facilitan el proceso.					X		X		X		
				21. Se muestra que existe un excelente clima laboral y de colaboración.					X		X		X		
		Se preocupan por los clientes		22. En mi opinión el personal muestra gran inteligencia interpersonal.					X		X		X		
				23. En mi opinión el personal sabe autorregularse para afrontar el estrés y atender los múltiples problemas.					X		X		X		
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes		24. El personal usa adecuadas herramientas para llevar la agenda de los casos.					X		X		X		

16

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						
				Totalmente en En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	25. Se aprecia que el módulo corporativo es una intención, la infraestructura y recursos son coherentes con su misión.					X		X		X			
			26. Se puede apreciar que los usuarios y el personal tienen un ambiente de trabajo y servicio idóneo.					X		X		X			
			27. La infraestructura, es digna de un poder del Estado, inspira orgullo en la comunidad litigante.					X		X		X			
			28. Los módulos corporativos han mejorado significativamente el servicio judicial.					X		X		X			
			29. Se aprecia significativamente la cultura, educación, y en general decencia del personal.					X		X		X			
Empleados con apariencia pulcra		30. Yo en la realidad de veces que he acudido he notado que predomina la arrogancia en el personal.					X		X		X				

17

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de los trabajadores

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Dirigido A: Litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019.

Apellidos Y Nombres Del Evaluador:

Dr. KELLY JOCCY CANANILLAS OLIVA

VALORACIÓN:

Estoy de acuerdo con el instrumento y lo apruebo	El instrumento requiere levantamiento de observaciones	No apruebo el instrumento
--	--	---------------------------



Dra. Kelly Joccy Cananillas Oliva
DNI 40208991

18

Anexo 10-3. Validación en constructo de instrumentos

1 VALIDACIÓN EN CONSTRUCTO DE CUESTIONARIO DE PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		Experto 1										
						Criterios de evaluación										
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y CELERIDAD PROCESAL EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE TRUJILLO	Área de apoyo de las causas	Desempeño de especialistas de calificación	1. En mi opinión la calificación de los expedientes ha mejorado sustancialmente.						X	X	X	X				
			2. Se aprecia un gran conocimiento de los calificadores de expedientes.						X	X	X	X				
		Desempeño de especialistas de trámite	3. En mi experiencia puedo decir que el especialista en trámite permite significativamente la fluidez del proceso.						X	X	X	X	X			
			4. En mi experiencia he recibido ayuda especializada en trámite ha mejorado la articulación de los aspectos administrativos y procesales.						X	X	X	X	X	X		
		Desempeño de especialistas de ejecución	5. En mi experiencia, los plazos y sincronización de las audiencias han mejorado notablemente con el módulo corporativo.						X	X	X	X	X	X		

19

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1																	
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación													
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
		Desempeño de especialistas de actos externos	6. Las labores de campo y de servicios externos (perifoneos, verificaciones, y otras entidades) se ha incrementado su diligencia con el módulo corporativo.								X		X								
	Equipo de apoyo	Desempeño de rea de apoyo en las audiencias	7. Se destaca la labor del equipo de apoyo en coordinar la participación de las partes para que la audiencia no se interrumpa por motivos diversos.								X		X		X						
8. El rea de audiencia tiene toda la trazabilidad del proceso evitando que por cualquier circunstancia se entrapa.								X		X		X			X						
Desempeño de rea de apoyo en la Atención al Público		9. El personal tiene gran conocimiento de los procesos lo que facilita su atención al público.									X		X		X						
Desempeño de rea de apoyo técnico administrativo		10. El personal tiene gran experiencia en verificar la documentación, requisitos y que todo este conforme en los escritos y tramites evitando errores de origen.									X		X		X						
		11. Se aprecia que todo el personal cumple su función fluidamente, el proceso avanza a diferencia de antes que se entrapaba por motivos diversos.									X		X		X						

20

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Experto 1																
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación												
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	No sabe / No opina	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
	Archivo modular	Desempeño del área de archivo modular	12. En mi opinión el rea de archivo tiene una gran capacidad de servicio.								X		X		X					
13. Tengo entendido que el archivo evita perdidas de documentos											X		X		X					
14. Hay una excelente trazabilidad (seguimiento) de los documentos y causas.											X		X		X					

21

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo

Objetivo: Determinar el nivel de aplicación de los principios de inmediatez y celeridad procesal del módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo.

Dirigido A: Litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019.

Apellidos Y Nombres Del Evaluador:

Dr. FERNANDO RODOLFO CALDERÓN BURGOS Gerente de Asesoría Legal de la Municipalidad Provincial de Trujillo

VALORACIÓN:

Estoy de acuerdo con el instrumento y lo apruebo	El instrumento requiere levantamiento de observaciones	No apruebo el instrumento
---	--	---------------------------



Dr. Fernando Rodolfo Calderón Burgos

DNI 44247700

1 VALIDACIÓN EN CONSTRUCTO DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		Experto 1							
				Totalmente en Acuerdo	En Desacuerdo	Criterios de evaluación							
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO DE TRABAJADORES	Fiabilidad	Cumple con su finalidad	1. El módulo corporativo cumple su función de agilizar los procesos.			X		X		X		X	
		Sincero interés por resolver problemas	2. El módulo corporativo apoya en forma decidida para que los magistrados puedan lograr la inmediatez del proceso.			X		X		X		X	
		Realizan el servicio en forma eficaz	3. El personal está comprometido con la celeridad del proceso, saben que esa es su misión y se identifican con ello.			X		X		X		X	
			4. La administración del módulo corporativo esta adecuadamente organizada para su función.			X		X		X		X	
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	5. El módulo ha logrado que los procesos se acerquen a sus plazos y se logre una justicia célere.			X		X		X		X	
		No cometen errores	6. Con el módulo corporativo se ha logrado los retrasos por errores y malentendidos, son filtros para evitar errores que demore el proceso.			X		X		X		X	

23

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		Experto 1							
				Totalmente en Acuerdo	En Desacuerdo	Criterios de evaluación							
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	7. Con el módulo se ha logrado precisión en saber el tiempo de duración de las etapas y actos procesales.			X		X		X		X	
		Los empleados ofrecen un servicio rápido	8. El personal está en aprendizaje constante, es estable, adquiere experiencia y eso lo hace eficaz, a diferencia de personal temporal.			X		X		X		X	
			9. Se puede apreciar que el personal está en número suficiente, es poca la sobrecarga la boral.			X		X		X		X	
			10. Se aprecia que el módulo corporativo tiene la infraestructura para su función, en particular lograr la celeridad procesal.			X		X		X		X	
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	11. Se aprecia que el módulo corporativo tiene la tecnología idónea para su función, en particular lograr la celeridad procesal.			X		X		X		X	
	Los empleados nunca están demasiado ocupados	12. Se aprecia que el personal tiene especial capacitación para lograr su misión que es la inmediatez del magistrado y la celeridad del proceso, lo que ha requerido adecuada organización y entrenamiento.			X		X		X		X		
Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	13. Los empleados del módulo corporativo muestran adecuada ética, actitud y diligencia.			X		X		X		X		
	Litigantes se sienten seguros en trato justo	14. Se puede apreciar caos y desorganización en el módulo.			X		X		X		X		
		15. En mi experiencia el Módulo Corporativo no ha mejorado la celeridad ni la inmediatez, ha sido más burocracia.			X		X		X		X		

24

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Totalmente en En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Los empleados son expertos en su función		16. Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente no tienen los medios materiales necesarios.					X		X		X		X		
			17. Se aprecia la voluntad de las personas, pero lamentablemente se aprecia que no conoce de procesos, no está bien capacitada.					X		X		X		X		
			18. Se aprecia infraestructura pero lamentablemente no hace diferencia en la mejora de la calidad en términos de celeridad (rapidez y plazos de proceso) e inmediatez (vincular más al magistrado a los litigantes y realidad del proceso).					X		X		X		X		
			19. Ha podido apreciar que el Módulo corporativo hace diferencia sustancial positiva en los procesos de litigio.					X		X		X		X		
	Empatía	Ofrecen atención individualizada		20. El personal son excelentes personas humanas, tienen bastante asertividad y facilitan el proceso.					X		X		X		X	
				21. Se muestra que existe un excelente clima laboral y de colaboración.					X		X		X		X	
		Se preocupan por los clientes		22. En mi opinión el personal muestra gran inteligencia interpersonal.					X		X		X		X	
				23. En mi opinión el personal sabe autorregularse para afrontar el estrés y atender los múltiples problemas.					X		X		X		X	
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes		24. El personal usa adecuadas herramientas para llevar la agenda de los casos.					X		X		X		X	

25

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						
				Totalmente en En Desacuerdo	No sabe No opta	Acuerdo	Total Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Elementos tangibles		25. Se aprecia que el módulo corporativo es una intención, la infraestructura y recursos son coherentes con su misión.					X		X		X		X	
			26. Se puede apreciar que los usuarios y el personal tienen un ambiente de trabajo y servicio idóneo.					X		X		X		X	
			27. La infraestructura, es digna de un poder del Estado, inspira orgullo en la comunidad litigante.					X		X		X		X	
			28. Los módulos corporativos han mejorado significativamente el servicio judicial.					X		X		X		X	
			29. Se aprecia significativamente la cultura, educación, y en general decencia del personal.					X		X		X		X	
			30. Yo en la mayoría de veces que he acudido he notado que predomina la arrogancia en el personal.					X		X		X		X	

26

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de los trabajadores

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.

Dirigido A: Litigantes que usaron el servicio desde junio 2019 a diciembre 2019.

Apellidos Y Nombres Del Evaluador:

Dr. FERNANDO RODOLFO CALDERÓN BURGOS Gerente de Asesoría Legal de la Municipalidad Provincial de Trujillo
--

VALORACIÓN:

Estoy de acuerdo con el instrumento y lo apruebo	El instrumento requiere levantamiento de observaciones	No apruebo el instrumento
---	--	---------------------------



Dr. Fernando Rodolfo Calderón Burgos

DNI 44247700

Anexo 9. Base de datos Cuestionario de Principios de inmediatez y celeridad procesal en el módulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo.

	Área de apoyo de las causas						Equipo de apoyo					Archivo modular		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
P-1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
P-2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
P-3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2
P-4	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
P-5	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
P-6	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
P-7	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
P-8	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
P-9	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2
P-10	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
P-11	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
P-12	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
P-13	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
P-14	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
P-15	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
P-16	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
P-17	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
P-18	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
P-19	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
P-20	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
P-21	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
P-22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
P-23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
P-24	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
P-25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
P-26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
P-27	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
P-28	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
P-29	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
P-30	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
P-31	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
P-32	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
P-33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
P-34	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
P-35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
P-36	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3

P-37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
P-38	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
P-39	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
P-40	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
P-41	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
P-42	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
P-43	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
P-44	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3
P-45	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2
P-46	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
P-47	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2
P-48	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	2	4
P-49	4	3	2	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	4
P-50	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2
P-51	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	4
P-52	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2
P-53	4	3	2	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3
P-54	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2
P-55	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	3
P-56	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4
P-57	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2
P-58	2	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3
P-59	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4
P-60	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4
P-61	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2
P-62	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	3	2	2	3
P-63	4	2	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3
P-64	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
P-65	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
P-66	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
P-67	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
P-68	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
P-69	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
P-70	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
P-71	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
P-72	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
P-73	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
P-74	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
P-75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
P-76	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
P-77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
P-78	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
P-79	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
P-80	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3

P-81	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
P-82	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
P-83	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
P-84	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
P-85	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
P-86	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
P-87	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
P-88	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
P-89	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
P-90	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
P-91	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
P-92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P-93	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
P-94	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
P-95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
P-96	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
P-97	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
P-98	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
P-99	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
P-100	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
P-101	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
P-102	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
P-103	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
P-104	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
P-105	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4

Anexo 10. Base de datos Cuestionario de Calidad de Servicio de trabajadores

	Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía					Elementos tangibles								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
P-1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
P-2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	
P-3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	
P-4	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	
P-5	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
P-6	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	
P-7	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	
P-8	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	
P-9	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P-10	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
P-11	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
P-12	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
P-13	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
P-14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
P-15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
P-16	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
P-17	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
P-18	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
P-19	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
P-20	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
P-21	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
P-22	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
P-23	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
P-24	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
P-25	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
P-26	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
P-27	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	

P-28	3	3	5	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2						
P-29	2	3	5	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2			
P-30	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2				
P-31	3	2	5	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3				
P-32	2	3	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2			
P-33	3	3	5	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3		
P-34	3	2	5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3		
P-35	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2		
P-36	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2		
P-37	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
P-38	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
P-39	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3		
P-40	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
P-41	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
P-42	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
P-43	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
P-44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
P-45	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
P-46	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
P-47	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
P-48	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
P-49	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
P-50	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
P-51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
P-52	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
P-53	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
P-54	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
P-55	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
P-56	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	

P-57	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
P-58	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
P-59	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
P-60	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
P-61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
P-62	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
P-63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
P-64	3	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	
P-65	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	
P-66	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	
P-67	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	
P-68	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
P-69	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	
P-70	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3
P-71	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4
P-72	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	3	5	3	
P-73	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	
P-74	5	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	
P-75	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	
P-76	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	4	
P-77	3	5	5	3	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
P-78	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	
P-79	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	
P-80	3	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	
P-81	3	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	
P-82	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	
P-83	3	5	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	
P-84	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	
P-85	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5

P-86	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
P-87	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
P-88	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
P-89	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
P-90	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
P-91	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
P-92	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
P-93	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
P-94	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
P-95	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4		
P-96	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
P-97	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
P-98	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
P-99	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
P-100	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
P-101	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
P-102	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
P-103	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
P-104	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
P-105	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	

Anexo 11. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Escala		
¿Cuál es la relación del nivel de aplicación de los principios de inmediatz y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019?.	General Determinar la relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatz y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.	Existe relación entre el nivel de aplicación de los principios de inmediatz y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.	Principios de inmediatz y celeridad procesal en el modulo civil corporativo de litigación oral de la corte superior de Trujillo	Área de apoyo de las causas	Desempeño de especialistas de calificación: Desempeño de especialistas de trámite: Desempeño de especialistas de ejecución: Desempeño de especialistas de actos externos:	Ordinal Likert		
				Equipo de apoyo	Desempeño de área de apoyo en las audiencias: Desempeño de área de apoyo en la Atención al Público: Desempeño de área de apoyo técnico administrativo:			
				Archivo modular.	Desempeño del área de archivo modular			
			Específico - Determinar el nivel de aplicación de los principios de inmediatz y celeridad procesal del modulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.		Calidad de servicio de trabajadores	Fiabilidad	Cumple con su finalidad Sincero interés por resolver problemas Realizan el servicio en forma eficaz Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores	Ordinal Likert
						Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados	

	<p>- Determinar la calidad de servicio de los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.</p> <p>- Determinar la asociación estadística entre el nivel de aplicación de los principios de inmediación y celeridad procesal y la calidad de servicio de los trabajadores judiciales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Trujillo en el 2019.</p>				nunca están demasiado ocupados	
				Seguridad	Comportamiento confiable de los Empleados Litigantes se sienten seguros en trato justo Los empleados son amables Los empleados son expertos en su función	
				Empatía	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes	
			Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractiva Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos		